

AVVISO PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

(IN VIGORE DAL 1° OTTOBRE 2009)

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 della FINMOLISE S.p.A., 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, 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 comunicazione 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, 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 pubblicizzate 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;
- in caso di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, di recedere dal contratto senza penalità entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta o dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale ed in appositi "Avvisi" nei locali aperti al pubblico delle variazioni sfavorevoli che si intendono applicare, e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente applicate;
- 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.

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

A partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria e finanziaria istituito ai sensi dell'art. 128-bis del Testo unico bancario. Versione 4.0 del 14/11/09

In caso di reclamo, definito come ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e.mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione verrà data risposta entro 30 giorni dalla ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente.

Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante da ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura.

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a € 20 per contributo alle spese della procedura.

Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it sono disponibili oltre alle disposizioni di riferimento, tutte le informazioni sul sistema, la Guida pratica all'ABF, il modulo per la presentazione dei ricorsi e le istruzioni per la compilazione.

Il ricorso può essere alternativamente:

- inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica in 80133 – Napoli, via Miguel Cervantes, 71 – tel. 081.7975111, o a qualunque Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico, che provvede ad inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente;
- presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono come sopra.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro. Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario. Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007. Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione.

Nel caso di c.d. *class action* la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

Campobasso, 01/10/2009

Finanziaria Regionale per lo Sviluppo del Molise
FINMOLISE S.p.A. Socio Unico
Via G. Pascoli, 68 – 86100 CAMPOBASSO
Tel 0874 4791 – Fax 0874 411404
Sito Internet: www.finmolise.it