

AVVISO

PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

QUESTO 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 e 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*, a richiesta e 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 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità ed 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 consumo¹

Il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- di *adempiere* 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 nei limiti del credito concesso.

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 all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

SEZIONE II NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono a tutela del Cliente:

- l'*obbligazione* della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- l'*obbligazione* 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'*obbligazione* di consegnare al cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati², il relativo foglio informativo;
- l'*obbligazione* di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- l'*obbligazione* 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 creditori 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 prelievo;
- nelle operazioni di collocamento di titoli di stato, la *previsione*:
 1. dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
 2. dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
 3. degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa.

e, 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'*obbligazione* 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'*obbligazione* 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'*obbligazione* 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.

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)

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-Giuri Bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternative rispetto al ricorso del giudice:

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman-Giuri 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 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-Giuri Bancario, organo collegiale composto di 5 membri, con sede in Via IV novembre n. 114, 00187 Roma.

Il ricorso all'Ombudsman-Giuri 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 o documento utili. L'Ombudsman-Giuri Bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente. Le controversie per cui è competente l'Ombudsman-Giuri Bancario sono quelle di valore fino a € 50.000. 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 cliente.

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.

Per ulteriori informazioni e per prendere visione del testo completo del Regolamento Ufficio Reclami ed Ombudsman-Giuri Bancario, è a disposizione della Clientela presso tutte le filiali il Foglio Informativo.

⁴ Art.1525 del codice civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva di proprietà): "Nonostante patto contrario, il mancato pagamento di una sola rata, 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"

⁵ 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 (indicato 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 coincidere.

MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

DECRETO 12 Febbraio 2004 - Aggiornamento delle norme per la trasparenza nelle operazioni di collocamento dei titoli di Stato.

IL MINISTRO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE

Visto il decreto del Ministro del tesoro del 9 luglio 1992, contenente «Norme specifiche per la trasparenza delle operazioni di collocamento dei titoli di Stato» (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 13 luglio 1992 - serie generale - n. 163), emanato in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 17 febbraio 1992, n. 154, che detta «Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari», successivamente modificato con decreto del Ministro del tesoro 23 dicembre 1996 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 31 dicembre 1996 - serie generale - n. 305) e con decreto del Ministro del tesoro 10 marzo 2000 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 15 marzo 2000 - serie generale - n. 62);

Visto l'art. 161, comma 2, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni (testo unico bancario), il quale stabilisce che la legge 17 febbraio 1992, n. 154, viene abrogata ma continua ad essere applicata fino all'entrata in vigore dei provvedimenti emanati dalle autorità creditizie ai sensi del testo unico bancario;

Visto l'art. 116, comma 2, del testo unico bancario, che attribuisce al Ministero dell'economia e delle finanze, sentita la Banca d'Italia, il potere di stabilire criteri e parametri per la determinazione delle eventuali commissioni massime addebitabili alla clientela in occasione del collocamento e per la trasparente determinazione dei rendimenti, nonché gli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda da osservare nell'attività di collocamento dei titoli di Stato;

Visto l'art. 120, comma 1, del testo unico bancario, il quale stabilisce che gli interessi sui versamenti sono conteggiati con la valuta del giorno in cui il versamento è effettuato;

Visto l'art. 2 del decreto legislativo 1° aprile 1996, n. 239, recante modificazioni al regime fiscale degli interessi, premi ed altri frutti delle obbligazioni e titoli similari, pubblici e privati;

Visto l'art. 39 del decreto legislativo 24 giugno 1998, n. 213, recante disposizioni sulla dematerializzazione dei titoli di Stato;

Considerata l'opportunità di emanare nuove disposizioni per le operazioni di collocamento dei titoli di Stato, anche a seguito delle modifiche intervenute nelle tecniche di collocamento;

Considerato che, come remunerazione per il collocamento dei titoli a medio e lungo termine, agli intermediari che partecipano alle aste viene corrisposta una provvigione;

Decreta:

Art. 1.

1. Le disposizioni del presente decreto si applicano alle categorie di soggetti che svolgono le operazioni di collocamento dei titoli di Stato, a breve, a medio e a lungo termine, anche se non partecipano direttamente alle operazioni d'asta o ai consorzi di collocamento.
2. Nel caso in cui il collocamento dei titoli avvenga attraverso un consorzio di collocamento, i riferimenti al prezzo medio ponderato di cui all'art. 2 e al prezzo di aggiudicazione di cui all'art. 3, si intendono effettuati al prezzo di emissione stabilito dal Tesoro nel decreto di emissione.

Art. 2.

