

Allegato alle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” relativa al contratto di prestito rimborsabile mediante cessione “pro-solvendo” di quote della pensione mensile

[Versione del documento valida dal: 01/06/2011]

Il documento “**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**” fornisce al Consumatore le informazioni necessarie per consentirgli il confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, così che possa prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di credito.

Il documento è scritto tenendo conto delle informazioni e della documentazione che il Finanziatore (o la Mandataria) ha ricevuto dal Consumatore o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate.

La consegna delle “**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**” non impegna il Consumatore a concludere il contratto e il periodo di validità è indicato nell'ultima casella della sezione 4. intitolata “Altri importanti aspetti legali”.

Il Consumatore, se interessato, può richiedere gratuitamente una copia del contratto conforme alla stipula, prima di sottoscrivere il contratto di credito.

Assistenza diretta al Consumatore

Il Finanziatore fornisce al Cliente/Consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito offerto sia adatto alle proprie esigenze ed alla propria situazione finanziaria. Prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione del Consumatore per l'esercizio del diritto di recesso, **il Consumatore può rivolgersi ai recapiti di telefono, fax, e-mail, indicati dalla Mandataria nella Sezione 1 del documento “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 09:00 alle 17:30.**

Il Consumatore ha altresì a disposizione l'assistenza diretta su tutto il territorio nazionale nei locali aperti al pubblico della Rete di Agenti in attività finanziaria e di Intermediari ex. Art. 106 TUB, convenzionati con la Mandataria.

Che cos'è il prestito su Cessione del quinto della pensione?

E' un prestito personale estinguibile mediante cessione pro-solvendo di quota della pensione mensile cui il Cliente abbia diritto in qualità di pensionato.

Il prestito è regolato dall'art. 1198c.c., dal T.U. 5/01/1950 n° 180 e successivo regolamento.

Il prestito è rimborsabile in rate mensili per periodi di ammortamento compresi tra i 24 e 120 mesi.

Le rate mensili ad ammortamento del prestito vengono trattenute dalla pensione del Cliente ad opera del proprio ente pensionistico che ne effettua diretta rimessa all'intermediario finanziatore.

L'operazione deve essere assistita, per legge, da una polizza assicurativa contro il rischio morte da parte del Cliente. La polizza assicurativa, obbligatoria per legge, viene emessa ad esclusivo beneficio del Finanziatore. I costi della polizza saranno a totale carico del Cliente ed il relativo premio verrà trattenuto e versato alla Compagnia di Assicurazione direttamente dal Finanziatore o per esso da Unifin S.p.A. a socio unico al momento dell'erogazione del prestito. Per tutte le condizioni assicurative si rimanda comunque alla modulistica contrattuale e di trasparenza fornita dalla Compagnia Assicurativa.

Il Cliente può chiedere, salve le opportune valutazioni dell'Intermediario, una anticipazione sul prestito in corso di istruttoria, il cui importo in caso di esito positivo sarà decurtato dal netto ricavo del prestito stesso. In caso di mancato perfezionamento del contratto, il Cliente sarà comunque tenuto a restituire immediatamente l'anticipazione eventualmente ricevuta. Per l'anticipazione si rimanda a contratti e a condizioni economiche diverse ed autonome rispetto al contratto di prestito.

L'importo costituente il netto ricavo del prestito sarà erogato successivamente all'aver ottenuto il benestare o nulla osta da parte dell'ente pensionistico e comunque allorché l'intermediario sarà in possesso ed avrà verificato l'idoneità di tutta la documentazione propedeutica al prestito; dal netto ricavo, oltre alle anticipazioni sul finanziamento, saranno decurtate le somme necessarie ad estinguere eventuali prestiti in corso di ammortamento.

I contratti possono essere conclusi mediante l'intervento della rete dei nostri Agenti in Attività Finanziaria, ovvero di intermediari ex art. 106 TUB con noi convenzionati. Entrambi i soggetti debbono compiutamente qualificarsi al Cliente esibendo la documentazione attestante la loro qualità: per tale attività, il Cliente non avrà alcun costo aggiuntivo se non quanto previsto dal contratto di prestito.

Rischi tipici dell'operazione

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- l'impossibilità del Cliente di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, in quanto il prestito è a tasso non variabile;
- la possibilità per l'Intermediario finanziario di dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine di rimborso, ex art. 1186 c.c., ovvero dichiarare risolto ex art. 1456 c.c. il contratto nelle ipotesi di mancato pagamento anche di due sole rate del prestito, nonché l'inosservanza degli altri obblighi stabiliti dal contratto.

Legenda esplicativa delle principali nozioni e terminologie dell'operazione

- **Finanziamento lordo:** la somma delle rate del finanziamento.
- **Netto ricavo:** l'importo netto da versare al Cliente, è pari al capitale lordo mutuato con la detrazione degli oneri indicati nel contratto e l'eventuale deduzione della somma da corrispondere per estinzione di precedenti prestiti.
- **Delegazione di pagamento pro-solvendo:** indica il negozio giuridico mediante il quale viene ceduto un credito in luogo del pagamento ma il Cliente non è liberato della sua obbligazione sin quando il cessionario non abbia ottenuto il pagamento.
- **Ammortamento:** piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
- **Ammortamento a scalare:** modello di piano di rimborso detto "alla francese", che prevede per la rata una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
- **TAN (Tasso Nominale Annuo):** il tasso d'interesse che remunera il capitale erogato, ad interessi anticipati ed attualizzati a scalare mensilmente. E' calcolato sul capitale lordo mutuato, considerando l'anno solare composto di 12 mesi uguali, con regime di capitalizzazione degli interessi con riferimento all'anno civile di 365 giorni.
- **TEG (Tasso Effettivo Globale):** indice valido ai fini delle rilevazioni del tasso usurario, espresso in termini percentuali, con due cifre decimali e su base annua del costo complessivo del finanziamento.
- **TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale):** il tasso annuo che comprende tutte le spese e gli oneri contrattuali oltre il TAN. E' un indicatore sintetico convenzionale del costo totale del finanziamento. Indica il costo del finanziamento su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Calcolato con modalità secondo norma del DM del Tesoro 8/7/1992 e successive modifiche/integrazioni, su base annua con mese pari a 365/12, comprensivo dei costi indicati nel modello delle "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori".
- **Interessi di mora:** maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate, nella percentuale corrispondente al Tasso Nominale Annuo aumentato del 2%.
- **Commissioni finanziarie (o bancarie):** corrispettivi dell'Intermediario (o della Banca) dovuti per i suoi interventi professionali e per la cura degli adempimenti legati all'operazione.
- **Istruttoria:** pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
- **Spese di istruttoria:** costi sostenuti dall'Intermediario per l'espletamento delle attività inerenti la gestione del contratto.
- **Agente in Attività Finanziaria:** il soggetto iscritto nell'Elenco professionale, che propone i prodotti finanziari delle società Intermediarie e può, se munito di procura, sottoscrivere i relativi contratti.
- **Intermediario ex Art. 106 TUB:** il soggetto iscritto all'Albo professionale ex Art. 106 del TUB, che distribuisce, anche attraverso una propria rete di agenzie e/o mediatori creditizi, i prodotti finanziari delle società Intermediarie e può, se munito di procura, sottoscrivere i relativi contratti.
- **Commissioni all'Agente o Intermediario ex art. 106 TUB:** corrispettivo per l'attività di Agenzia o distribuzione.
- **C.G.A della Compagnia Assicurativa:** il plico delle Condizioni Generali di Assicurazione, fornite dalla Compagnia che rilascia la copertura assicurativa, contenente la specifica modulistica contrattuale e di trasparenza.

