



AVVISO

PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

Questo Avviso:

- richiama l'attenzione sui **diritti** dei Clienti di questa Banca, e sugli **strumenti di tutela** previsti a loro favore.
- **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
- **non riguarda** la trasparenza dei servizi di investimento, disciplinati dal D.lgs. n. 58/1998 (Testo unico finanza) e dalle disposizioni della Consob.

SEZIONE I - DIRITTI DEL CLIENTE

Il Cliente ha il diritto:

1. di **avere a disposizione e di portare via** copia di questo Avviso;
2. di **avere a disposizione e di portare via** copia dei 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**, senza termini e condizioni e prima della conclusione del contratto, 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 (e il Cliente) alla stipula del contratto;
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 non meno di una volta all'anno - mediante un rendiconto e un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;

7. di essere **informato**, con preavviso minimo di trenta giorni, di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con una comunicazione – in forma scritta, o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal 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 sessanta giorni (I). In quest’ultimo caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente ha diritto all’applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Se sfavorevoli per il Cliente, le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate tali prescrizioni sono inefficaci.;

8. nel caso di variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria, che le variazioni riguardino contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori, e si applichino con modalità tali da non recare pregiudizio al Cliente;

9. in ogni caso, nei contratti di durata, di recedere dal contratto, senza penalità e senza spese di chiusura (II);

10. di **ottenere** a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;

11. di **ottenere** il rimborso della moneta elettronica non più utilizzata (III)

12. in caso di mutuo, apertura di credito o altri contratti di finanziamento assistiti da garanzie personali e/o reali, di surrogare (sostituire) la banca finanziatrice con un altro creditore e con subentro di quest’ultimo nelle predette garanzie, senza applicazione di penali o di oneri, anche indiretti (è la cosiddetta portabilità del mutuo, ai sensi dell’art. 8 del D.L. n. 7/2007), e con il mantenimento dei benefici fiscali. Non possono essere imposte al Cliente spese o commissioni per la concessione del nuovo mutuo, per l’istruttoria e per gli accertamenti catastali, che si svolgono secondo procedure di collaborazione interbancaria improntate a criteri di massima riduzione dei tempi, degli adempimenti e dei costi connessi;

In particolare, per i contratti di credito al consumo (IV) il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

13. di **estinguersi** in via anticipata o di **recedere** dal contratto senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi, gli altri oneri maturati fino a quel momento, e un compenso, se contrattualmente previsto, che comunque non deve superare l’1% del capitale residuo;

14. nel caso di cessione dei crediti derivanti dal contratto di credito al consumo, di **opporre** al nuovo creditore tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del precedente creditore, ivi compresa la compensazione;

15. 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;

Per i contratti di mutuo ipotecario (anche fondiario), il Cliente ha diritto:

16. per i mutui a tasso non fisso erogati entro il 31 ottobre 2008 a persone fisiche per l’acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell’abitazione principale (con esclusione di quelle di lusso aventi categoria A1, A8 e A9), a che l’importo delle rate da corrispondere nel corso del 2009 sia **calcolato** con riferimento al maggiore tra:

- un tasso di interesse pari al 4 per cento senza spread, spese varie o altro tipo di maggiorazione e
- il tasso contrattuale alla data di sottoscrizione del contratto

e comunque per un ammontare non superiore a quanto previsto dalle condizioni contrattuali vigenti. Ciò con riferimento ai mutui sottoscritti o accollati anche a seguito di frazionamento, nonché ai mutui a tasso variabile rinegoziati in applicazione dell'art. 3 D.L. n. 93/2008 e relativa Convenzione sottoscritta il 19 giugno 2008 tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'ABI;

17. di poter **stipulare** mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale a un tasso variabile indicizzato al tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della Banca Centrale Europea, ai sensi dell'art. 2, comma 5, del D.L. n. 185/2008. Il tasso complessivo applicato in tali contratti deve essere in linea con quello praticato per le altre forme di indicizzazione offerte;

