

AVVISO

PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

VER. U.2008.12-001

IL PRESENTE AVVISO:

- I. RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI
- II. 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

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 sull'intermediario, sui soggetti terzi incaricati dell'offerta del servizio, 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, 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; tali comunicazioni sono rese disponibili in qualunque momento mediante strumenti telematici forniti dall'intermediario o trasmesse in formato cartaceo su espressa richiesta del Cliente nel rispetto e secondo le modalità previste dalla normativa vigente;
- di ricevere, nei contratti di durata, con un preavviso di almeno 30 giorni, la comunicazione in forma scritta o su supporto durevole preventivamente accettato di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, recante la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto". Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le dette prescrizioni sono inefficaci se sfavorevoli per il cliente;
- di recedere dal contratto, nei contratti di durata, in caso di variazioni unilaterali delle condizioni, entro 60 giorni dalla comunicazione scritta, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate;
- di recedere dal contratto, nei contratti di durata, senza applicazione di spese di chiusura o penalità;
- 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:

- 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 indicare nei contratti i prezzi e le condizioni praticate;
- l'approvazione specifica - ai sensi dell'articolo 1341, secondo comma, del codice civile - della clausola contrattuale che consente di variare in modo unilaterale il prezzo e le condizioni contrattuali praticati ai contratti di durata in presenza di un giustificato motivo;
- la nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione di ogni prezzo e condizione praticati nonché delle clausole che prevedono 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.

SEZIONE III: ALTRI STRUMENTI DI TUTELA DEI CONSUMATORI PREVISTI DALL'ORDINAMENTO GIURIDICO

Per quanto non espressamente riportato nelle sezioni precedenti trovano, inoltre, applicazione le disposizioni di cui al d. lgs. 206/05 ("Codice del consumo") e sue successive modifiche e/o aggiornamenti relative:

- alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza;
- alla commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori.

SEZIONE IV: 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.

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 a Q.N. Financial Services SpA - Servizio Assistenza Clienti PLUTON Card, Ufficio Reclami - Casella Postale 1093 Genova Centro - 16121 Genova. 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, attivo presso il Conciliatore Bancario, con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma (sito internet www.conciliatorebancario.it). 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 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 Euro 50.000. La decisione, motivata, viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante per la banca. I termini possono essere prolungati fino a 120 giorni, in caso di richiesta di integrazione della documentazione al ricorrente.

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, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, il collegio arbitrale.