



---

## **MANUALE SULLA TRASPARENZA**

---

## Indice

---

1. PREMESSA .....	3
2. INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE E PUBBLICITA' .....	4
2.1 Principali diritti del Cliente .....	4
2.2 Fogli informativi .....	5
2.3 Consegna di copia del contratto .....	5
2.4 Annunci pubblicitari .....	6
3. CONTRATTUALISTICA .....	7
3.1 Contratto .....	7
3.2 Documento di sintesi .....	7
4. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA .....	8
4.1 Comunicazione delle variazioni contrattuali .....	8
4.2 Richiesta di documentazione su singole operazioni .....	8

## 1. PREMESSA

In data 29 luglio 2009 la Banca d'Italia ha emanato la nuova disciplina in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e di correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti. La normativa è disponibile sul sito internet dell'Istituto.

La disciplina intende assicurare ai clienti un'informazione chiara e accessibile, che garantisca l'esatta percezione di tutti i costi connessi ai servizi offerti, la loro facile confrontabilità con offerte provenienti da altri intermediari, la comprensione dei diritti che spettano ai Clienti e i modi con cui questi possono essere attivati e applicati in concreto.

Punto qualificante delle nuove disposizioni è la complementarità tra adempimenti di trasparenza e organizzazione degli intermediari. Agli operatori finanziari si chiede quindi di adottare procedure per garantire che sia prestata adeguata attenzione al Cliente in ogni fase dell'attività, dall'ideazione del prodotto, alla vendita, fino alla gestione di eventuali reclami.

## 2. INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE E PUBBLICITA'

### *2.1 Principali diritti del Cliente*

#### **La disciplina in generale**

Il documento “Principali diritti del Cliente” (di seguito Documento) riporta i più importanti diritti riconosciuti al Cliente dalla normativa vigente nella fase precontrattuale, al momento della stipula, durante il rapporto ed in sede di chiusura.

Il Documento è unico per tutti i prodotti commercializzati, quindi non varia a seconda che il Cliente sia interessato a contratti di deposito, conto corrente, finanziamenti, leasing, credito al consumo, altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d’Italia.

Per non fornire al Cliente informazioni di cui non ha bisogno, i diritti riportati nel Documento devono essere, comunque, esattamente quelli di cui il Cliente gode alla luce del particolare canale di commercializzazione impiegato dall’Intermediario. A tal proposito, la Banca d’Italia ha predisposto due modelli che gli Intermediari si limiteranno a riprodurre. Il primo prototipo riguarda il caso di offerta presso lo sportello o fuori sede. Il secondo prototipo riguarda il caso di offerta attraverso il canale internet.

Gli Intermediari hanno l’obbligo di esporre nei locali aperti al pubblico e mettere a disposizione dei Clienti il Documento, potendosi, a tal fine, avvalere in loco anche di apparecchiature tecnologiche che consentano la sua riproduzione istantanea. Qualora l’Intermediario si avvalga di un sito web per rendere note le caratteristiche dei propri prodotti, il Documento dovrà essere messo a disposizione della Clientela anche via internet. Nel caso di offerta fuori sede, il soggetto che procede all’offerta deve consegnare al Cliente il Documento, acquisendo l’attestazione di avvenuta consegna che verrà conservata agli atti.

Gli Intermediari mettono a disposizione della Clientela, per alcuni prodotti e servizi più diffusi, apposite Guide che contengono, oltre ai diritti, indicazioni pratiche sul prodotto (a cosa serve, come si sceglie, ecc.) e le comunicano con un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti. Le prime Guide predisposte dalla Banca d’Italia, che gli intermediari sono tenuti a riprodurre personalizzandoli con i contatti ed il logo, hanno riguardato i contratti di conto corrente ed i mutui ipotecari offerti ai consumatori.