18. di avere a disposizione, a decorrere dal 1° marzo 2009, nei casi e secondo le modalità previste per i fogli informativi, in aggiunta alla documentazione specifica relativa a ciascun contratto offerto, redatta ai sensi della vigente disciplina sulla trasparenza delle condizioni contrattuali, un **documento** che:

- contenga informazioni generali sulle diverse tipologie di mutui ipotecari offerti per l'acquisto dell'abitazione principale;
- elenchi tutti i prodotti di mutuo offerti dalla Banca
- indichi in modo chiaro le caratteristiche ed i rischi tipici delle operazioni di mutuo;

19. di ottenere, senza alcun onere o spesa a suo carico, il rilascio da parte della Banca di una quietanza attestante la data di estinzione dell'obbligazione derivante da contratti di mutuo e, ai fini della cancellazione della relativa ipoteca iscritta a garanzia (ai sensi dell'art. 13 del D.L. n. 7/2007), la trasmissione da parte del medesimo creditore al Conservatore della relativa comunicazione, entro trenta giorni dalla predetta data di estinzione, salvo il caso in cui, ricorrendo un giustificato motivo ostativo, il creditore stesso comunichi al Conservatore e al Cliente che l'ipoteca permane;

20. di ottenere l'estinzione anticipata, anche parziale, ai sensi dell'art. 7 del D.L. n. 7/2007, di un contratto di mutuo stipulato o accollato a seguito di frazionamento a partire dal:

a) 2 febbraio 2007 con Banche, per l'acquisto della prima casa (e cioè l'acquisto effettuato da persona fisica della casa dove intende stabilire la propria residenza);

b) 3 aprile 2007 con Banche o altri istituti mutuanti per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione oppure allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche senza essere tenuto a una determinata prestazione a favore del soggetto mutuante, ivi incluso il pagamento di penali;

21. di ottenere l'applicazione di quanto previsto dall'Accordo sottoscritto il 2 maggio 2007 (e successive integrazioni) tra l'ABI e le Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale relativamente alla misura massima delle penali dovute per il caso di estinzione anticipata, anche parziale, dei contratti di mutuo (V):

- stipulati con Banche antecedentemente al 2 febbraio 2007 ed in essere a tale data, quando si tratti di mutui per l'acquisto della prima casa;

- stipulati con Banche o con altri soggetti mutuanti antecedentemente al 3 aprile 2007, quando si

tratti di mutui per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione oppure allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche;

- appartenenti alle predette tipologie di mutui ed accollati a seguito di frazionamento dal 1° gennaio 2008 (VI).

Per beneficiare della riduzione della penale agli importi predeterminati dall'Accordo, il Cliente deve inviare alla Banca, insieme con la richiesta, una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà con cui vengono segnalati gli elementi più rilevanti del contratto per cui si richiede la riduzione della penale.

SEZIONE II - STRUMENTI 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 delle filiali 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 **(VII)**, 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 e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
6. L'**approvazione specifica** – ai sensi dell'art. 1341, comma 2, Codice Civile – della clausola contrattuale che nei contratti di durata consente alla Banca di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto, qualora sussista un giustificato motivo;
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 prevedano 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 **(VIII)**;
10. La **nullità** delle clausole contrattuali relative alla "commissione di massimo scoperto" se il saldo del Cliente risulti a debito per un periodo continuativo inferiore a trenta giorni, oppure a fronte di utilizzi in assenza di fido. Sono altresì nulle le clausole, comunque denominate, che prevedono una remunerazione accordata alla Banca per la messa a disposizione di fondi a favore del Cliente titolare di conto corrente indipendentemente dall'effettivo prelievo della somma, ovvero che prevedono una remunerazione accordata alla Banca indipendentemente dall'effettiva durata

dell'utilizzazione dei fondi da parte del Cliente, salvo che il corrispettivo per il servizio di messa a disposizione delle somme sia predeterminato, unitamente al tasso debitore per le somme effettivamente utilizzate, con patto scritto non rinnovabile tacitamente, in misura onnicomprensiva e proporzionale all'importo e alla durata dell'affidamento richiesto dal Cliente, e sia specificamente evidenziato e rendicontato al Cliente con cadenza massima annuale con l'indicazione dell'effettivo utilizzo avvenuto nello stesso periodo, fatta salva comunque la facoltà di recesso del Cliente in ogni momento;

