



# BARCLAYS

Barclays Bank PLC Sede di Milano: Via della Moscova 18 - 20121 Milano Indirizzo telematico - www.barclays.it Iscritta all'Albo Banche al n. 4862 - Codice ABI 3051  
Reg. Impr. Milano n. 80123490155 - R.E.A. Milano n. 1040254 Sede Legale: 1 Churchill Place London E14 5HP Capitale deliberato £ 3.000.000.000 - Capitale versato £ 2.318.000.000 - P.IVA 04826660153  
Barclays Bank PLC è regolata dal Financial Services Authority (FSA); Registrata nel Regno Unito - Registrazione n. 1026167

## “PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”

### TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI AI SENSI DEL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DELLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA

#### 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 o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- ✓ di avere a disposizione, poiché la banca si avvale di tecniche di comunicazione a distanza, 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, 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 essere espressamente informato, con preavviso minimo di 30 giorni, su qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con una comunicazione – in forma scritta o mediante altro supporto durevole, preventivamente accettato dallo stesso cliente – contenente in modo evidenziato la formula: “proposta di modifica unilaterale del contratto”. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro 60 giorni<sup>1</sup>. In quest'ultimo caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate tali prescrizioni sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente;
- ✓ in ogni caso, nei contratti aventi per oggetto un rapporto di conto corrente, di recedere dal contratto, 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; e, in particolare, per i contratti di credito al consumo<sup>2</sup>, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:
- ✓ di adempiere, nel caso di contratti di credito al consumo, 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, 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 gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- ✓ l'approvazione specifica – ai sensi dell'art. 1341, comma 2, cod. civ. - della clausola contrattuale che consente nei contratti di durata alla banca di variare unilateralmente, 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 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<sup>3</sup>;
- ✓ 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 quelli del prelievamento;
- ✓ nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, la previsione:
  - a. dell'importo massimo della commissione di eventualmente da applicare per il compimento di tali operazioni;
  - b. dei criteri e parametri per la trasparente determinazione del rendimento;
  - c. degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa.
- ed, 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 o 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 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 d'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 civile<sup>4</sup>; nel caso di inadempimento del compratore ai contratti di credito al consumo, a fronte dei quali sia stato concesso un diritto reale di garanzia sia bene acquistato con il denaro ricevuto in prestito.

#### Sezione III PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

##### 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, salvo 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 consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto. La Banca ha altresì istituito una procedura interna per il trattamento dei reclami presentati con modalità alternative (posta ordinaria, fax, mail, internet, telefono, di persona). L'Ufficio reclami evade la richiesta entro il termine di 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

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 delle Botteghe Oscure n. 54 - 00186, Roma.

Il ricorso all'Ombudsman Giurì bancario va presentato entro un anno dall'inizio della contestazione all'Ufficio reclami della banca se ineva, o dalla sua decisione in tutto o in parte sfavorevole al cliente o dall'accoglimento del reclamo cui non sia stata data attuazione 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 per operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006 (prescindendo dall'importo dell'operazione). La decisione viene adottata entro i termini prestabiliti indicati nel Regolamento.

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>1</sup> Il termine dei 60 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 del T.U.B. per consentire al cliente di recedere;

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</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 dovuta).

<sup>4</sup> 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”.