

DOCUMENTO DI SINTESI

Frontespizio del Regolamento Generale delle Carte Oriocenter MasterCard (nella edizione di Carta Principale)

■ SEZIONE I - CONDIZIONI ECONOMICHE (alla data del presente documento) 30/09/2008	
COMMISSIONE ANNUALE PER PRIMA EMISSIONE E RINNOVO CARTA PRINCIPALE:	€ 24
FREQUENZA INVIO LETTERA DI ADEBITO: <i>(nel caso in cui venga effettuata un'operazione di addebito titolare)</i>	Mensile
GIORNI VALUTA PER ADEBITO LETTERA DI ADEBITO SU C/C BANCARIO: <i>dalla data di emissione della lettera di addebito</i>	10 giorni
SPESE DI ISTRUTTORIA PER ELEVAZIONE DEL FIDO SU RICHIESTA DEL TITOLARE:	€ 17,00
RIMBORSO SPESE INVIO LETTERA DI ADEBITO MENSILE: <i>(ivi incluse spese postali)</i>	€ 1,85
COMMISSIONE AGGIUNTIVA PER OGNI LETTERA DI ADEBITO SENZA RID:	€ 1,14
FIDO MINIMO DISPONIBILE:	€ 1.600
TASSO APPLICATO SUI PAGAMENTI: <i>Tasso applicato sul pagamento a saldo:</i> Tasso Annuo Nominale (T.A.N.)	0,00%
<i>Tasso applicato sul pagamento rateale e sul mancato e/o ritardato pagamento:</i> Tasso Annuo Nominale (T.A.N.)	12,96%
Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G): Capitalizzazione mensile degli interessi posticipata. Periodo di 12 mesi di uguale durata.	15,38%
SPESE MENSILI IN CASO DI MANCATO E/O RITARDATO PAGAMENTO FINO AD UN IMPORTO MASSIMO DI:	€ 43,00
IMPOSTA DI BOLLO:	non applicata
COMMISSIONE PER OGNI OPERAZIONE DI ANTICIPO DI DENARO CONTANTE PRESSO DISTRIBUTORI AUTOMATICI E SPORTELLI BANCARI: <i>(importi prelevabili giornalmente: minimo: € 100,00 massimo: € 300,00)</i>	4%
COMMISSIONE PER OGNI OPERAZIONE DI RIFORNIMENTO CARBURANTE *FIRMA IL PIENO* PRESSO LE STAZIONI DI SERVIZIO CONVENZIONATE:	gratuita
SPESE PER LA SOSTITUZIONE DELLA CARTA PER SMARRIMENTO/FURTO:	€ 10
CAMBIO PRATICATO SUGLI UTILIZZI IN VALUTA: Maggiorazione sul tasso di cambio applicato dal sistema internazionale MASTERCARD: <i>(sono escluse le transazioni effettuate in EURO)</i>	1.75% punti percentuali
SPESE PER OGNI COMUNICAZIONE ALL'INDIRIZZO DEL TITOLARE:	€ 2,00
SPESE PER UN ANNO RELATIVAMENTE AL QUALE IL TITOLARE CHIEDA EVIDENZA DEGLI UTILIZZI EFFETTUATI:	€ 17,00
SPESE PER LA RIPRODUZIONE DI OGNI SINGOLO DOCUMENTO A COMPROVA DI UN CERTO UTILIZZO:	€ 0,50

■ SEZIONE II - SINTESI DELLE PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

La presente sezione riporta la sintesi delle principali clausole contrattuali recanti i diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti tra il Titolare e l'EMITTENTE.

VALIDITÀ

La CARTA ha validità triennale, scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa ed è rinnovata automaticamente, salvo disdetta.

UTILIZZO

L'evidenziazione degli utilizzi effettuati con la CARTA viene operata dall'EMITTENTE tenendo conto sia dei documenti sottoscritti dal Titolare, sia delle registrazioni che all'EMITTENTE pervengano dai terminali POS e/o dagli impianti ATM. Per qualsiasi controversia inerente a forniture di merci e/o a prestazioni

FOGLIO INFORMATIVO

relativo alla carta di credito personale denominata Oriocenter MasterCard nella edizione di Carta Principale (di seguito la “CARTA”) emessa da BankAmericard di Deutsche Bank S.p.A. (EMITTENTE). Redatto il 30 settembre 2008

Questo documento non costituisce un'offerta al pubblico. Le informazioni in esso contenute sono riportate in buona fede e costituiscono un'esatta riproduzione dell'offerta che l'EMITTENTE può proporre stanti le attuali condizioni di mercato. Le condizioni previste possono variare in funzione della congiuntura di mercato vigente al momento del perfezionamento del contratto. Il presente documento non obbliga in alcun modo il cliente a contrarre. Per una miglior comprensione dei termini tecnici quivi utilizzati, il cliente può avvalersi della legenda posta in calce al presente foglio.

