

AVVISO SULLE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA
(Delibera CICR 4.3.2003 – Provvedimento del Governatore della Banca di Italia 25.7.2003)

Il presente “Avviso” espone in forma sintetica i diritti e gli strumenti di tutela della clientela in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari previsti dal Testo Unico Bancario (D.Lgs. 385/1993) e dalla relativa normativa di attuazione.

L’Avviso non riguarda la trasparenza dei servizi di investimento e di consulenza in materia di investimento in strumenti finanziari che risulta regolata dal Testo Unico della Finanza (D.Lgs. 58/1998 e dalle disposizioni della Consob).

Si segnala preliminarmente che Italfondionario S.p.A. al momento effettua in via prevalente attività di gestione di mutui/finanziamenti già erogati per conto di società veicolo di cartolarizzazione costituite ai sensi della L. 130/1999 (**SPV**), ovvero per conto di banche mandanti. In questi casi il cliente è invitato a consultare l’avviso sulle principali norme di trasparenza delle SPV ovvero delle banche di riferimento.

Solo a titolo residuale Italfondionario S.p.A. gestisce mutui propri, i quali sono stati erogati quando era ancora una banca, mentre al momento non vengono erogati nuovi mutui/finanziamenti. Conseguentemente i principi enunciati nelle parti I e II del presente “Avviso” devono intendersi riferibili solo ai mutui erogati in passato da Italfondionario quando era ancora una banca, ove gli stessi siano oggetto di modifiche ovvero di rinegoziazioni.

Parte I
DIRITTI

Il cliente ha diritto:

- di avere a disposizione e di asportare, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, copia di questo Avviso;
- di avere a disposizione e di asportare, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, i fogli informativi, dati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sull’intermediario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell’operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- qualora l’intermediario si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza, di avere a disposizione mediante tali tecniche, nonché, a richiesta, anche su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo Avviso e dei fogli informativi relativi all’operazione o al servizio offerto;
- 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, fermo restando che la consegna di tale copia non impegna l’intermediario (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 dei contratti di durata e comunque una volta all’anno, attraverso invio o consegna di un rendiconto e del documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- di essere informato sulle variazioni unilaterali apportate alle clausole contrattuali qualora sfavorevoli al cliente medesimo; l’intermediario utilizza un documento di sintesi, che aggiorna quello unito al contratto, nel quale, anche mediante accorgimenti grafici (ad es. diverso colore o formato del carattere) sono chiaramente poste in evidenza le variazioni intervenute nelle singole condizioni economiche e/o contrattuali. Il documento è datato e numerato. Esso contiene l’avvertenza che la comunicazione è effettuata ai sensi dell’art. 118 del TUB e l’indicazione del termine per l’esercizio del diritto di recesso;
- di recedere dal rapporto, in caso di variazione unilaterale delle condizioni, entro 15 giorni dalla comunicazione scritta, senza penalità e con l’applicazione delle condizioni precedentemente praticate;
- di recedere dal contratto, nei rapporti di durata, senza penalità e senza spese di chiusura;
- di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;

- di estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il proprio debito relativo a contratti di credito fondiario, corrispondendo all'intermediario esclusivamente un compenso omnicomprendente per l'estinzione contrattualmente stabilita, ove applicabile.

Parte II

STRUMENTI A TUTELA DEL CLIENTE

Sono previsti **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 filiali dell'intermediario 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 eventuali 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 oneri in caso di mora, nonché in caso di estinzione anticipata, ove applicabile;
- l'approvazione specifica della clausola contrattuale che consente di variare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati;
- l'approvazione specifica delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- 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;

Parte III

PROCEDURA DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Ogni cliente può rivolgersi per eventuali reclami all'intermediario, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita. Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R indirizzata all' "UFFICIO RECLAMI" di ITALFONDIARIO S.p.A. - Via del Tritone n. 181, 00187 Roma -, ovvero con comunicazione via e-mail alla casella di posta elettronica reclami@italfondiario.com.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- Generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale) del ricorrente alla procedura di reclamo;
- Codici identificativi del rapporto contrattuale interessato dal reclamo;
- Oggetto del reclamo e relativi motivi;
- Ogni ulteriore informazione e/o documentazione utile in allegato.

In presenza degli elementi sopraelencati, la richiesta verrà evasa entro il termine di 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Il termine indicato può essere sospeso nel caso in cui l'intermediario ritenga necessario/opportuno che il cliente fornisca informazioni integrative e/o esplicative, ovvero produca eventuale documentazione di supporto. In tal caso, il termine di 90 giorni di cui sopra ricomincerà a decorrere dal giorno della ricezione da parte dell'intermediario delle informazioni e/o della documentazione integrativa richiesta.

Il cliente – qualora sia rimasto insoddisfatto dall'esito del reclamo (perché non ha ottenuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dall'intermediario) – può presentare un nuovo reclamo, interessando per conoscenza la funzione *compliance* dell'intermediario. Il nuovo reclamo potrà essere presentato entro 90 giorni dall'esito della procedura precedentemente avviata decorrenti (i) dalla data di ricezione della risposta dell'intermediario; ovvero (ii) in caso di mancata risposta, dalla scadenza del precedente termine di 90 giorni.

Il nuovo reclamo inoltrato per conoscenza alla funzione *compliance* dell'intermediario dovrà sempre contenere in modo esplicito l'indicazione della data d'invio del primo reclamo e l'esito della procedura precedentemente attivata.

ITALFONDIARIO S.p.A., CAPITALE € 20.000.000,00 SEDE LEGALE: 00187 ROMA – VIA DEL TRITONE, 181
CODICE FISCALE E ISCRIZIONE NEL REGISTRO DELLE IMPRESE DI ROMA: n. 00399750587 – P.IVA 00880671003

ISCRITTA AL n. 31725 DELL'ELENCO GENERALE DEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI E NELL'ELENCO SPECIALE DI CUI ALL'ART. 107 T.U.B.
TELEFONO +396 47971 – TELEX 614613 - FAX +396 4884140 - CASELLA POSTALE 2466 A.D. – 00100 ROMA – E.MAIL: italfondiario@italfondiario.com

In presenza degli elementi sopraelencati, l'intermediario dovrà fornire una risposta entro il successivo termine di 90 giorni dalla data di ricezione. Il termine indicato può essere sospeso nel caso in cui l'intermediario ritenga necessario/opportuno che il cliente fornisca informazioni integrative e/o esplicative, ovvero produca eventuale documentazione di supporto. In tal caso, il termine di 90 giorni di cui sopra ricomincerà a decorrere dal giorno della ricezione da parte dell'intermediario delle informazioni e/o della documentazione integrativa richiesta.

In caso di accoglimento del reclamo, l'intermediario comunicherà al cliente le modalità e la tempistica di esecuzione del provvedimento adottato.

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il cliente, nè l'intermediario, del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.