Tabella dei Tassi Effettivi Globali Medi

E' parte integrante del presente allegato.

Allegato del Contratto di PRESTITO RIMBORSABILE MEDIANTE CESSIONE "PRO-SOLVENDO" DI QUOTE DELLA PENSIONE MENSILE n.

[Versione del documento valida dal: 01/06/2011]

Informazioni europee di base sul credito ai consumatori

1. Identità e contatti del finanziatore / intermediario del credito

Finanziatore	Santander Consumer Bank S.p.A.
Indirizzo	Via Nizza, 262/26 - 10126 TORINO
Telefono	011 63 19 111
Email	santanderconsumer@santanderconsumer.it
Fax	011 63 19 119
Sito web	www.santanderconsumer.it
<i>Rappresentata dalla propria mandataria</i>	UNIFIN S.p.A. a socio unico
Indirizzo	Via Di Vittorio, 21/B - 40013 Castel Maggiore (BO)
Telefono	011 63 18 877
Email	assistenza.unifin@santanderconsumer.it
Fax	011 195 26 256
Sito web	www.santanderconsumer.it/unifin

Intermediario del credito	<input type="checkbox"/> Agente in attività finanziaria <input type="checkbox"/> Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB
Indirizzo	(spazio per timbro e recapito dell'intermediario del credito)

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di Contratto di credito	Contratto di prestito rimborsabile mediante cessione "pro solvendo" di quote della pensione mensile.
Importo totale del credito <i>Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.</i>	somma messa a disposizione del Cliente: euro, quale netto ricavo del finanziamento, per un valore attuale del finanziamento di euro (montante lordo meno interessi).
Condizioni di prelievo <i>Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.</i>	Con il contratto di prestito, una somma viene erogata dal Finanziatore al Cliente, da cui viene sottratto l'importo necessario ad estinguere eventuali prestiti in corso di pagamento e/o di importi che il Cliente abbia già ottenuto dal Finanziatore, quali prefinanziamenti e/o anticipazioni e/o acconti. Il Cliente si impegna a restituirla mediante la cessione pro-solvendo di quote della sua pensione a tasso fisso, uguali, mensili e consecutive. L'erogazione avverrà entro 7 giorni dal ricevimento del bene/essere al finanziamento da parte dell'Ente o istituto erogante la pensione.
Durata del Contratto di credito	mesi
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: importo rata: euro; numero rate: ; periodicità della rata: mensile.
Importo totale dovuto dal consumatore <i>Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.</i>	La somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito, ossia il montante lordo del finanziamento, è pari a: euro, comprensivo delle voci elencate nella sezione 3, voce TAEG, del presente modulo.

Garanzie richieste <i>Garanzie che il consumatore deve prestare per ottenere il credito.</i>	Nessuna
---	---------

3. Costi del credito

Tasso di interesse	TAN % E' calcolato con regime di capitalizzazione mensile degli interessi con riferimento all'anno civile di 365 giorni.
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) <i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.</i>	TAEG %. E' calcolato a norma del Provvedimento BI 29 luglio 2009 e successive modifiche/integrazioni, su base annua con mese pari a 365/12. Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi riportati di seguito. Il TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che Cliente e Finanziatore adempiranno i loro obblighi nei termini ed entro le date convenute nel contratto di credito. Sono esclusi dal calcolo del TAEG, e pertanto vanno considerati come ulteriori costi le eventuali penali che il cedente è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di un qualsiasi obbligo contrattuale, inclusi gli interessi di mora (sezione 3.1 del presente modulo). Del TAEG fanno parte: i) Interessi = euro; a) Commissioni al Finanziatore Santander Consumer Bank S.p.A. = euro; b) Commissioni a Unifin S.p.A in qualità di mandataria = euro; c) Provvigioni all'Intermediario del credito = euro. Nessuna somma deve essere versata direttamente dal Cliente all'Intermediario del credito. d) Imposte e Tasse = euro; e) Spese di istruttoria della pratica = euro; f) Spese per le comunicazioni periodiche, online e/o cartacee a mezzo posta ordinaria = GRATUITE g) Spese di incasso quote = euro. Premi relativi alla polizza di assicurazione rischi sulla Vita (cfr. riquadro successivo)
Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere: 1) un'assicurazione che garantisca il credito 2) e/o un altro Contratto per un servizio accessorio <i>Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.</i>	1) Sì. h) Premio relativo alla polizza di assicurazione rischi sulla Vita (Ergo Assic. SpA) = euro. 2) No.

3.1 Costi connessi

Eventuali altri costi derivanti dal Contratto di credito	Spese per la produzione di documenti inerenti alle operazioni compiute nel corso degli ultimi 10 (dieci) anni: indicata al momento della richiesta.
Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al Contratto di credito possono essere modificati	Nessuna condizione.
Costi in caso di ritardo nel pagamento <i>Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.</i>	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al Cliente interessi di mora pari al TAN del Contratto maggiorato di due punti percentuali. Rimborso dei costi e delle spese sostenuti per eventuali interventi di recupero crediti per una somma non superiore al 15% (quindici per cento) dell'importo scaduto.

