

AVVISO PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

QUESTO AVVISO:

- richiama l'attenzione sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a favore dei Clienti
- 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
- 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 il diritto:

1. di **AVERE A DISPOSIZIONE E DI ASPORTARE** copia di questo Avviso;
2. 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;
3. 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;
4. di **OTTENERE**, prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un documento di sintesi riiepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso, fermo restando che la consegna di tale copia non impegna la banca (ed il Cliente) alla stipula del contratto;
5. di **RICEVERE** un esemplare del contratto stipulato, che include il documento di sintesi;
6. 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;
7. di **RICEVERE**, nei rapporti di durata, comunicazione in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente medesimo, di qualsiasi modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, contenente in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di trenta giorni. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le dette prescrizioni sono inefficaci se sfavorevoli per il Cliente. Le modifiche dei tassi conseguenti a variazioni di specifici parametri indicati nel contratto, non sono soggette ad alcun obbligo di comunicazione da parte della banca.
8. di **RECEDERE** dal contratto entro sessanta giorni dalla ricezione della "Proposta di modifica unilaterale del contratto" comunicatogli dalla banca, senza spese. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate (i).
9. nel caso di variazioni dei tassi di interesse conseguenti a decisioni di politica monetaria, che le variazioni riguardino contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori e vengano applicate con modalità tali da non recare pregiudizio al Cliente;
10. in ogni caso, nei contratti di durata, di **RECEDERE** dal contratto, senza penalità e senza spese di chiusura;
11. di **OTTENERE** a proprie spese, entro e non oltre novanta giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;
12. di **OTTENERE** il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata (ii);
13. qualora si tratti di persona fisica, nei contratti di mutuo per l'acquisto della prima casa, stipulati dal 2 febbraio 2007 o per l'acquisto e la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica e professionale, stipulati dal 3 aprile 2007 o accollati a seguito di frazionamento dal 1° gennaio 2008, di **RICHIEDERE L'ESTINZIONE ANTICIPATA**, anche parziale, **SENZA ESSERE TENUTO AD UNA DETERMINATA PRESTAZIONE** a favore della banca, ivi incluso il pagamento di penali;
14. di **ESTINGUERE ANTICIPATEMENTE, IN TUTTO O IN PARTE, IL PROPRIO DEBITO**, qualora si tratti di debito derivante da contratti di **MUTUO FONDARIO** diversi da quelli di cui al precedente punto 13, corrispondendo alla banca esclusivamente un compenso per l'estinzione contrattualmente stabilita;
15. di **OTTENERE**, senza alcun onere o spesa a suo carico, **PER LA CANCELLAZIONE DELL'IPOTECA** iscritta a garanzia di obbligazioni derivanti da contratto di mutuo, il rilascio di quietanza attestante la data di estinzione dell'obbligazione e la trasmissione al Conservatore, a cura della banca, della relativa comunicazione, entro trenta giorni dalla stessa data, salvo il caso in cui, ricorrendo un giustificato motivo ostativo, la banca comunichi al Conservatore ed al Cliente debitore che l'ipoteca permane.
16. in caso di mutuo, apertura di credito o altri contratti di finanziamento, assistiti da garanzie reali e/o personali, di **SURROGARE** alla Banca altro mutuatante, con subentro nelle garanzie accessorie, senza oneri o penali e senza perdere eventuali benefici fiscali (c.d. "portabilità del mutuo");

E, IN PARTICOLARE, PER I CONTRATTI DI CREDITO AL CONSUMO (iii) IL CLIENTE, IN QUALITÀ DI CONSUMATORE, HA DIRITTO:

17. 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;
18. 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;
19. 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:

1. l'**OBBLIGO** della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
2. 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;
3. l'**OBBLIGO** di consegnare al Cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati (iv), il relativo foglio informativo;
4. l'**OBBLIGO** di consegnare, ai Clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
5. 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;
6. l'**APPROVAZIONE SPECIFICA** – ai sensi dell'art. 1341, comma 2, cod. civ. – della clausola contrattuale che consente nei contratti di durata alla banca di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto, qualora sussista un giustificato motivo;
7. l'**APPROVAZIONE SPECIFICA** delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
8. la **PREVISIONE**, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
9. 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 pubblicati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni e i prezzi previsti dalla legge (v);
10. 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;
11. nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, la **PREVISIONE**:
 - a. dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
 - b. dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
 - c. 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:

