



# GRUPPOBANCAITALEASE

## AVVISO

### PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

(In vigore dal 1° ottobre 2003)

**La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nel rispetto dell'autonomia negoziale delle parti e dei criteri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, persegue, tra gli altri, l'obiettivo di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni. A tal fine, si indicano di seguito i diritti e gli strumenti posti a tutela della clientela dalle disposizioni normative vigenti.**

#### INFORMATIVA SULLE CONDIZIONI PRATICATE (PUBBLICITA')

In ciascun locale aperto al pubblico del **Gruppo bancario Banca Italease**, sia esso una filiale, una dipendenza o l'ufficio di un soggetto convenzionato, deve essere affisso il presente Avviso, il quale è disponibile anche in formato asportabile unitamente ai Fogli Informativi. Nel caso di comunicazioni a distanza l'Avviso ed i Fogli Informativi devono essere resi disponibili mediante tali tecniche, inclusa la pubblicazione nel sito internet della società.

I **Fogli Informativi** devono contenere ed indicare:

- le informazioni sull'intermediario che offre l'operazione o il servizio ed, eventualmente, i dati e la qualifica del soggetto convenzionato che la offre;
- le caratteristiche ed i rischi tipici dell'operazione o del servizio offerti;
- le condizioni economiche dell'operazione o del servizio offerti (quali, ad esempio: il tasso, gli interessi di mora, il parametro ed i criteri di indicizzazione, il tegm, nonché le altre spese, oneri ed accessori);
- il richiamo delle clausole contrattuali che regolano l'operazione o il servizio offerti.

**Il cliente ha diritto:**

- di ricevere, su sua richiesta, copia del presente Avviso e del Foglio Informativo aggiornato relativo all'operazione o al servizio di suo interesse;
- nel caso di offerta fuori sede, di ricevere sempre copia del presente Avviso e del Foglio Informativo, salvo che l'offerta avvenga presso le dipendenze di un intermediario bancario o finanziario convenzionati. In caso di offerta fuori sede, i Fogli Informativi riportano anche i dati relativi al soggetto convenzionato che propone l'operazione o il servizio;
- nel caso di comunicazioni a distanza, di ottenere la disponibilità dell'Avviso e dei Fogli Informativi su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

#### INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

Prima della conclusione del contratto **il cliente ha diritto:**

- di richiedere ed ottenere una copia completa del testo contrattuale comprensivo del Documento di Sintesi, senza che ciò impegni contrattualmente l'intermediario o il cliente stesso; la consegna della copia del contratto idonea per la stipula può essere subordinata al pagamento del rimborso spese indicato nei Fogli Informativi;
- di essere informato, prima della stipula definitiva, della variazione delle condizioni contrattuali indicate nella documentazione precedentemente consegnata e di ottenere, qualora lo richieda, una nuova copia aggiornata del contratto e del Documento di Sintesi.

#### FORMA E CONTENUTO DEI CONTRATTI

I contratti devono essere sempre redatti per iscritto altrimenti **il cliente ha diritto** di far valere la loro nullità, salvo che si tratti di operazioni e servizi effettuati in esecuzione di contratti già redatti per iscritto o di operazioni e servizi prestati in via occasionale ed il valore della transazione non superi i 5.000 euro.

I contratti hanno come frontespizio un **Documento di Sintesi** volto a fornire al cliente una chiara evidenza delle più significative condizioni contrattuali ed economiche praticate.

I contratti devono indicare espressamente le condizioni economiche del servizio o dell'operazione ed in particolare il tasso e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi gli interessi di mora e, ove previsti, il TAEG, l'Indicatore Sintetico di Costo (ISC), la periodicità e le modalità di capitalizzazione degli interessi; se le operazioni sono indicizzate, il valore del parametro di riferimento ed i criteri di indicizzazione.

Se il contratto prevede la possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati, la relativa clausola deve essere espressamente approvata per iscritto dal cliente stesso, altrimenti non è valida nei suoi confronti.

**Il cliente ha il diritto:**

- di ricevere una copia del contratto stipulato comprensivo del Documento di Sintesi;
- di far valere la nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi ovvero di quelle che indicano tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli rispetto a quelle pubblicate nei Fogli Informativi. In questi casi le clausole nulle si considerano come non scritte ed è prevista un'integrazione automatica delle condizioni praticate riconducendole ai prezzi e condizioni pubblicizzati, mentre il tasso applicabile è il tasso nominale dei BOT annuali emessi nei 12 mesi precedenti la conclusione del contratto nella misura minima, per le operazioni attive, e massima, per le operazioni passive.

#### COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

**Il cliente ha il diritto:**

- di ricevere, almeno una volta all'anno ed alla scadenza del contratto, una comunicazione periodica costituita da: un rendiconto analitico sull'andamento del rapporto e sulle condizioni praticate e dal Documento di sintesi numerato e datato. In mancanza di opposizione scritta del cliente entro 60 giorni dal ricevimento, la comunicazione si intende per approvata;
- di recedere entro 60 giorni dalla comunicazione di variazione sfavorevole delle condizioni contrattuali che la Banca dovesse unilateralmente proporre per giustificato motivo, con un preavviso di 30 giorni, ottenendo, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente in vigore;
- di ottenere a proprie spese, entro un congruo termine e comunque entro 90 giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni.

#### ULTERIORI DIRITTI E TUTELE PER I CONSUMATORI

Se il cliente è una persona fisica che agisce in qualità di "consumatore", ossia per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta e l'operazione o il servizio richiesto rientrano nell'ambito del c.d. "credito al consumo", oltre ai diritti di cui sopra ed alla disciplina prevista dal codice civile in materia di contenuto dei contratti del consumatore:

• **il contratto deve indicare:**

- l'ammontare e le modalità del finanziamento;
- il numero, gli importi e la scadenza delle singole rate;
- il Tasso Annuo Effettivo Globale (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; nel caso in cui ciò non sia possibile, deve essere fornita una stima realistica; oltre questi importi nulla è dovuto dal consumatore;
- le eventuali garanzie richieste;
- le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG;
- la descrizione analitica dei beni e dei servizi;
- il prezzo di acquisto in contanti, il prezzo stabilito dal contratto e l'eventuale acconto;
- le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà, nel caso in cui questo non sia immediato;
- in caso di assenza o nullità delle clausole contrattuali, queste sono sostituite secondo i seguenti criteri:
  - \* il TAEG è pari al tasso nominale minimo dei BOT emessi nei 12 mesi precedenti la conclusione del contratto;
  - \* la scadenza del credito è a 30 mesi;
  - \* nessuna garanzia o copertura assicurativa è costituita a favore del finanziatore;

• **il cliente-consumatore ha il diritto:**

- di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento ed un compenso, se contrattualmente previsto, pari all'1% del capitale residuo;
- di agire nei confronti del finanziatore, nei limiti del credito concesso, anche per il caso di inadempimento del fornitore dei beni o servizi finanziati con cui il finanziatore abbia un patto di esclusiva;
- in caso di cessione del credito, di opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva opporre al cedente, inclusa la compensazione;
- di subire la risoluzione del contratto solo se il proprio inadempimento superi l'ottava parte del finanziamento ricevuto;
- in caso di contratto concluso fuori dai locali commerciali o mediante tecniche di comunicazione a distanza, di ripensare sull'avvenuta conclusione del contratto, potendo recedere dallo stesso entro 10 giorni dalla sua sottoscrizione.

#### PROCEDURE DI RECLAMO

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE.

Questa Banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman - Giurì bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, il cui regolamento è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta.

La procedura è gratuita per il Cliente, salvo 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 inviato con lettera raccomandata A/R o in via informatica, ovvero consegnato alla sede o alla succursale della Banca ove è intrattenuto il rapporto. L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso.

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 - GIURÌ BANCARIO, organo collegiale composto di 5 membri, costituito presso il Conciliatore Bancario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, con sede in VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE, 54 - 00186 ROMA. IL RICORSO ALL'OMBUDSMAN - GIURÌ BANCARIO va presentato ENTRO UN ANNO dall'inizio della contestazione all'Ufficio reclami della Banca, o dalla decisione comunicata dalla 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 Giurì Bancario sono quelle di valore fino a € 50.000 purché riferite a operazioni e servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006, fermi restando i limiti in precedenza vigenti di € 10.000. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento ed è vincolante solo per la Banca e non per il cliente; qualora nel corso dell'istruttoria emerga che il ricorso è privo della documentazione necessaria per la decisione, viene richiesta l'integrazione della documentazione, in modo da permettere all'Ombudsman Giurì Bancario di emanare la decisione entro 120 giorni complessivi dalla data del ricevimento del ricorso.

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, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, il collegio arbitrale. Peraltro il cliente non ha facoltà di rivolgersi all'Ombudsman qualora abbia adito l'Autorità Giudiziaria, il Collegio Arbitrale o un organismo conciliativo.

Milano, giugno 2007

La capogruppo Banca Italease S.p.A. Via Cino del Duca, 12 - 20122 Milano - sito internet: [www.bancaitalease.it](http://www.bancaitalease.it) - e-mail: [info@italease.it](mailto:info@italease.it) - numero verde: 800 020090