11. 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 filiale presso la quale viene effettuato il versamento siano conteggiati con la valuta del giorno in cui è effettuato il versamento e siano dovuti fino a quello del prelevamento;

12. per le operazioni di finanziamento, comunque denominate, l'**obbligo** di pubblicizzare il tasso effettivo globale medio previsto dall' art. 2 legge n. 108/1996 di contrasto all'usura;

13. nelle operazioni di collocamento di titoli di Stato, l'**indicazione**:

a. dell'importo massimo della commissione eventualmente da applicare per le operazioni sui BOT;

b. dei criteri e parametri impiegati per la trasparente determinazione dei rendimenti;

c. degli obblighi di pubblicità, trasparenza e propaganda che la Banca deve osservare nell'attività di collocamento stessa;

In particolare, per i contratti di credito al consumo, sono a tutela del Cliente, in qualità di consumatore:

14. l'**indicazione**, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;

15. 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;

16. l'**obbligo** di indicare, nei contratti aventi a oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi: i beni e 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;

17. l'**obbligo** di indicare, a pena di 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 di interesse annuo e 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;

18. l'**applicazione** delle disposizioni previste (dall'art. 1525 Codice Civile **(IX)**) nel caso di inadempimento del compratore ai contratti di credito al consumo, a fronte dei quali sia stato concesso un diritto reale di garanzia sul bene acquistato con il denaro ricevuto in prestito.

Infine, per i contratti di mutuo, sono a tutela del Cliente:

19. la **possibilità** della Banca e del Cliente di pattuire la variazione, senza spese, delle condizioni del contratto di mutuo in essere, mediante scrittura privata anche non autenticata, conservando i benefici fiscali eventualmente in corso di godimento nonché quelli ulteriori eventualmente fruibili;

20. il **divieto** di addebitare al Cliente le spese relative alla predisposizione, produzione, spedizione, o altre spese comunque denominate, relative a comunicazioni riguardanti le operazioni di surrogazione (sostituzione) del creditore su richiesta del Cliente (nel caso quindi di esercizio del diritto di "portabilità del mutuo"), le estinzioni anticipate dei mutui e la cancellazione delle ipoteche rispettivamente disciplinate dall'art. 8-bis del D.L. n. 7/2007.

SEZIONE III - PROCEDURE DI RECLAMO

e di composizione stragiudiziale delle controversie (X)

Questa Banca/Intermediario finanziario aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (di seguito: Conciliatore Bancario Finanziario), che mette a disposizione i seguenti due strumenti di tutela:

1. OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

Il servizio offre una procedura gratuita di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, che si conclude con una decisione emessa da un collegio giudicante. Il regolamento della procedura è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta, ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario (www.conciliatorebancario.it)

Per avviare tale procedura il **Cliente** deve rivolgersi all'**Ufficio Reclami** della Banca/Intermediario finanziario, **entro due anni** da quando è stata eseguita l'operazione contestata.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R, o consegnato alla filiale dove è intrattenuto il rapporto (presso la quale sono disponibili gli appositi moduli standard), oppure inoltrato tramite e-mail alla Banca/Intermediario finanziario.