12. l'**INDICAZIONE**, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
13. 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;
14. 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;
15. l'**OBBLIGO** di indicare a pena di nullità, nei contratti di apertura di credito in conto corrente non concessa 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 determinare la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
16. l'**APPLICAZIONE** delle disposizioni previste dall'art. 1525 codice civile (vi): 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 CONTROVERSIE (VII)

BANCA GALILEO S.P.A. ADEDERISCE AL CONCILIATORE BANCARIO - ASSOCIAZIONE PER LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE BANCARIE, FINANZIARIE E SOCIETARIE - ADR CHE METTE A DISPOSIZIONE I SEGUENTI STRUMENTI DI TUTELA:

1. **OMBUDSMAN - GIURI BANCARIO**
IL SERVIZIO OFFRE UNA PROCEDURA GRATUITA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ALTERNATIVA RISPETTO AL RICORSO AL GIUDICE) CHE SI CONCLUDE CON UNA DECISIONE EMESSA DA UN COLLEGIO GIUDICANTE. IL REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCIA RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO.

La procedura è gratuita per il Cliente, salvo 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, fax o e-mail all'indirizzo di seguito indicato o consegnato all'Agenzia dove è intrattenuto il rapporto

BANCA GALILEO S.P.A. - UFFICIO RECLAMI DIREZIONE GENERALE - CORSO VENEZIA 40 20121 MILANO - TEL. 02-7788731, FAX 02-77887351, E-MAIL: DIR.GENERALE@BANCAGALILEO.IT

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di sessanta giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di novanta giorni. Se l'Ufficio Reclami della banca dà ragione al Cliente, lo stesso deve comunicare i tempi tecnici entro i quali la banca 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, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE N. 54, 00186, ROMA.**

Il **RICORSO ALL'OMBUDSMAN - GIURI BANCARIO** va presentato **ENTRO UN ANNO** dall'inizio 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 - 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 per le quali si richiede un danno fino a € **50.000** (precludendo dall'importo dell'operazione). La decisione viene adottata entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante per la Banca. Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai bonifici transfrontalieri (viii); in questo caso però l'**UFFICIO RECLAMI** ha trenta giorni per evadere la richiesta del Cliente.

Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami, può rivolgersi alla **Sezione speciale dell'OMBUDSMAN - GIURI BANCARIO**, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € **500.000**, 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 sessanta giorni dalla ricezione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman - Giuri 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, o di proporre un tentativo di conciliazione.

2. CONCILIAZIONE

IL SERVIZIO CONSISTE IN UNA PROCEDURA ATTRAVERSO LA QUALE LE PARTI TENTANO DI PERVENIRE AD UN ACCORDO CHE RISOLVA LA CONTROVERSIA INSORTA. IL REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCIA RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO (ix).

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di trenta euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: **Via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma**. Se la banca accetta di aderire al tentativo di conciliazione ed invia la relativa comunicazione, viene individuato un Conciliatore e fissata la data dell'incontro. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento. Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento – possono essere di due tipi:

- a. previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D.Lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato D.Lgs. n. 5/2003 (in termini generali si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di tutti gli "organismi" tenuti dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;
- informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del D.Lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto. Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

Sito Internet del Conciliatore Bancario: www.conciliatorebancario.it

NOTE

- I. Il termine di 60 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 T.U.B. per consentire al Cliente di recedere.
- II. La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su dispositivo elettronico, emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall'emittente.
- III. 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).
- IV. Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.
- V. In particolare, la sostituzione automatica prevede per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinati del tesoro annuali, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, mentre per gli altri prezzi e condizioni, quelli pubblicati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi (in mancanza di pubblicità nulla è dovuto).
- VI. 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".
- VII. Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.
- VIII. 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.
- IX. Si segnala che, oltre al Conciliatore Bancario, operano altri organismi abilitati allo svolgimento del servizio di conciliazione ai sensi del D.Lgs. n. 5/2003 e dei decreti del Ministero di Giustizia del 23 luglio 2004. L'elenco di tali soggetti è tenuto presso il Ministero della Giustizia.