■ SEZIONE I

Informazioni sulla EMITTENTE

Deutsche Bank S.p.A. con sede legale e amministrativa in Milano, Piazza del Calendario 3, 20126 Milano, capitale sociale Euro 310.659.856,26=; riserve Euro 654.044.635,03; indirizzo telematico: www.deutsche-bank.it; codice ABI n. 3104; iscritta all'Albo delle Banche al n. 30.7.0; capogruppo del Gruppo Deutsche Bank iscritto al n.3104.7 all'Albo dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Deutsche Bank AG; Codice Fiscale. Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 01340740156, Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo nazionale di garanzia ex art. 59 del D.Lgs. n. 58/1998.

■ SEZIONE II: CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Struttura e funzione economica

La carta "Oriocenter MasterCard" è una carta di credito che consente al relativo Titolare di ottenere merci e/o servizi da Esercenti Convenzionati ovvero anticipi di denaro contante - nel limite giornaliero prefissato dall'EMITTENTE - presso gli sportelli (anche automatici: gli ATM) di quest'ultima ovvero anche di quelle altre banche che espongono i contrassegni riproductenti il Marchio Internazionale MasterCard, rinviando, ad un momento successivo il pagamento del relativo acquisto e/o della relativa fornitura, o il rimborso del relativo anticipo di denaro contante. Ai fini del detto pagamento o del rimborso l'EMITTENTE invia al Titolare una lettera di addebito mensile riepilogativo di tutti gli utilizzi della CARTA. Il Titolare dovrà, entro un termine prefissato dall'EMITTENTE ed a lui noto, provvedere al pagamento della somma indicatagli nella lettera di addebito avendo la facoltà di effettuare tale pagamento a saldo oppure a rate.

Con l'apertura di credito aggiuntiva collegata alla CARTA (ove concessa) l'EMITTENTE mette a disposizione del Titolare, a tempo indeterminato, una somma di denaro che il Titolare può utilizzare per (a) ottenere l'accredito di una somma tramite bonifico sul conto corrente di appoggio della carta, (b) finanziare specifici utilizzi effettuati con la CARTA e (c) finanziare il pagamento degli importi richiesti nella lettera di addebito della CARTA. Salvo diverso accordo, il Titolare può utilizzare, in una o più volte, questa somma e può con successivi versamenti ripristinare la disponibilità di credito (cfr. anche il foglio informativo relativo al conto corrente).

Principali rischi (generici e specifici):

- di **cambio**: gli importi relativi agli utilizzi effettuati in valuta estera vengono convertiti in EURO direttamente dal sistema internazionale;

- di **utilizzo fraudolento da parte di terzi della CARTA e del codice personale segreto (PIN)**: nel caso di smarrimento e sottrazione, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati;

- di **segnalazione alla Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI)**: nel caso di irregolare utilizzo della CARTA da parte del Titolare e di conseguente revoca da parte dell'EMITTENTE dell'autorizzazione ad utilizzare la CARTA, i dati relativi alla stessa ed alle generalità del Titolare sono comunicati ai sensi della normativa vigente alla Centrale d'Allarme Interbancaria istituita presso la Banca d'Italia.

ni di servizi, il Titolare deve rivolgersi esclusivamente agli Esercenti Convenzionati, non restando né escluso né sospeso l'obbligo del Titolare di corrispondere all'EMITTENTE gli importi inerenti agli utilizzi della CARTA.

LETTERA DI ADEBITO

In presenza di operazioni contabili, viene inviata al Titolare, una volta al mese, una lettera di addebito. Trascorsi sessanta giorni dalla data di ricevimento della lettera di addebito senza che sia pervenuto all'EMITTENTE un reclamo per iscritto, la lettera di addebito si intende approvata dal Titolare.

DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE E RISOLUZIONE

È facoltà dell'EMITTENTE dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. ovvero risolto il contratto relativo alla CARTA ai sensi dell'art. 1456 c.c., dando al Titolare stesso avviso a mezzo raccomandata o telegramma, nelle ipotesi di: mancato puntuale ed integrale pagamento all'EMITTENTE di ogni somma dovuta; utilizzo della CARTA in esubero del Fido; infedele dichiarazione del Titolare sulla propria situazione economica e finanziaria; mancata comunicazione del Titolare all'EMITTENTE di ogni variazione relativa al proprio domicilio o residenza. In entrambi i casi il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento del complessivo credito residuo vantato dall'EMITTENTE nei suoi confronti ed alla pronta restituzione della CARTA.

RECESSO

Il Titolare può recedere in qualsiasi momento dal contratto relativo alla CARTA. È facoltà dell'EMITTENTE recedere in qualsiasi momento dal contratto relativo alla CARTA al verificarsi di un giustificato motivo. Anche in assenza di un giustificato motivo l'EMITTENTE può pure recedere dal contratto relativo alla CARTA in qualsiasi momento, dando un preavviso al Titolare di 15 giorni. Il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento del complessivo credito residuo vantato dall'EMITTENTE nei suoi confronti ed alla pronta restituzione della CARTA.

MODIFICHE DI CONDIZIONI E NORME

Le condizioni economiche e le norme contrattuali del Regolamento possono essere modificate unilateralmente dall'EMITTENTE, qualora sussista un giustificato motivo, con le modalità previste ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e delle relative disposizioni di attuazione.

NORME DI SICUREZZA

Il Titolare ha l'obbligo di custodire la CARTA, gli accessori ad essa eventualmente collegati, ed i codici personali segreti, e si impegna, in caso di loro smarrimento, furto o distruzione, a darne immediata comunicazione all'EMITTENTE.

CONTROVERSIE CON L'EMITTENTE

Al contratto relativo alla CARTA si applicano la legge e la giurisdizione italiana.

Il Titolare, seguendo le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie quali indicate nell'avviso "Principali norme di trasparenza", può avanzare reclamo al competente Ufficio dell'EMITTENTE e, ove sia rimasto insoddisfatto dalla risposta avuta, può, qualora la controversia non superi un valore di Euro 50.000,00 presentare ricorso all'Ombudsman – Giuri Bancario secondo le modalità previste dal pubblicizzato regolamento di detto organismo e promuovere il tentativo di conciliazione.

Commercializzazione mediante tecniche di comunicazione a distanza - Diritto di recesso

Nel caso in cui la CARTA sia stata commercializzata mediante tecniche di comunicazione a distanza il Titolare potrà recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 67 duodecies del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso, senza alcuna penale ed ottemperando alle formalità previste nell'articolo del Regolamento della CARTA disciplinante il recesso.

VALIDITÀ

La CARTA ha validità triennale, scade l'ultimo giorno del mese indicato sulla stessa ed è rinnovata automaticamente, salvo disdetta.

UTILIZZO

L'evidenziazione degli utilizzi effettuati con la CARTA viene operata dall'EMITTENTE tenendo conto sia dei documenti sottoscritti dal Titolare, sia delle registrazioni che all'EMITTENTE pervengano dai terminali POS e/o dagli impianti ATM. Per qualsiasi controversia inerente a forniture di merci e/o a prestazioni di servizi, il Titolare deve rivolgersi esclusivamente agli Esercenti Convenzionati, non restando né escluso né sospeso l'obbligo del Titolare di corrispondere all'EMITTENTE gli importi inerenti agli utilizzi della CARTA.

LETTERA DI ADEBITO

In presenza di operazioni contabili, viene inviata al Titolare, una volta al mese, una lettera di addebito. Trascorsi sessanta giorni dalla data di ricevimento della lettera di addebito senza che sia pervenuto all'EMITTENTE un reclamo per iscritto, la lettera di addebito si intende approvata dal Titolare.

DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE E RISOLUZIONE

È facoltà dell'EMITTENTE dichiarare il Titolare decaduto dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. ovvero risolto il contratto relativo alla CARTA ai sensi dell'art. 1456 c.c., dando al Titolare stesso avviso a mezzo raccomandata o telegramma, nelle ipotesi di: mancato puntuale ed integrale pagamento all'EMITTENTE di ogni somma dovuta; utilizzo della CARTA in esubero del Fido; infedele dichiarazione del Titolare sulla propria situazione economica e finanziaria; mancata comunicazione del Titolare all'EMITTENTE di ogni variazione relativa al proprio domicilio o residenza. In entrambi i casi il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento del complessivo credito residuo vantato dall'EMITTENTE nei suoi confronti ed alla pronta restituzione della CARTA.

RECESSO

Il Titolare può recedere in qualsiasi momento dal contratto relativo alla CARTA. È facoltà dell'EMITTENTE recedere in qualsiasi momento dal contratto relativo alla CARTA al verificarsi di un giustificato moti-

AVVISO - “PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”

L'avviso richiama l'attenzione sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a favore dei clienti

L'avviso riguarda la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari prevista dal d.lgs. n. 385/1993 (testo unico bancario) e dalle istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia

L'avviso non riguarda la trasparenza dei servizi di investimento e del servizio di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari disciplinata dal d.lgs. n. 58/1998 (testo unico finanza) e dalle disposizioni della consob

■ SEZIONE I - DIRITTI

Il Cliente ha diritto:

- di *avere a disposizione e di asportare* copia di questo Avviso;
- di *avere a disposizione e di asportare* i fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sulla banca, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- qualora la banca si avvalga di *tecniche di comunicazione a distanza*, di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo Avviso ed i fogli informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- di *ottenere*, prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un documento di sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna la banca (ed il cliente) alla stipula del contratto;
- di *ricevere* un esemplare del contratto stipulato, che include il documento di sintesi;
- di *ricevere* comunicazioni periodiche sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e comunque una volta all'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- di essere *informato* sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;
- di *recedere* dal rapporto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro un periodo non inferiore a 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate;
- di *ottenere* a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

e, in particolare, per i contratti di credito al consumo ,

il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- di *adempire* in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi, gli altri oneri maturati fino a quel momento ed un compenso, se contrattualmente previsto, comunque non superiore all'1% del capitale residuo;
- di *opporre* al cessionario, nel caso di cessione dei crediti derivanti dal contratto di credito al consumo, tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione;
- nel caso di inadempimento del fornitore di beni e servizi, che abbia un accordo di esclusiva con il finanziatore, di *agire* contro quest'ultimo o il terzo cessionario dei relativi diritti di credito dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore.

■ SEZIONE II - NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono a tutela del Cliente:

- l'*obbligo* della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- l'*obbligo*, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della banca e prima della conclusione del contratto, di consegnare al cliente copia di questo Avviso e dei fogli informativi relativi all'operazione o servizio offerto;
- l'*obbligo* di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati², il relativo foglio informativo;
- l'obbligo di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- l'*obbligo* di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- l'*approvazione specifica* della clausola contrattuale che consente di variare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati;
- l'*approvazione specifica* delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- la *previsione*, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditorit e debitori;
- la *nullità* delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni e i prezzi previsti dalla legge³;
- la *previsione* che gli interessi sui versamenti presso una banca di denaro, di assegni circolari emessi dalla stessa banca e di assegni bancari tratti sulla stessa succursale presso la quale viene effettuato il versamento sono conteggiati con la valuta del giorno in cui è effettuato il versamento e sono dovuti fino a quello del prelevamento;
- nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, la *previsione*:
 - dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
 - dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;

vo. Anche in assenza di un giustificato motivo l'EMITTENTE può pure recedere dal contratto relativo alla CARTA in qualsiasi momento, dando un preavviso al Titolare di 15 giorni. Il Titolare deve provvedere all'immediato pagamento del complessivo credito residuo vantato dall'EMITTENTE nei suoi confronti ed alla pronta restituzione della CARTA.

MODIFICHE DI CONDIZIONI E NORME

Le condizioni economiche e le norme contrattuali del Regolamento possono essere modificate unilateralmente dall'EMITTENTE, qualora sussista un giustificato motivo, con le modalità previste ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e delle relative disposizioni di attuazione.

NORME DI SICUREZZA

Il Titolare ha l'obbligo di custodire la CARTA, gli accessori ad essa eventualmente collegati, ed i codici personali segreti, e si impegna, in caso di loro smarrimento, furto o distruzione, a darne immediata comunicazione all'EMITTENTE.