#### **Il modello Confeserfidi**

Confeserfidi ha predisposto un solo Documento rubricato “Principali Diritti del Cliente – garanzia collettiva dei fidi”, in quanto non procede ad offerte tramite tecniche di comunicazione a distanza, ma utilizza il proprio sito web solo come strumento di promozione nei confronti della Clientela.

Per quanto concerne le Guide, considerato che i Confidi non prestano garanzie ai consumatori, ma solo alle imprese, Confeserfidi si doterà della sola Guida sull’accesso ai sistemi stragiudiziali ex art. 128 bis del T.U.B., non appena uscirà il prototipo redatto da Bankitalia. La Guida sarà disponibile nei locali aperti al pubblico e potrà essere scaricata via internet dal sito [www.confeserfidi.it](http://www.confeserfidi.it).

## ***2.2 Fogli informativi***

### **La disciplina in generale**

Il Foglio Informativo costituisce lo strumento principale per far conoscere le condizioni contrattuali offerte alla Clientela.

Proprio perché il Foglio Informativo contiene una descrizione del prodotto e delle condizioni economiche ad esso applicate, vi sono tanti Fogli Informativi quanti sono i prodotti offerti.

Il Foglio Informativo deve contenere almeno: i) informazioni sull'Intermediario; ii) le caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio; iii) un elenco completo delle condizioni economiche offerte; iv) le clausole contrattuali che riguardano il diritto di recesso spettante al Cliente e all'Intermediario, i tempi massimi per la chiusura del rapporto e i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la Clientela può avvalersi.

I Fogli Informativi sono datati e tempestivamente aggiornati. Copia dei Fogli Informativi è conservata dall'Intermediario per 5 anni, anche avvalendosi di tecniche che consentono la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate.

Gli Intermediari hanno l'obbligo di esporre nei locali aperti al pubblico e mettere a disposizione dei Clienti i Fogli Informativi, potendosi, a tal fine, avvalere in loco anche di apparecchiature tecnologiche che consentano la loro riproduzione istantanea. Qualora l'Intermediario si avvalga di un sito web per rendere note le caratteristiche dei propri prodotti, il Foglio Informativo dovrà essere messo a disposizione della Clientela anche via internet.

Nel caso di offerta fuori sede, i Fogli Informativi riportano anche i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il Cliente (dipendente, promotore finanziario, agente in attività finanziaria) ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tali modalità di offerta. Tale soggetto deve consegnare al Cliente il Foglio Informativo del prodotto prescelto, acquisendo l'attestazione di avvenuta consegna che verrà conservata agli atti.

### **Il modello Confeserfidi**

Confeserfidi, esplicandosi la propria attività nel rilascio di garanzia mutualistica su finanziamenti bancari alle imprese, ha predisposto un solo Foglio Informativo rubricato "Foglio Informativo Garanzia Collettiva dei Fidi", rinviando a Fogli Informativi, Guide, Contratti e Documenti, di sintesi predisposti da ciascuna Banca per le caratteristiche, i costi e rischi tipici delle forme tecniche prescelte dal Cliente (affidamenti in conto corrente, finanziamenti, leasing, ecc.).

## ***2.3 Consegna di copia del contratto***

### **La disciplina in generale**

Il Cliente ha diritto di ottenere una copia del contratto per una ponderata valutazione del contenuto prima della firma. Per cui, prima della conclusione del contratto, l'Intermediario consegna al Cliente, su sua richiesta, una copia del testo contrattuale idoneo per la stipula. A scelta del Cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi.

Nella fase precontrattuale, la funzione del documento di sintesi è quella di far conoscere al Cliente le condizioni economiche applicate al rapporto che si accinge ad instaurare con la Banca, in quanto consente di prendere visione in maniera immediata delle condizioni economiche praticate che, altrimenti, potrebbero essere riportate anche in ordine sparso nel contratto.

Nei contratti di finanziamento, considerato che la determinazione delle condizioni economiche è preceduta da una istruttoria, è previsto un rimborso spese per l'Intermediario. Tuttavia, il Cliente può ottenere la consegna gratuita dello schema di contratto, privo delle condizioni economiche, e di un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal Cliente.

