

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 d'investimento e del servizio di consulenza in materia d'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:

- 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 o 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, 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 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 l'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 accettato dal cliente medesimo, di qualsiasi 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 creditor 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 laddove il diritto di recesso sia attribuito al cliente dal contratto;
- di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;
- di ottenere il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata [[]];

- qualora si tratti di persona fisica;
 - di estinguere anticipatamente, senza essere tenuto ad una determinata prestazione a favore del soggetto mutuante, ivi incluse le clausole penali, i contratti di mutuo;
 - stipulati dal 2 febbraio 2007 se si tratta di contratti per l'acquisto della prima casa;
 - stipulati dal 3 aprile 2007 se si tratta di contratti per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale;
 - all'applicazione di quanto previsto dall'Accordo stipulato in data 2 maggio 2007 tra ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le Associazioni dei Consumatori rappresentative a livello nazionale, relativamente ai contratti di mutuo stipulati precedentemente al 3 aprile 2007 per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale. L'applicazione delle condizioni dell'Accordo è subordinata alla sottoscrizione di apposita richiesta ed idonea dichiarazione da consegnare alla Banca;
- di avvalersi della possibilità esercitando la facoltà di surrogazione prevista dall'art. 1202 Cod. Civ., di contrarre un nuovo mutuo destinando il capitale erogato alla chiusura del mutuo preesistente, apertura di credito o altro contratto di finanziamento stipulato con altro intermediario bancario o finanziario, mantenendo l'ipoteca che garantisce il credito preesistente (portabilità del mutuo), sempre che il cliente sia un consumatore ed anche qualora il credito sia non esigibile o sia stato pattuito in termini a favore del creditore. L'adempimento di pubblicità immobiliare per rendere nota l'intervenuta surrogazione può essere richiesto al Conservatore senza una particolare forma, allegando copia autentica dell'atto di surrogazione stipulato per atto pubblico o scrittura privata autentica. E' nullo ogni patto, anche posteriore alla stipulazione del contratto, con il quale si impedisca o si renda oneroso per il debitore l'esercizio della facoltà di surrogazione. La surrogazione non comporta il venir meno dei benefici fiscali di cui godeva il finanziamento precedente.
e in particolare, per i contratti di credito al consumo (III) 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.

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 al Cliente, prima della sottoscrizione di titoli strutturati (IV), il relativo prospetto informativo;
- 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 creditor 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 (V);
- 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 di prelievo;
- 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 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
e, 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 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 determinare la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- 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)

Questa banca aderisce all'Accordo per la costituzione del Giuri bancario, promosso dall'A.B.I. e dal Giugno 2007 gestito dall'Associazione Conciliatore Bancario: "Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giuri bancario"

Ufficio Reclami

La procedura è gratuita per il Cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o 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 indirizzata a: Banca Popolare di Milano - Ufficio Reclami - Piazza Meda n. 4, 20121 Milano, per posta elettronica all'indirizzo: Reclami@bpm.it, o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.
- L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso; per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il termine è invece di 90 giorni (VIII).
- Se la banca dà ragione al Cliente, la stessa 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 dalla banca) può presentare un ricorso all'Ombudsman-Giuri bancario. Organo collegiale composto da 5 membri presso l'Associazione Conciliatore Bancario, con sede in via Botteghe Oscure 54, 00186 Roma, tel. 06 674821, fax 06 67482251, segreteria@conciliatorebancario.it.

Ombudsman Giuri Bancario e sezione Bonifici transfrontalieri

- 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. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento ed è vincolante per la banca.
- Le controversie per cui è competente l'Ombudsman-Giuri bancario sono quelle di valore fino a Euro 50.000. La decisione viene adottata entro termini prestabiliti.
- 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.
- Una procedura analoga è prevista per i reclami aventi ad oggetto i bonifici transfrontalieri (IX) di ammontare massimo pari a Euro 50.000; in tal caso tuttavia l'Ufficio Reclami ha 30 giorni per evadere la richiesta del cliente.

È costituita una sezione speciale dell'Ombudsman-Giuri bancario presso il Conciliatore Bancario al quale il cliente rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio reclami può rivolgersi con le modalità sopra previste, ed al medesimo indirizzo. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Conciliazione

- Il servizio consiste in una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, il cui regolamento è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta. Il regolamento è consultabile anche sul sito del Conciliatore Bancario.
- La procedura non si conclude con giudizi, 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 dal sito internet del Conciliatore Bancario - versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure 54, 00186 Roma.
- 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 - possono essere di due tipi:
 - 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 generici 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 detti "organismi" tenuto 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)

NOTE

- Il termine di sessanta giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere.
- La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su un 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.
- 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 alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).
- Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.
- 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).

- 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".
- Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.
- Cfr. art. 59 delibera Consob 11522/98
- Per "Bonifico transfrontaliero" si intende un'operazione effettuata da una banca di uno Stato membro dell'Unione Europea che su incarico di un proprio 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 possono coincidere.



BANCA POPOLARE DI MILANO