CONTROVERSIE CON L'EMITTENTE

Al contratto relativo alla CARTA si applicano la legge e la giurisdizione italiana.

Il Titolare, seguendo le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie quali indicate nell'avviso "Principali norme di trasparenza", può avanzare reclamo al competente Ufficio dell'EMITTENTE e, ove sia rimasto insoddisfatto dalla risposta avuta, può, qualora la controversia non superi un valore di Euro 50.000,00 presentare ricorso all'Ombudsman – Giuri Bancario secondo le modalità previste dal pubblicizzato regolamento di detto organismo e promuovere il tentativo di conciliazione.

Commercializzazione mediante tecniche di comunicazione a distanza - Diritto di recesso

Nel caso in cui la CARTA sia stata commercializzata mediante tecniche di comunicazione a distanza il Titolare potrà recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 67 duodecies del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso, senza alcuna penale ed ottemperando alle formalità previste nell'articolo del Regolamento della CARTA disciplinante il recesso.

- degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa.

ed, in particolare, per i contratti di credito al consumo,

sono a tutela del Cliente, in qualità di consumatore:

- l'*indicazione*, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- l'*obbligo* di indicare nei contratti: l'ammontare e le modalità del finanziamento; il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate; il TAEG; il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del TAEG; le eventuali garanzie richieste; le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica;
- l'*obbligo* di indicare, nei contratti aventi ad oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi: i beni e servizi da acquistare; il prezzo di acquisto in contanti; il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto; le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà, qualora il passaggio della proprietà non sia immediato;
- l'*obbligo* di indicare a pena di nullità, nei contratti di apertura di credito in conto corrente non connessa all'uso di una carta di credito: il massimale e l'eventuale scadenza del credito; il tasso di interesse annuo ed il dettaglio analitico degli oneri applicabili dal momento della conclusione del contratto, nonché le condizioni che possono determinarne la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- l'*applicazione* delle disposizioni previste (dall'art. 1525 codice civile⁴) nel caso di inadempimento del compratore ai contratti di credito al consumo, a fronte dei quali sia stato concesso un diritto reale di garanzia sul bene acquistato con il denaro ricevuto in prestito.

■ SEZIONE III - PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE⁵

Questa banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman Bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice.

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman Bancario.

Ogni Cliente può rivolgersi all'**Ufficio reclami** della banca, **entro due anni** da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 90 giorni. Se la banca dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Il Cliente - **qualora sia un consumatore e sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami** (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla banca) – può presentare un ricorso all'**Ombudsman Bancario**, Organo collegiale composto di 5 membri, con sede in **Via delle Botteghe Oscure n. 46, 00186, Roma**. Il ricorso all'**Ombudsman** Bancario va presentato **entro un anno** dall'invio della contestazione all'Ufficio reclami della banca, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'**Ombudsman** può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente.

Le **controversie** per cui è competente l'**Ombudsman** Bancario sono quelle di valore fino a **€ 10.000**. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la banca e non per il consumatore. Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai *bonifici transfrontalieri*⁶: in questo caso però l'Ufficio **reclami** ha 30 giorni per evadere la richiesta del cliente.

Qualora il cliente (consumatore e non) sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami, può rivolgersi alla Sezione speciale **dell'Ombudsman** Bancario, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio reclami o all'Ombudsman bancario non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

^[1] Il credito al consumo è una forma di prestito, che la banca accorda per l'acquisto di beni o servizi da parte di una persona fisica che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).
^[2] Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.
^[3] In particolare, la sostituzione automatica prevede per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, mentre per gli altri prezzi e condizioni, quelli pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi (in mancanza di pubblicità nulla è dovuto).
^[4] Art. 1525 del codice civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva della proprietà): "Nonostante patto contrario, il

^[5] mancato pagamento di una sola rate, che non superi l'ottava parte del prezzo, non dà luogo alla risoluzione del contratto, e il compratore conserva il beneficio del termine relativamente alle rate successive".
^[6] Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.

^[6] Per "bonifico transfrontaliero" si intende un'operazione effettuata da una banca di uno Stato membro dell'Unione Europea, che su incarico di un cliente mette una somma di denaro a disposizione di un soggetto beneficiario (indicated dallo stesso cliente) presso una banca di un altro Stato membro; il cliente che dà l'ordine ed il beneficiario (cioè colui che riceve la somma di denaro) possono coinciudere.