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso <i>Il consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del Contratto.</i>	Sì.
Rimborso anticipato <i>Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del Contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte. Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato.</i>	Gli oneri che maturano nel corso del rapporto contrattuale sono quelli indicati alle lettere i), a), b), c), g), h), nella sezione 3, voce TAEG, del presente modulo. Se il Cliente rimborsa anticipatamente il credito prima della scadenza del Contratto, durante l'ammortamento del finanziamento, i valori esatti di restituzione/ristoro a favore del Cliente per gli oneri che maturano nel corso del rapporto

Allegato alle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” relativa al contratto di prestito rimborsabile mediante cessione “pro-solvendo” di quote della retribuzione mensile

[Versione del documento valida dal: 01/06/2011]

Il documento “**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**” fornisce al Consumatore le informazioni necessarie per consentirgli il confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, così che possa prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di credito.

Il documento è scritto tenendo conto delle informazioni e della documentazione che il Finanziatore (o la Mandataria) ha ricevuto dal Consumatore o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate.

La consegna delle “**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**” non impegna il Consumatore a concludere il contratto e il periodo di validità è indicato nell'ultima casella della sezione 4. intitolata “Altri importanti aspetti legali”.

Il Consumatore, se interessato, può richiedere gratuitamente una copia del contratto conforme alla stipula, prima di sottoscrivere il contratto di credito.

Assistenza diretta al Consumatore

Il Finanziatore fornisce al Cliente/Consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito offerto sia adatto alle proprie esigenze ed alla propria situazione finanziaria. Prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione del Consumatore per l'esercizio del diritto di recesso, **il Consumatore può rivolgersi ai recapiti di telefono, fax, e-mail, indicati dalla Mandataria nella Sezione 1 del documento “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 09:00 alle 17:30.**

Il Consumatore ha altresì a disposizione l'assistenza diretta su tutto il territorio nazionale nei locali aperti al pubblico della Rete di Agenti in attività finanziaria e di Intermediari ex. Art. 106 TUB, convenzionati con la Mandataria.

Che cos'è il prestito su Cessione del quinto dello stipendio?

E' un prestito personale estinguibile mediante cessione pro-solvendo di quota della retribuzione mensile cui il Cliente abbia diritto in dipendenza della propria prestazione di lavoro subordinato.

Il prestito è regolato dall'art. 1198c.c., dal T.U. 5/01/1950 n° 180 e successivo regolamento.

Il prestito è rimborsabile in rate mensili per periodi di ammortamento compresi tra i 24 e 120 mesi.

Le rate mensili ad ammortamento del prestito vengono trattenute dalla retribuzione del Cliente ad opera del proprio datore di lavoro che ne effettua diretta rimessa all'intermediario finanziatore.

L'operazione deve essere assistita, per legge, da polizze assicurative contro il rischio morte e di perdita dell'impiego da parte del Cliente. Le polizze assicurative, obbligatorie per legge, vengono emesse ad esclusivo beneficio del Finanziatore. I costi delle polizze saranno a totale carico del Cliente ed i relativi premi verranno trattenuti e versati alla Compagnia di Assicurazione direttamente dal Cessionario o per esso da Unifin S.p.A. a socio unico al momento dell'erogazione del prestito. Per tutte le condizioni assicurative si rimanda comunque alla modulistica contrattuale e di trasparenza fornita dalla Compagnia Assicurativa.

Il Cliente può chiedere, salve le opportune valutazioni della finanziaria, una anticipazione sul prestito in corso di istruttoria, il cui importo in caso di esito positivo sarà decurtato dal netto ricavo del prestito stesso. In caso di mancato perfezionamento del contratto, il Cliente sarà comunque tenuto a restituire immediatamente l'anticipazione eventualmente ricevuta. Per l'anticipazione si rimanda a contratti e a condizioni economiche diverse ed autonome rispetto al contratto di prestito.

L'importo costituente il netto ricavo del prestito sarà erogato successivamente all'aver ottenuto il benestare o nulla osta da parte del datore di lavoro e comunque allorquando l'intermediario sarà in possesso ed avrà verificato l'idoneità di tutta la documentazione propedeutica al prestito; dal netto ricavo, oltre alle anticipazioni sul finanziamento, saranno decurtate le somme necessarie ad estinguere eventuali prestiti in corso di ammortamento.

I contratti possono essere conclusi mediante l'intervento della rete dei nostri Agenti in Attività Finanziaria, ovvero di intermediari ex art. 106 TUB convenzionati con la Mandataria. Entrambi i soggetti debbono compiutamente qualificarsi al Cliente esibendo la documentazione attestante la loro qualità: per tale attività, il Cliente non avrà alcun costo aggiuntivo se non quanto previsto dal contratto di prestito.

Rischi tipici dell'operazione

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- l'impossibilità del Cliente di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, in quanto il prestito è a tasso non variabile;
- la possibilità per l'Intermediario finanziario di dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine di rimborso, ex art. 1186 c.c., ovvero dichiarare risolto ex art. 1456 c.c. il contratto nelle ipotesi di mancato pagamento anche di due sole rate del prestito, nonché l'inosservanza degli altri obblighi stabiliti dal contratto.