La consegna non impegna le parti alla conclusione del contratto.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al Cliente, l'Intermediario, prima della conclusione del contratto, ne informa il Cliente stesso e, su richiesta di questi, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

### **Il modello Confeserfidi**

Confeserfidi, essendo indispensabile ai fini della effettiva erogazione del finanziamento garantito una complessa istruttoria che coinvolge gli organi del confidi e dell'Istituto erogante, adempie agli obblighi di cui sopra, consegnando al Cliente, su sua richiesta, lo schema del contratto di garanzia in bianco con annesso preventivo contenente le condizioni economiche.

## ***2.4 Annunci pubblicitari***

### **La disciplina in generale**

Gli annunci pubblicitari devono essere chiaramente riconoscibili come tali.

In particolare essi specificano: i) la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale; ii) la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai Fogli Informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei Clienti.

Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l'Intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano – ove previsto – il TAEG, specificandone il periodo minimo di validità.

### **Il modello Confeserfidi**

Confeserfidi osserva negli annunci pubblicitari le prescrizioni di cui sopra.

## 3. CONTRATTUALISTICA

### ***3.1 Contratto***

#### **La disciplina in generale**

Il contratto è redatto in forma scritta. Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal Cliente.

Un esemplare del contratto è consegnato al Cliente. La consegna è attestata tramite apposita sottoscrizione del Cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'Intermediario.

Il contratto indica il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti all'Intermediario, le voci di spesa a carico del Cliente, ivi comprese le voci relative alla comunicazione alla Clientela.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni sfavorevoli per i Clienti rispetto a quelle pubblicizzate nei Fogli Informativi e nei Documenti di Sintesi. La nullità può essere fatta valere solo dal Cliente.

#### **Il modello Confeserfidi**

Confeserfidi predispone il Contratto di Garanzia in forma scritta. Un esemplare del contratto è consegnato al Cliente. La consegna è attestata tramite apposita sottoscrizione del Cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dal Confidi.

Il Contratto di Garanzia riporta le condizioni economiche e contrattuali relative al servizio di garanzia collettiva dei fidi.

### ***3.2 Documento di sintesi***

#### **La disciplina in generale**

Al contratto è unito un "Documento di Sintesi", che riporta in maniera personalizzata le condizioni economiche pubblicizzate nel Foglio Informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

Il Documento di Sintesi costituisce il frontespizio del contratto; ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso.

#### **Il modello Confeserfidi**

Il Documento di Sintesi Confeserfidi costituisce il frontespizio del Contratto di Garanzia e ne è parte integrante, su espresso accordo delle Parti.

## 4. COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

### ***4.1 Comunicazione delle variazioni contrattuali***

#### **La disciplina in generale**

Nei contratti di durata può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo.

La possibilità di variare, in senso sfavorevole al Cliente, il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione deve essere espressamente indicata nel contratto con clausola approvata specificamente dal Cliente nel rispetto di quanto previsto dall'art. 1341 comma 2 del codice civile.

Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al Cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di 30 giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente.

La modifica si intende approvata se il Cliente non recede dal contratto entro 60 giorni dalla ricezione della comunicazione.

Il Cliente ha diritto di recedere senza spese e di ottenere l'applicazione, in sede di liquidazione del rapporto, delle condizioni precedentemente praticate.

#### **Il modello Confeserfidi**

Nel Contratto di Garanzia è prevista per Confeserfidi la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche contrattuali relativamente agli affidamenti a revoca, rispettando, in caso di variazioni in aumento, la normativa vigente.

### ***4.2 Richiesta di documentazione su singole operazioni***

#### **La disciplina in generale**

Il Cliente ha diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni.

Gli Intermediari indicano al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

#### **Il modello Confeserfidi**

Confeserfidi applica le prescrizioni di cui sopra e nel documento "Principali Diritti del Cliente" fa esplicito riferimento a questo diritto.