

## **AVVISO**

### **PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA**

Questo avviso contiene l'indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela della clientela ai sensi del Titolo VI del Testo Unico Bancario (D.Lgs. 385/93 e successive modificazioni ed integrazioni) ed è redatto in conformità alle disposizioni contenute nelle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia – Titolo X – capitolo 1 – e nella Delibera CICR del 4 marzo 2003 entrate in vigore il 1° ottobre 2003.

(TESTO AGGIORNATO AL 1° gennaio 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 **BANCA AGRILEASING 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 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.

Il contratto può prevedere la facoltà di variare in senso sfavorevole al Cliente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto, qualora sussista un giustificato motivo e la relativa clausola sia espressamente approvata per iscritto dal Cliente, altrimenti non è valida nei suoi confronti. La facoltà può essere esercitata nei limiti dei diritti riconosciuti al Cliente, come di seguito specificati.

**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;
- di ricevere una comunicazione scritta, o trasmessa con altro supporto durevole in precedenza accettato dal Cliente, delle eventuali variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali almeno trenta giorni prima che le modifiche stesse abbiano efficacia. Qualsiasi sia la modalità di comunicazione, questa deve contenere in modo evidenziato la formula "proposta di modifica unilaterale del contratto";
- di far valere l'inefficacia delle variazioni contrattuali sfavorevoli al Cliente per le quali non siano state osservate le modalità sopra descritte;
- di recedere dal contratto, senza spese e senza penalità, entro sessanta giorni dalla comunicazione della proposta di "modifica unilaterale del contratto" che, diversamente, si intende tacitamente accettata;

- di vedere applicate le condizioni precedentemente pattuite qualora, a seguito delle predette modifiche unilaterali, il Cliente abbia esercitato il proprio diritto di recesso nel termine sopra indicato.

### **COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA**

#### **Il Cliente ha il diritto:**

- di ricevere, almeno una volta l'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 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:**
  - o il TAEG è pari al tasso nominale minimo dei BOT emessi nei 12 mesi precedenti la conclusione del contratto;
  - o la scadenza del credito è a 30 mesi;
  - o nessuna garanzia o copertura assicurativa sono costituite 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.
- di citare in giudizio la Banca nel foro in cui ha la propria residenza o nel quale abbia eletto il proprio domicilio.

### **PROCEDURA DI RECLAMO**

Banca Agrileasing aderisce al "Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", che prevede strumenti alternativi di soluzione delle controversie quali, fra gli altri, la conciliazione, l'ombudsman e l'arbitrato senza l'intervento della magistratura.

La procedura è gratuita per l'Utilizzatore, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami della Banca, o all'Ombudsman Giurì bancario. L'Ufficio reclami e l'Ombudsman sono competenti per le questioni quantificabili in un valore non superiore a € 50.000= (\*).

La pendenza del ricorso presso l'Ufficio reclami o l'Ombudsman non preclude all'Utilizzatore la possibilità di ricorrere per la medesima contestazione all'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, se previsto, un collegio arbitrale; mentre non è possibile adire la presente procedura se la medesima contestazione sia stata già portata all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale..

Ogni utilizzatore può rivolgersi all'Ufficio reclami della Banca nei due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita. Il reclamo va presentato per iscritto con lettera raccomandata a/r indirizzata all'Ufficio reclami della Banca, ubicato presso la sede della medesima, in via Lucrezia Romana, 41/47 – 00178 Roma, oppure in via informatica all'indirizzo: [Ufficio.Reclami@agrileasing.it](mailto:Ufficio.Reclami@agrileasing.it).

. ovvero consegnato a mani alla filiale territorialmente competente alla gestione del rapporto cui il reclamo si riferisce. L'Ufficio reclami evade la richiesta entro 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Nel caso in cui il reclamo abbia ad oggetto servizi di investimento l'Ufficio reclami evade la richiesta entro 90 giorni dalla data di relativa presentazione. Se la Banca accoglie le ragioni dell'Utilizzatore, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere a quanto al riguardo deciso.

L'Utilizzatore – qualora sia rimasto insoddisfatto degli esiti del ricorso all'Ufficio reclami della Banca, poiché non ha avuto, nei termini previsti risposta, ovvero questa è stata in tutto o in parte non favorevole ovvero, seppur positiva, non è stata eseguita – può presentare ricorso all'Ombudsman Giurì bancario, che è un Organo collegiale costituito da 5 membri, con sede in Via delle Botteghe Oscure, n. 54 – 00186 Roma – num. Fax 06.67482251 – e-mail [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it).

Il ricorso all'Ombudsman va presentato entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio reclami della Banca mediante una richiesta scritta, a mezzo lettera raccomandata a/r o con strumenti informatici, nella quale si descrivono le ragioni del reclamo ed il contenuto della controversia, allegando ogni altra notizia o documento utili. L'Ombudsman può richiedere, sia alla Banca che all'Utilizzatore, ulteriore documentazione ritenuta utile e necessaria per la decisione.

L'Ombudsman Giurì bancario decide entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento della contestazione dell'Utilizzatore o dall'ultima comunicazione fatta da quest'ultimo. La decisione dell'Ombudsman è vincolante solo per la banca e non anche per l'Utilizzatore.

(\*) Fino a € 10.000= per i contratti stipulati fino al 31 dicembre 2005.