Legenda esplicativa delle principali nozioni e terminologie dell'operazione

- **Finanziamento lordo:** la somma delle rate del finanziamento.
- **Netto ricavo:** l'importo netto da versare al Cliente, è pari al capitale lordo mutuato con la detrazione degli oneri indicati nel contratto e l'eventuale deduzione della somma da corrispondere per estinzione di precedenti prestiti.
- **Delegazione di pagamento pro-solvendo:** indica il negozio giuridico mediante il quale viene ceduto un credito in luogo del pagamento ma il Cliente non è liberato della sua obbligazione sin quando il cessionario non abbia ottenuto il pagamento.
- **Ammortamento:** piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
- **Ammortamento a scalare:** modello di piano di rimborso detto "alla francese", che prevede per la rata una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
- **TAN (Tasso Nominale Annuo):** il tasso d'interesse che remunera il capitale erogato, ad interessi anticipati ed attualizzati a scalare mensilmente. E' calcolato sul capitale lordo mutuato, considerando l'anno solare composto di 12 mesi uguali, con regime di capitalizzazione degli interessi con riferimento all'anno civile di 365 giorni.
- **TEG (Tasso Effettivo Globale):** indice valido ai fini delle rilevazioni del tasso usurario, espresso in termini percentuali, con due cifre decimali e su base annua del costo complessivo del finanziamento.
- **TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale):** il tasso annuo che comprende tutte le spese e gli oneri contrattuali oltre il TAN. E' un indicatore sintetico convenzionale del costo totale del finanziamento. Indica il costo del finanziamento su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Calcolato con modalità secondo norma del DM del Tesoro 8/7/1992 e successive modifiche/integrazioni, su base annua con mese pari a 365/12, comprensivo dei costi indicati nel modello delle "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori".
- **Interessi di mora:** maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate, nella percentuale corrispondente al Tasso Nominale Annuo aumentato del 2%.
- **Commissioni finanziarie (o bancarie):** corrispettivi dell'Intermediario (o della Banca) dovuti per i suoi interventi professionali e per la cura degli adempimenti legati all'operazione.
- **Istruttoria:** pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
- **Spese di istruttoria:** costi sostenuti dall'Intermediario per l'espletamento delle attività inerenti la gestione del contratto.
- **Agente in Attività Finanziaria:** il soggetto iscritto nell'Elenco professionale, che propone i prodotti finanziari delle società Intermediarie e può, se munito di procura, sottoscrivere i relativi contratti.
- **Intermediario ex Art. 106 TUB:** il soggetto iscritto all'Albo professionale ex Art. 106 del TUB, che distribuisce, anche attraverso una propria rete di agenzie e/o mediatori creditizi, i prodotti finanziari delle società Intermediarie e può, se munito di procura, sottoscrivere i relativi contratti.
- **Commissioni all'Agente o Intermediario ex art. 106 TUB:** corrispettivo per l'attività di Agenzia o distribuzione.
- **C.G.A della Compagnia Assicurativa:** il plico delle Condizioni Generali di Assicurazione, fornite dalla Compagnia che rilascia la copertura assicurativa, contenente la specifica modulistica contrattuale e di trasparenza.

Tabella dei Tassi Effettivi Globali Medi

E' parte integrante del presente allegato.

Allegato del Contratto di PRESTITO RIMBORSABILE MEDIANTE CESSIONE "PRO-SOLVENDO" DI QUOTE DELLA RETRIBUZIONE MENSILE n.

[Versione del documento valida dal: 01/06/2011]

Informazioni europee di base sul credito ai consumatori

1. Identità e contatti del finanziatore / intermediario del credito

Finanziatore	Santander Consumer Bank S.p.A.
Indirizzo	Via Nizza, 262/26 - 10126 TORINO
Telefono	011 63 19 111
Email	santanderconsumer@santanderconsumer.it
Fax	011 63 19 119
Sito web	www.santanderconsumer.it
Rappresentata dalla propria mandataria	UNIFIN S.p.A. a socio unico
Indirizzo	Via Di Vittorio, 21/B - 40013 Castel Maggiore (BO)
Telefono	011 63 18 877
Email	assistenza.unifin@santanderconsumer.it
Fax	011 195 26 256
Sito web	www.santanderconsumer.it/unifin

Intermediario del credito	<input type="checkbox"/> Agente in attività finanziaria <input type="checkbox"/> Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB
Indirizzo	(spazio per timbro e recapito dell'intermediario del credito)

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di Contratto di credito	Contratto di prestito rimborsabile mediante cessione "pro solvendo" di quote della retribuzione mensile.
Importo totale del credito <i>Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.</i>	somma messa a disposizione del Cliente: euro, quale netto ricavo del finanziamento, per un valore attuale del finanziamento di euro (montante lordo meno interessi).
Condizioni di prelievo <i>Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.</i>	Con il contratto di prestito, una somma viene erogata dal Finanziatore al Cliente, da cui viene sottratto l'importo necessario ad estinguere eventuali prestiti in corso di pagamento e/o di importi che il Cliente abbia già ottenuto dal Finanziatore, quali prefinanziamenti e/o anticipazioni e/o acconti. Il Cliente si impegna a restituirla mediante la cessione pro-solvendo di quote del suo stipendio a tasso fisso, uguali, mensili e consecutive. L'erogazione avverrà entro 7 giorni dal ricevimento del bene da parte dell'Amministrazione da cui il Cliente dipende.
Durata del Contratto di credito	mesi
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: importo rata: euro; numero rate: ; periodicità della rata: mensile.
Importo totale dovuto dal consumatore <i>Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.</i>	La somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito, ossia il montante lordo del finanziamento, è pari a: euro, comprensivo delle voci elencate nella sezione 3, voce TAEG, del presente modulo.

Garanzie richieste <i>Garanzie che il consumatore deve prestare per ottenere il credito.</i>	Nessuna
---	---------

3. Costi del credito

Tasso di interesse	TAN % E' calcolato con regime di capitalizzazione mensile degli interessi con riferimento all'anno civile di 365 giorni.
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) <i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.</i>	TAEG %. E' calcolato a norma del Provvedimento BI 29 luglio 2009 e successive modifiche/integrazioni, su base annua con mese pari a 365/12. Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi riportati di seguito. Il TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che Cliente e Finanziatore adempiranno i loro obblighi nei termini ed entro le date convenute nel contratto di credito. Sono esclusi dal calcolo del TAEG, e pertanto vanno considerati come ulteriori costi le eventuali penali che il cedente è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di un qualsiasi obbligo contrattuale, inclusi gli interessi di mora (sezione 3.1 del presente modulo). Del TAEG fanno parte: i) Interessi = euro; a) Commissioni al Finanziatore Santander Consumer Bank S.p.A. = euro; b) Commissioni a Unifin S.p.A in qualità di mandataria = euro; c) Provvigioni all'Intermediario del credito = euro. Nessuna somma deve essere versata direttamente dal Cliente all'Intermediario del credito. d) Imposte e Tasse = euro; e) Spese di istruttoria della pratica = euro; f) Spese per le comunicazioni periodiche, online e/o cartacee a mezzo posta ordinaria = GRATUITE g) Spese di incasso quote = euro. Premi relativi alla polizza di assicurazione rischi sulla Vita e alla polizza di assicurazione rischio di perdita dell'occupazione, copertura perdite pecuniarie (cfr. riquadro successivo)
Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere: 1) un'assicurazione che garantisca il credito 2) e/o un altro Contratto per un servizio accessorio <i>Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.</i>	1) Sì. h) Premio relativo alla polizza di assicurazione rischi sulla Vita (Ergo Assic. SpA) = euro; k) Premio relativo alla polizza di assicurazione rischio di perdita dell'occupazione, copertura perdite pecuniarie (CF Assic. SpA) = euro. 2) No.

