

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 della Finanza) e dalle disposizioni della Consob
- si applica solamente ai servizi resi nel territorio italiano in regime di libera prestazione di servizi.

Sezione I – diritti

Il Cliente ha diritto:

- di avere a disposizione e di asportare copia di questo Avviso;
- 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 e del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- 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;
- di ottenere, a richiesta e prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, 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 la banca (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 ricevere, nei rapporti di durata, comunicazione in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente da lui accettato, di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, evidenziante 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;
- 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;
- 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;
- di recedere dal contratto, nei contratti di durata, senza penalità e senza spese di chiusura, beninteso laddove il diritto di recesso sia attribuito al cliente dal contratto medesimo;
- di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

In particolare, per i contratti di credito al consumo¹, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

- 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;
- 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 nei limiti del credito concesso.

Sezione II - norme a tutela del cliente

Sono a tutela del Cliente:

- l'obbligo della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- 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;
- l'obbligo di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- 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;
- l'approvazione specifica della clausola contrattuale che consente alla banca di modificare unilateralmente il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati nei contratti di durata, ove sia convenuta tale facoltà, qualora sussista un giustificato motivo;
- l'approvazione specifica delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- la previsione, nei rapporti di conto corrente, della stessa periodicità nel conteggio degli interessi creditori e debitori;
- 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;
- 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 prelevamento;
- nelle operazioni di collocamento di titoli di stato, la previsione:
 - dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
 - dei criteri e parametri per la trasparente determinazione dei rendimenti;
 - degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento della stessa.
- l'obbligo per la banca, previo rilascio al debitore di quietanza attestante la data di estinzione dell'obbligazione derivante da mutuo ipotecario, di trasmettere al conservatore, entro trenta giorni dalla stessa data e senza alcun onere per il debitore, la comunicazione di avvenuta estinzione. Decorso detto termine di trenta giorni, il conservatore procede d'ufficio alla cancellazione dell'ipoteca. La garanzia permane qualora la banca, entro il medesimo termine di trenta giorni, dichiari al conservatore che ricorre giustificato motivo ostativo alla sua cancellazione.
- 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'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

¹ 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).

non incluse nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica;

- 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;
- l'obbligo di indicare 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 civile²) 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 reclamo³

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata alla Banca. Ogni Cliente può rivolgersi alla banca entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita. Il reclamo va presentato

- tramite formulario disponibile sul sito internet di BKS Bank AG
- a mezzo e-mail all'indirizzo: bks@bksbank.it
- a mezzo lettera all'indirizzo: BKS Bank AG - Ufficio Reclami - Piazzetta Sartori 17, 35137 Padova

inoltre vi è sempre la facoltà di rivolgersi direttamente al proprio consulente.

L'Ufficio Reclami è incaricato del coordinamento e attiverà la lavorazione del reclamo, controllandone l'esito. Di regola ciò avviene mediante la trasmissione del reclamo alla rispettiva sede competente con la domanda di una risoluzione urgente. Questa sede comunicherà poi al cliente la sua risoluzione oppure una risposta in merito.

Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai bonifici transfrontalieri.⁴

² Art.1525 del codice civile (inadempimento del compratore nella vendita con riserva di 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"

³ Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento

⁴ 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.