L'Ufficio Reclami deve evadere la richiesta entro i termini prestabiliti, indicati nel regolamento. Se l'Ufficio Reclami della Banca /Intermediario finanziario dà ragione al Cliente deve anche comunicargli i tempi tecnici entro i quali la Banca /Intermediario finanziario si impegna a provvedere. Il Cliente – **qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami** (ad esempio perché non ha avuto risposta, o perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, oppure perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla Banca/Intermediario finanziario) – può presentare un ricorso all'**Ombudsman – Giurì bancario** (di seguito: l'Ombudsman), Organo collegiale composto da 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario Finanziario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186, Roma. Il ricorso all'Ombudsman – va presentato entro un anno** dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della Banca /Intermediario finanziario, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure via e-mail, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla Banca /Intermediario finanziario sia al Cliente stesso.

Le **controversie** per cui è competente l'Ombudsman sono quelle per le quali si richiede il **risarcimento** di un danno **non superiore a € 50.000** (prescindendo dall'importo dell'operazione).

La decisione viene adottata entro termini prestabiliti indicati nel regolamento. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria oppure, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

All'Ombudsman possono essere rivolti anche i ricorsi in materia di bonifici transfrontalieri (il regolamento è consultabile sul sito www.conciliatorebancario.it).

2. CONCILIAZIONE

Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. Il regolamento della procedura è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario.(XI)

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti, che a tal fine sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti a individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato deve presentare un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario Finanziario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento.

L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma. La conciliazione è un procedimento volontario; una volta presentata l'istanza occorre l'adesione della controparte per avviare la procedura. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario Finanziario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario Finanziario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti indicati nel regolamento – possono essere di due tipi:

a. previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D.lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato D.lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario Finanziario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;

b. informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del D.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, oppure, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman o un arbitro (o un collegio arbitrale).

Sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario: www.conciliatorebancario.it

Note

I. Il termine di 60 giorni è quello minimo fissato dall'art. 118 T.U.B. per consentire al cliente di Recedere

II. Vedi quanto indicato ai nn. 13, 20 e 21 della Sezione I di tale Avviso.

III. La moneta elettronica è un valore monetario rappresentato da un credito nei confronti dell'emittente che sia memorizzato su dispositivo elettronico, emesso previa ricezione di fondi di valore non inferiore al valore monetario emesso e accettato come mezzo di pagamento da soggetti diversi dall'emittente.

IV. Il credito al consumo è una forma di prestito, che la Banca accorda - per l'acquisto di beni o servizi - ad una persona fisica che agisce come "consumatore", e cioè per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente da lui svolta.

V. Per l'art. 7, comma 1, DL n. 7/2007 convertito nella legge n. 40/2007 e modificato dal comma 450 dell'art. 2, legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Legge Finanziaria 2008) "è nullo qualunque patto, anche posteriore alla conclusione del contratto, ivi incluse le clausole penali, con cui si convenga che il mutuatario, che richieda l'estinzione anticipata o parziale di un contratto di mutuo stipulato o accollato a seguito di frazionamento, anche ai sensi del decreto legislativo 20 giugno 2005, n. 122, per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione oppure allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche, sia tenuto ad una determinata prestazione a favore del soggetto mutuante".

VI. In virtù della dichiarazione aggiuntiva all'Accordo in parola sottoscritta il 17 marzo 2008 tra l'ABI e le predette Associazioni dei consumatori coloro che abbiano estinto, anteriormente al 1° gennaio 2008, mutui accollati a seguito di frazionamento appartenenti alle tipologie indicate nello stesso Accordo ed abbiano pagato una penale in misura superiore a quella applicabile secondo le condizioni ed i termini stabiliti in detto Accordo, possono richiedere il relativo conguaglio.

VII. Per "titoli strutturati" si intendono quei titoli che incorporano uno strumento di debito di tipo tradizionale e un contratto derivato.

VIII. 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).

IX. Vedi 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".

X Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi bancari che i servizi di Investimento

XI. Si segnala che, oltre al Conciliatore Bancario Finanziario, operano altri organismi abilitati allo svolgimento del servizio di conciliazione ai sensi del D.lgs. n. 5/2003 e dei decreti del Ministero di Giustizia del 23 luglio 2004. L'elenco di tali soggetti è disponibile presso il Ministero della Giustizia.