3.1 Costi connessi

Eventuali altri costi derivanti dal Contratto di credito	Spese per la produzione di documenti inerenti alle operazioni compiute nel corso degli ultimi 10 (dieci) anni: indicata al momento della richiesta.
Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al Contratto di credito possono essere modificati	Nessuna condizione.
Costi in caso di ritardo nel pagamento <i>Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.</i>	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al Cliente interessi di mora pari al TAN del Contratto maggiorato di due punti percentuali. Rimborso dei costi e delle spese sostenuti per eventuali interventi di recupero crediti per una somma non superiore al 15% (quindici per cento) dell'importo scaduto.

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso <i>Il consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del Contratto.</i>	Sì.
Rimborso anticipato <i>Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del Contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte. Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di</i>	Gli oneri che maturano nel corso del rapporto contrattuale sono quelli indicati alle lettere i), a), b), c), g), h), k) nella sezione 3, voce TAEG, del presente modulo. Se il Cliente rimborsa anticipatamente il credito prima della scadenza del Contratto, durante l'ammortamento del

<p><i>rimborso anticipato.</i></p>	<p>finanziamento, i valori esatti di restituzione/ristoro a favore del Cliente per gli oneri che maturano nel corso del rapporto contrattuale sono determinati con le seguenti modalità: i), a), b), c), g) esclusivamente secondo il principio del pro rata temporis, ossia in proporzione al tempo che rimane tra la richiesta di estinzione e la scadenza naturale del contratto, dividendo ciascun importo massimo per il numero di quote previste dal finanziamento e moltiplicandolo per il numero di rate residue; h), k) secondo le formule attuariali previste dalle Condizioni Generali di Assicurazione della Compagnia Assicurativa che ha rilasciato la copertura. Gli importi massimi ristorabili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100% di i), pari a euro; - 100% di a), pari a euro; - 14,29% di b), pari a euro; - 20,00% di c), pari a euro; - Nessun importo di d); - Nessun importo di e); - 100% di g), pari a euro; - 70% di h) al netto delle spese fisse, pari a euro; - 70% di k) al netto delle spese fisse, pari a euro. <p>Se il Cliente rimborsa anticipatamente il credito prima della scadenza del Contratto, l'indennizzo per il Finanziatore non può superare l'1,00 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,50 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del Contratto. L'indennizzo non è dovuto se: il rimborso anticipato è effettuato in esecuzione di un Contratto di assicurazione destinato a garantire il credito; il rimborso anticipato riguarda un Contratto di apertura di credito; il rimborso anticipato ha luogo in un periodo in cui non si applica un tasso di interesse espresso da una percentuale specifica fissa predeterminata nel Contratto; l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro. L'indennizzo non si applica nei casi previsti dalla legge (esercizio delle facoltà di surroga ex art. 1202 c.c. - c.d. portabilità del finanziamento senza oneri a carico del delegante art. 120 quater t.u.b.).</p>
<p>Consultazione di una banca dati <i>Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione. Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.</i></p>	
<p>Diritto a ricevere una copia del Contratto <i>Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del Contratto di credito idonea per la stipula. Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il Contratto.</i></p>	
<p>Periodo di validità dell'offerta</p>	<p>Informazione valida fino al terzo giorno lavorativo successivo alla data di sottoscrizione.</p>

La/il Sottoscritta/o _____ nata/o a _____ il ___ / ___ / _____, codice fiscale _____ dichiara di aver ricevuto copia del presente documento e dell'Allegato, precedentemente al Contratto.

IL CLIENTE

Data _____

Allegato alle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” relativa al contratto di prestito mensile con delegazione di pagamento di quota dello stipendio/salario

[Versione del documento valida dal: 01/06/2011]

Il documento “**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**” fornisce al Consumatore le informazioni necessarie per consentirgli il confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, così che possa prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione del contratto di credito.

Il documento è scritto tenendo conto delle informazioni e della documentazione che il Finanziatore (o la Mandataria) ha ricevuto dal Consumatore o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate.

La consegna delle “**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**” non impegna il Consumatore a concludere il contratto e il periodo di validità è indicato nell'ultima casella della sezione 4. intitolata “Altri importanti aspetti legali”.

Il Consumatore, se interessato, può richiedere gratuitamente una copia del contratto conforme alla stipula, prima di sottoscrivere il contratto di credito.

Assistenza diretta al Consumatore

Il Finanziatore fornisce al Cliente/Consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito offerto sia adatto alle proprie esigenze ed alla propria situazione finanziaria. Prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione del Consumatore per l'esercizio del diritto di recesso, **il Consumatore può rivolgersi ai recapiti di telefono, fax, e-mail, indicati dalla Mandataria nella Sezione 1 del documento “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”, dal lunedì al venerdì, con orario continuato dalle ore 09:00 alle 17:30.**

Il Consumatore ha altresì a disposizione l'assistenza diretta su tutto il territorio nazionale nei locali aperti al pubblico della Rete di Agenti in attività finanziaria e di Intermediari ex. Art. 106 TUB, convenzionati con la Mandataria.

Che cos'è il prestito con delegazione di pagamento?

E' un prestito personale estinguibile mediante trattenuta di una quota della retribuzione e versamento della medesima da parte del datore di lavoro all'Intermediario finanziatore (art. 1269 e 1723 2° comma CC), previo conferimento da parte del Cliente, lavoratore dipendente, al proprio datore di lavoro, del relativo mandato irrevocabile. La Delegazione di Pagamento, per avere efficacia, deve essere accettata dal datore di lavoro.

Il prestito è rimborsabile in rate mensili per periodi di ammortamento compresi tra i 24 e 120 mesi.

Le rate mensili ad ammortamento del prestito vengono trattenute dalla retribuzione del Cliente ad opera del proprio datore di lavoro che ne effettua diretta rimessa all'intermediario cessionario.

A garanzia del prestito, il Cliente si obbliga a stipulare polizze assicurative che vengono emesse ad esclusivo beneficio del Finanziatore, contro il rischio morte e di perdita dell'impiego da parte del Cliente. I costi delle polizze saranno a totale carico del Cliente ed i relativi premi verranno trattenuti e versati alla Compagnia di Assicurazione direttamente dal Finanziatore o per esso da Unifin S.p.A. a socio unico al momento dell'erogazione del prestito. Per tutte le condizioni assicurative si rimanda comunque alla modulistica contrattuale e di trasparenza fornita dalla Compagnia Assicurativa.