1. Per quanto concerne i buoni ordinari del Tesoro, i soggetti di cui all'art. 1, all'atto della prenotazione da parte della clientela, sono tenuti a regolare i titoli al prezzo medio ponderato risultante dalle operazioni d'asta ed a limitare le eventuali commissioni alla misura massima indicata al successivo comma.
2. Il prezzo medio ponderato, che è reso noto con il comunicato stampa della Banca d'Italia e pubblicato a cura del Ministero dell'economia e delle finanze nella Gazzetta Ufficiale, è pubblicizzato nei locali aperti al pubblico mediante esposizione di avvisi datati e costantemente aggiornati, contenenti anche l'indicazione del corrispondente tasso di rendimento lordo a scadenza. Nei suddetti avvisi deve essere altresì indicata la commissione da applicare sull'operazione di sottoscrizione dei buoni.
L'importo massimo di tale commissione è stabilito, per ogni 100 euro di capitale sottoscritto, come segue: 0,05 euro per i buoni aventi durata residua pari o inferiore a 80 giorni; 0,10 euro per i buoni aventi durata residua compresa tra 81 e 170 giorni; 0,20 euro per i buoni aventi durata residua compresa tra 171 e 330 giorni e 0,30 euro per i buoni di durata residua pari o superiore a 331 giorni.
3. La comunicazione inviata alla clientela relativa all'avvenuta assegnazione dei buoni ordinari del Tesoro indica analiticamente, oltre il capitale nominale dei titoli sottoscritti, i seguenti ulteriori elementi:
 - a) il prezzo medio ponderato risultante dall'asta di riferimento;
 - b) la ritenuta fiscale pagata sugli interessi, espressa sia in misura percentuale sia in valore assoluto rispetto al valore nominale;
 - c) la commissione applicata, espressa sia in misura percentuale sia in valore assoluto rispetto al valore nominale;
 - d) il prezzo totale di vendita (comprensivo quindi dell'importo della ritenuta fiscale e della commissione) ed il corrispondente tasso di rendimento annuo.

Art. 3.

1. Per quanto concerne il collocamento dei titoli di Stato a medio e a lungo termine, i soggetti di cui all'art. 1 non addebitano commissioni sui titoli assegnati alla clientela. Sono inoltre tenuti a regolare i titoli al prezzo di aggiudicazione determinato in asta maggiorato degli eventuali interessi maturati dalla data di godimento della cedola a quella del regolamento.
2. Il prezzo di aggiudicazione, reso noto dalla Banca d'Italia tramite comunicato stampa, è pubblicizzato nei locali aperti al pubblico mediante esposizione di avvisi datati e costantemente aggiornati, contenenti anche l'indicazione del corrispondente tasso di rendimento lordo a scadenza.
3. La comunicazione inviata alla clientela relativa all'avvenuta assegnazione dei titoli di Stato a medio e a lungo termine deve indicare analiticamente, oltre il capitale nominale dei titoli sottoscritti, i seguenti ulteriori elementi:

se il cliente è un soggetto inciso dall'imposta sostitutiva di cui all'art. 2 del decreto legislativo 1° aprile 1996, n. 239:

- a) il prezzo di aggiudicazione;
- b) il prezzo di aggiudicazione al netto dell'imposta sostitutiva sullo scarto di emissione maturato (c.d. <<prezzo per i soggetti nettisti>>);
- c) i dietimi di interesse netti;
- d) il prezzo totale di vendita (prezzo per i soggetti nettisti comprensivo dei dietimi di interesse netti) ed il corrispondente tasso di rendimento annuo;

se il cliente non è un soggetto inciso dall'imposta sostitutiva di cui all'art. 2 del decreto legislativo 1° aprile 1996, n. 239:

- a) il prezzo di aggiudicazione;
- b) i dietimi di interesse lordi;
- c) il prezzo totale di vendita (prezzo di aggiudicazione comprensivo dell'importo dei dietimi lordi) ed il corrispondente tasso di rendimento annuo.

Art. 4.

1. Ai sensi dell'art. 120, comma 1, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, i soggetti di cui all'art. 1 accreditano alla clientela gli importi dovuti con una data di valuta coincidente con quella prevista dai singoli decreti di emissione per i relativi pagamenti.

Art. 5.

1. I soggetti indicati nell'art. 1 espongono in modo ben visibile nei locali aperti al pubblico, non appena vengono resi noti dal Tesoro e dalla Banca d'Italia, le date di emissione dei titoli di Stato a breve, a medio e a lungo termine ed il termine entro il quale i soggetti interessati possono prenotare i titoli offerti dal Tesoro.
2. I soggetti indicati nell'art. 1 informano con anticipo la propria clientela della scadenza dei propri titoli e del termine entro il quale la clientela stessa può prenotare i titoli offerti dal Tesoro.

Art. 6.

1. Al fine di garantire la trasparenza e la conoscibilità dell'incidenza dei costi dell'attività di gestione e di amministrazione sul rendimento effettivo dei titoli, i soggetti indicati nell'art. 1 possono applicare spese di gestione e di amministrazione nella misura massima di 10 euro a semestre; l'importo di tali spese viene pubblicizzato nei locali aperti al pubblico mediante esposizione di avvisi datati e costantemente aggiornati e deve essere inoltre indicato nelle comunicazioni periodiche inviate alla clientela.

Art. 7.

1. Per le operazioni di collocamento disciplinate dal presente decreto non possono addebitarsi alla clientela oneri diversi da quelli indicati nei precedenti articoli, fatti salvi quelli rivenienti dall'applicazione della normativa fiscale in vigore.

Art. 8.

1. Gli avvisi da esporre nei locali aperti al pubblico, previsti dal presente decreto, riportano in maniera chiara, con una veste grafica di facile identificazione e lettura, gli elementi informativi di cui allo schema allegato.

Art. 9.

1. Alle attività disciplinate dal presente decreto si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti previste dal decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e dalle relative disposizioni di attuazione, per i servizi e le operazioni in essi disciplinati.

Art. 10.

1. Il decreto del Ministro del tesoro 9 luglio 1992 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 13 luglio 1992 - serie generale - n. 163) e il decreto del Ministro del tesoro 10 marzo 2000 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 15 marzo 2000 - serie generale - n. 62) sono abrogati.
2. Il presente decreto sarà pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

Roma, 12 febbraio 2004
Il Ministro: Tremonti