

## AVVISO 1100/3

### «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  
FINANZIARI PREVISTI DAL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO)  
E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA**

### SEZIONE I

#### DIRITTI

##### Il Cliente ha diritto:

- ✓ di *avere a disposizione* (presso la sede dell'intermediario finanziario e presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati dall'intermediario finanziario per la commercializzazione dei propri prodotti e servizi) e di *asportare* copia di questo Avviso;
- ✓ di *avere a disposizione* (presso la sede dell'intermediario finanziario e presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati dall'intermediario finanziario per la commercializzazione dei propri prodotti e servizi) e di *asportare* i fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sull'intermediario finanziario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- ✓ qualora l'intermediario finanziario 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 e qualora ne faccia richiesta, 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 l'intermediario finanziario (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 delle condizioni contrattuali;
- ✓ di *recedere* dal rapporto, in caso di variazioni dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate, e senza l'applicazione di spese di chiusura;
- ✓ 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<sup>1</sup>,*

##### il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- ✓ di *adempiere* in via anticipata o di *recedere* dal contratto senza penalità; la facoltà di adempiere in via anticipata si esercita mediante il versamento del capitale residuo, degli interessi, degli altri oneri maturati fino a quel momento e di un compenso, se contrattualmente previsto, comunque non superiore all'1% del capitale residuo;

<sup>1</sup> Il credito al consumo è una forma di prestito, che l'intermediario 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).

- ✓ 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

### NORMA E 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 dell'intermediario finanziario 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, 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 *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 legge<sup>2</sup>;

*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'*indicazione* nei contratti de: 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'*indicazione*, a pena di nullità, nei contratti aventi ad oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi de: i beni e servizi da acquistare descritti analiticamente; 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'*indicazione* 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 Civile<sup>3</sup>) 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.
- ✓ l'*applicazione* delle disposizioni (art. 77 d. lgs. 206/05 - Codice del Consumo) in materia di contratti relativi all'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili, che prevedono che il contratto di credito erogato per il pagamento del prezzo o di parte di esso, si risolva di diritto, senza il pagamento di alcuna penale, qualora l'acquirente (consumatore) abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto relativo all'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili, conformemente a quanto previsto dal suddetto d. lgs. 206/2005.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Art. 1525 del codice civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva della 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».

- ✓ *l'applicazione* delle disposizioni (art. 67, 6° comma d. lgs. 206/2005 - Codice del Consumo) relative alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza, che prevedono che qualora il prezzo di un bene o servizio, oggetto di un contratto a distanza, sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore, il contratto di credito si risolva di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto a distanza conformemente a quanto previsto dal suddetto d.lgs. 206/2005.

### SEZIONE III

#### PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE<sup>4</sup>

**Questo intermediario finanziario ha recepito l'Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela e dell'Ombudsman-Giurì Bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternative 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-Giurì Bancario.

Ogni **Cliente** può rivolgersi all'**Ufficio Reclami** dell'intermediario finanziario, **entro due anni** da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R, fax o e-mail all'indirizzo di seguito indicato:

**Ufficio Reclami e Tutela Clienti** - Via Indipendenza n. 2 - 40121 Bologna  
**e-mail:** infoneosfinance@neosfinance.com **fax:** 051.7450468

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Se l'intermediario finanziario dà ragione al Cliente, lo stesso 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 dall'intermediario finanziario) – può presentare un ricorso **all'Ombudsman-Giurì Bancario**, organo collegiale composto di 5 membri, con sede in **via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma (fax 06-67482251; e-mail segreteria@ombudsmanbancario.it)**.

Il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario va presentato entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami, 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-Giurì Bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia all'intermediario finanziario sia al Cliente. Le controversie per cui è competente l'Ombudsman-Giurì 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 l'intermediario finanziario e non per il Cliente.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman - Giurì 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 ovvero un Organo conciliativo.

Il testo completo del Regolamento Ufficio Reclami ed Ombudsman-Giurì Bancario è a disposizione della Clientela sul sito [www.neosbanca.com](http://www.neosbanca.com) (sez. Trasparenza).

---

<sup>4</sup> Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.