Il Cliente può chiedere, salve le opportune valutazioni della finanziaria, una anticipazione sul prestito in corso di istruttoria, il cui importo in caso di esito positivo sarà decurtato dal netto ricavo del prestito stesso. In caso di mancato perfezionamento del contratto, il Cliente sarà comunque tenuto a restituire immediatamente l'anticipazione eventualmente ricevuta. Per l'anticipazione si rimanda a contratti e a condizioni economiche diverse ed autonome rispetto al contratto di prestito.

L'importo costituente il netto ricavo del prestito sarà erogato successivamente all'aver ottenuto il benessere, oppure al rilascio dell'atto di delega da parte del datore di lavoro dal quale il Cliente dipende, e comunque allorquando l'intermediario sarà in possesso ed avrà verificato l'idoneità di tutta la documentazione propedeutica al prestito; dal netto ricavo, oltre alle anticipazioni sul finanziamento, saranno decurtate le somme necessarie ad estinguere eventuali prestiti in corso di ammortamento.

I contratti possono essere conclusi mediante l'intervento della rete dei nostri Agenti in Attività Finanziaria, ovvero di intermediari ex art. 106 TUB con noi convenzionati. Entrambi i soggetti debbono compiutamente qualificarsi al Cliente esibendo la documentazione attestante la loro qualità: per tale attività, il Cliente non avrà alcun costo aggiuntivo se non quanto previsto dal contratto di prestito.

Rischi tipici dell'operazione

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- l'impossibilità del Cliente di beneficiare delle eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso, in quanto il prestito è a tasso non variabile;
- la possibilità per l'Intermediario finanziario di dichiarare il Cliente decaduto dal beneficio del termine di rimborso, ex art. 1186 c.c., ovvero dichiarare risolto ex art. 1456 c.c. il contratto nelle ipotesi di mancato pagamento anche di due sole rate del prestito, nonché l'inosservanza degli altri obblighi stabiliti dal contratto.

Legenda esplicativa delle principali nozioni e terminologie dell'operazione

- Finanziamento lordo: la somma delle rate del finanziamento.
- Netto ricavo: l'importo netto da versare al Cliente, è pari al capitale lordo mutuato con la detrazione degli oneri indicati nel contratto e l'eventuale deduzione della somma da corrispondere per estinzione di precedenti prestiti.
- Delegazione di pagamento pro-solvendo: indica il negozio giuridico mediante il quale viene ceduto un credito in luogo del pagamento ma il Cliente non è liberato della sua obbligazione sin quando il cessionario non abbia ottenuto il pagamento.
- Ammortamento: piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
- Ammortamento a scalare: modello di piano di rimborso detto "alla francese", che prevede per la rata una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
- TAN (Tasso Nominale Annuo): il tasso d'interesse che remunera il capitale erogato, ad interessi anticipati ed attualizzati a scalare mensilmente. E' calcolato sul capitale lordo mutuato, considerando l'anno solare composto di 12 mesi uguali, con regime di capitalizzazione degli interessi con riferimento all'anno civile di 365 giorni.
- TEG (Tasso Effettivo Globale): indice valido ai fini delle rilevazioni del tasso usurario, espresso in termini percentuali, con due cifre decimali e su base annua del costo complessivo del finanziamento.
- TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale): il tasso annuo che comprende tutte le spese e gli oneri contrattuali oltre il TAN. E' un indicatore sintetico convenzionale del costo totale del finanziamento. Indica il costo del finanziamento su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Calcolato con modalità secondo norma del DM del Tesoro 8/7/1992 e successive modifiche/integrazioni, su base annua con mese pari a 365/12, comprensivo dei costi indicati nel modello delle "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori".
- Interessi di mora: maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate, nella percentuale corrispondente al Tasso Nominale Annuo aumentato del 2%.
- Commissioni finanziarie (o bancarie): corrispettivi dell'Intermediario (o della Banca) dovuti per i suoi interventi professionali e per la cura degli adempimenti legati all'operazione.
- Istruttoria: pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
- Spese di istruttoria: costi sostenuti dall'Intermediario per l'espletamento delle attività inerenti la gestione del contratto.
- Agente in Attività Finanziaria: il soggetto iscritto nell'Elenco professionale, che propone i prodotti finanziari delle società Intermediarie e può, se munito di procura, sottoscrivere i relativi contratti.
- Intermediario ex Art. 106 TUB: il soggetto iscritto all'Albo professionale ex Art. 106 del TUB, che distribuisce, anche attraverso una propria rete di agenzie e/o mediatori creditizi, i prodotti finanziari delle società Intermediarie e può, se munito di procura, sottoscrivere i relativi contratti.
- Commissioni all'Agente o Intermediario ex art. 106 TUB: corrispettivo per l'attività di Agenzia o distribuzione.
- C.G.A della Compagnia Assicurativa: il plico delle Condizioni Generali di Assicurazione, fornite dalla Compagnia che rilascia la copertura assicurativa, contenente la specifica modulistica contrattuale e di trasparenza.

Tabella dei Tassi Effettivi Globali Medi

E' parte integrante del presente allegato.

Allegato del Contratto di PRESTITO CON DELEGAZIONE DI PAGAMENTO DI QUOTA DELLO STIPENDIO / SALARIO n.

[Versione del documento valida dal: 01/06/2011]

Informazioni europee di base sul credito ai consumatori

1. Identità e contatti del finanziatore / intermediario del credito

Finanziatore	Santander Consumer Bank S.p.A.
Indirizzo	Via Nizza, 262/26 - 10126 TORINO
Telefono	011 63 19 111
Email	santanderconsumer@santanderconsumer.it
Fax	011 63 19 119
Sito web	www.santanderconsumer.it
<i>Rappresentata dalla propria mandataria</i>	UNIFIN S.p.A. a socio unico
Indirizzo	Via Di Vittorio, 21/B - 40013 Castel Maggiore (BO)
Telefono	011 63 18 877
Email	assistenza.unifin@santanderconsumer.it
Fax	011 195 26 256
Sito web	www.santanderconsumer.it/unifin

Intermediario del credito	<input type="checkbox"/> Agente in attività finanziaria <input type="checkbox"/> Intermediario Finanziario ex art. 106 TUB
Indirizzo	(spazio per timbro e recapito dell'intermediario del credito)

