



## PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

### L'AVVISO RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI

L'AVVISO RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VILANZA DELLA BANCA D'ITALIA

L'AVVISO NON RIGUARDA LA TRASPARENZA DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO E DEL SERVIZIO DI CONSULENZA IN MATERIA DI INVESTIMENTI IN STRUMENTI FINANZIARI DISCIPLINATI DAL D.LGS. N. 58/1998 (TESTO UNICO DELLA FINANZA) E DALLE DISPOSIZIONI DELLA CONSOB

#### Sezione I

##### 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 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. La banca può subordinare la consegna di tali documenti al pagamento di un rimborso spese;
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 essere informato sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;
8. di recedere dal rapporto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate (il termine di 15 giorni è quello minimo fissato all'art. 118 T.U.B. per consentire al cliente di recedere);
9. di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

#### 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<sup>1</sup>, 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 della clausola contrattuale che consente di variare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizioni praticati;
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 pubblicizzati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni e i prezzi previsti dalla legge<sup>2</sup>;
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 prelevamento;

<sup>1</sup> Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.

<sup>2</sup> 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).

### SEZIONE III

#### Procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie<sup>3</sup>

**Questa banca aderisce all'Accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'Ombudsman-Giurì Bancario che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice.**

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'Ombudsman-Giurì 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 o in via informatica indirizzata a Banca della Nuova Terra – Ufficio Reclami, via Cechov 50/2, 20151 Milano – o consegnato all'ufficio dove è intrattenuto il rapporto. L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso. Per i reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento il predetto termine è, invece, di 90 giorni.

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-Giurì Bancario, organo collegiale composto di 5 membri, con sede in Via IV Novembre, 114 – 00187 Roma.

Il ricorso all'Ombudsman-Giurì Bancario va presentato entro un anno dall'invio 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-Giurì Bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al cliente.

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman-Giurì Bancario sono quelle di valore fino a € 50.000. La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la banca e non per il consumatore.

Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai bonifici transfrontalieri<sup>4</sup>: in questo caso però l'Ufficio Reclami ha 30 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-Giurì Bancario, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000, 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 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman-Giurì 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.

---

<sup>3</sup> Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di investimento.

<sup>4</sup> Per "bonifico transfrontaliero" si intende l'operazione effettuata, su incarico di un ordinante, da un ente insediato in uno Stato membro dell'Unione Europea, al fine di mettere una somma di denaro a disposizione di un beneficiario presso un ente insediato in un altro Stato membro; l'ordinante e il beneficiario di un'operazione di bonifico transfrontaliero possono coincidere.