2. Caratteristiche principali del prodotto di credito

Tipo di Contratto di credito	Contratto di prestito con delegazione di pagamento di quota dello stipendio/salario.
Importo totale del credito <i>Limite massimo o somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore.</i>	somma messa a disposizione del Cliente: euro, quale netto ricavo del finanziamento, per un valore attuale del finanziamento di euro (montante lordo meno interessi).
Condizioni di prelievo <i>Modalità e tempi con i quali il consumatore può utilizzare il credito.</i>	Con il contratto di prestito, una somma viene erogata dal Finanziatore al Cliente, da cui viene sottratto l'importo necessario ad estinguere eventuali prestiti in corso di pagamento e/o di importi che il Cliente abbia già ottenuto dal Finanziatore, quali prefinanziamenti e/o anticipazioni e/o acconti. Il Cliente si impegna a restituirla valendosi della facoltà di delegare quote del suo stipendio a tasso fisso, uguali, mensili e consecutive. L'erogazione avverrà entro 7 giorni dal ricevimento del benessere al finanziamento da parte dell'Amministrazione da cui il Cliente dipende.
Durata del Contratto di credito	mesi
Rate ed, eventualmente, loro ordine di imputazione	Rate da pagare: importo rata: euro; numero rate: ; periodicità della rata: mensile.
Importo totale dovuto dal consumatore <i>Importo del capitale preso in prestito, più gli interessi e i costi connessi al credito.</i>	La somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito, ossia il montante lordo del finanziamento, è pari a: euro, comprensivo delle voci elencate nella sezione 3, voce TAEG, del presente modulo.
Garanzie richieste	Nessuna

Garanzie che il consumatore deve prestare per ottenere il credito.	
--	--

3. Costi del credito

Tasso di interesse	TAN % E' calcolato con regime di capitalizzazione mensile degli interessi con riferimento all'anno civile di 365 giorni.
Tasso annuo effettivo globale (TAEG) <i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il TAEG consente al consumatore di confrontare le varie offerte.</i>	TAEG %. E' calcolato a norma del Provvedimento BI 29 luglio 2009 e successive modifiche/integrazioni, su base annua con mese pari a 365/12. Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi riportati di seguito. Il TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto di credito rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che Cliente e Finanziatore adempiranno i loro obblighi nei termini ed entro le date convenute nel contratto di credito. Sono esclusi dal calcolo del TAEG, e pertanto vanno considerati come ulteriori costi le eventuali penali che il cedente è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di un qualsiasi obbligo contrattuale, inclusi gli interessi di mora (sezione 3.1 del presente modulo). Del TAEG fanno parte: i) Interessi = euro; a) Commissioni al Finanziatore Santander Consumer Bank S.p.A. = euro; b) Commissioni a Unifin S.p.A in qualità di mandataria = euro; c) Provvigioni all'Intermediario del credito = euro. Nessuna somma deve essere versata direttamente dal Cliente all'Intermediario del credito. d) Imposte e Tasse = euro; e) Spese di istruttoria della pratica = euro; f) Spese per le comunicazioni periodiche, online e/o cartacee a mezzo posta ordinaria = GRATUITE g) Spese di incasso quote = euro. Premi relativi alla polizza di assicurazione rischi sulla Vita e alla polizza di assicurazione rischio di perdita dell'occupazione, copertura perdite pecuniarie (cfr. riquadro successivo)
Per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte è obbligatorio sottoscrivere: 1) un'assicurazione che garantisca il credito 2) e/o un altro Contratto per un servizio accessorio <i>Se il finanziatore non conosce i costi dei servizi accessori, questi non sono inclusi nel TAEG.</i>	1) Sì. h) Premio relativo alla polizza di assicurazione rischi sulla Vita (Ergo Assic. SpA) = euro; k) Premio relativo alla polizza di assicurazione rischio di perdita dell'occupazione, copertura perdite pecuniarie (CF Assic. SpA) = euro. 2) No.

3.1 Costi connessi

Eventuali altri costi derivanti dal Contratto di credito	Spese per la produzione di documenti inerenti alle operazioni compiute nel corso degli ultimi 10 (dieci) anni: indicata al momento della richiesta.
Condizioni in presenza delle quali i costi relativi al Contratto di credito possono essere modificati	Nessuna condizione.
Costi in caso di ritardo nel pagamento <i>Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il consumatore (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.</i>	Per i ritardi di pagamento saranno addebitati al Cliente interessi di mora pari al TAN del Contratto maggiorato di due punti percentuali. Rimborso dei costi e delle spese sostenuti per eventuali interventi di recupero crediti per una somma non superiore al 15% (quindici per cento) dell'importo scaduto.

4. Altri importanti aspetti legali

Diritto di recesso <i>Il consumatore ha il diritto di recedere dal Contratto di credito entro quattordici giorni di calendario dalla conclusione del Contratto.</i>	Sì.
Rimborso anticipato <i>Il consumatore ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del Contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte. Il finanziatore ha il diritto a un indennizzo in caso di</i>	Gli oneri che maturano nel corso del rapporto contrattuale sono quelli indicati alle lettere i), a), b), c), g), h), k) nella sezione 3, voce TAEG, del presente modulo. Se il Cliente rimborsa anticipatamente il credito prima della scadenza del Contratto, durante l'ammortamento del

<p><i>rimborso anticipato.</i></p>	<p>finanziamento, i valori esatti di restituzione/ristoro a favore del Cliente per gli oneri che maturano nel corso del rapporto contrattuale sono determinati con le seguenti modalità: i), a), b), c), g) esclusivamente secondo il principio del pro rata temporis, ossia in proporzione al tempo che rimane tra la richiesta di estinzione e la scadenza naturale del contratto, dividendo ciascun importo massimo per il numero di quote previste dal finanziamento e moltiplicandolo per il numero di rate residue; h), k) secondo le formule attuariali previste dalle Condizioni Generali di Assicurazione della Compagnia Assicurativa che ha rilasciato la copertura. Gli importi massimi ristorabili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100% di i), pari a euro; - 100% di a), pari a euro; - 14,29% di b), pari a euro; - 20,00% di c), pari a euro; - Nessun importo di d); - Nessun importo di e); - 100% di g), pari a euro; - 70% di h) al netto delle spese fisse, pari a euro; - 70% di k) al netto delle spese fisse, pari a euro. <p>Se il Cliente rimborsa anticipatamente il credito prima della scadenza del Contratto, l'indennizzo per il Finanziatore non può superare l'1,00 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,50 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del Contratto. L'indennizzo non è dovuto se: il rimborso anticipato è effettuato in esecuzione di un Contratto di assicurazione destinato a garantire il credito; il rimborso anticipato riguarda un Contratto di apertura di credito; il rimborso anticipato ha luogo in un periodo in cui non si applica un tasso di interesse espresso da una percentuale specifica fissa predeterminata nel Contratto; l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro. L'indennizzo non si applica nei casi previsti dalla legge (esercizio delle facoltà di surroga ex art. 1202 c.c. - c.d. portabilità del finanziamento senza oneri a carico del delegante art. 120 quater t.u.b.).</p>
<p>Consultazione di una banca dati <i>Se il finanziatore rifiuta la domanda di credito dopo aver consultato una banca dati, il consumatore ha il diritto di essere informato immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione. Il consumatore non ha questo diritto se comunicare tale informazione è vietato dalla normativa comunitaria o è contrario all'ordine pubblico o alla pubblica sicurezza.</i></p>	
<p>Diritto a ricevere una copia del Contratto <i>Il consumatore ha il diritto, su sua richiesta, di ottenere gratuitamente copia del Contratto di credito idonea per la stipula. Il consumatore non ha questo diritto se il finanziatore, al momento della richiesta, non intende concludere il Contratto.</i></p>	
<p>Periodo di validità dell'offerta</p>	<p>Informazione valida fino al terzo giorno lavorativo successivo alla data di sottoscrizione.</p>

La/il Sottoscritta/o _____ nata/o a _____ il ___ / ___ / _____, codice fiscale _____ dichiara di aver ricevuto copia del presente documento e dell'Allegato, precedentemente al Contratto.

IL CLIENTE

Data _____

CONSENSO

(Art. 23 DLGS 196/03)

Il/La sottoscritto/a
nato/a

In relazione all'informativa da Voi fornitami ai sensi dell'art. 13 DLGS 30/6/03 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali):

I. Con riferimento alle finalità di cui al punto III -Finalità del trattamento cui sono destinati i dati -numeri 5, 6 e 7 di detta informativa e cioè per:

- finalità di marketing operativo e strategico;
 - per finalità operative, gestionali, statistiche, commerciali, promozionali, di tutela del credito, di prevenzione del sovra indebitamento;
 - per esigenze di controllo dell'andamento delle relazioni con la clientela e/o rischi connessi;
- finalità per le quali prendo atto che non è obbligatorio da parte mia fornire i dati personali di mia pertinenza:

do il consenso nego il consenso al trattamento dei dati personali che ritengo di fornirvi.

Firma dell'interessato  _____

II. Con riferimento ai dati sensibili da cui al punto IV di detta informativa, già acquisiti o che potranno essere acquisiti, dalla Società a seguito delle operazioni o dei contratti da me richiesti che ne comportino il necessario trattamento per la specifica finalità perseguita dall'operazione o dal servizio medesimi.

do il consenso nego il consenso al trattamento.
Sono consapevole che, in mancanza di consenso, la Società non potrà dar corso ad operazioni o servizi che richiedano il trattamento di tali dati.

Firma dell'interessato  _____

III. Con riferimento alla comunicazione di dati personali a soggetti di cui al punto VI (Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati) n. 1,2,3 e 4 -Soggetti operanti nei finanziamenti contro cessione di quote dello stipendio (Istituti di credito; Agenti e intermediari UNIFIN; Compagnie di Assicurazione e datori di lavoro):

do il consenso nego il consenso alle predette comunicazioni.
Sono consapevole che, in mancanza di consenso, la Società non potrà dar corso all'operazione di finanziamento richiesta.

Firma dell'interessato  _____

IV. Con riferimento alla comunicazione di dati personali ai soggetti di cui al punto VI (Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati) n. 5 e 6 dell'informativa, poiché l'esecuzione delle operazioni e dei servizi diversi da quelli indicati in "grassetto" al punto VI dell'informativa stessa richiede la comunicazione (ed il correlativo trattamento) dei miei dati personali alle categorie dei soggetti specificati ai suddetti n.ri 5 e 6:

do il consenso nego il consenso alle predette comunicazioni.
Sono consapevole che, in mancanza di consenso, la Società non potrà eseguire operazioni o servizi diversi da quelli indicati "in grassetto" al punto VI dell'informativa stessa.

Firma dell'interessato  _____

_____, li

INFORMATIVA ex art. 13 Decreto Legislativo 30/6/2003 n. 196

Codice in materia di protezione dei dati personali

I. Premessa

Il decreto legislativo in oggetto disciplina il trattamento dei dati personali, intendendosi per tale la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, registrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni aventi ad oggetto i dati in questione.

Per tale trattamento la legge prevede, in via di principio, e salve precise eccezioni, il consenso del soggetto interessato.

La legge prevede altresì che al soggetto interessato vengano fornite alcune informazioni che sono state ricomprese nel presente modulo di informativa.

II. Fonte dei dati personali

I dati personali in possesso della Società relativi alle operazioni di prestito contro cessione di quote dello stipendio sono raccolti direttamente presso l'interessato da parte della UNIFIN S.p.A. a socio unico e/o dall'agente/intermediario finanziario di questa società all'uopo designato, in qualità di mandataria dell'istituto di credito finanziatore, ovvero presso terzi.

Nel primo caso l'informativa viene fornita direttamente all'interessato all'atto della raccolta dei dati personali inerenti alla operazione di finanziamento, nel secondo caso gli è inviata all'atto della loro registrazione o, qualora sia prevista la loro comunicazione, non oltre la prima comunicazione.

Tutti i dati raccolti verranno trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la riservatezza cui si ispira l'attività della Società.

III. Finalità del trattamento cui sono destinati i dati.

I dati personali potranno essere trattati per finalità connesse o strumentali all'operazione di finanziamento proposta dall'interessato:

1) per esigenze preliminari alla stipula di un contratto da attivare su iniziativa dell'interessato;

2) per dare esecuzione ad un servizio od ad una o più operazioni contrattualmente convenute;

Il conferimento dei dati personali necessari a tali finalità non è obbligatorio e il rifiuto di fornirli può comportare - in relazione al rapporto tra il dato ed il servizio richiesto - l'impossibilità della Società a prestare il servizio stesso.

Qualora tali dati vengano forniti il loro trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

3) per l'adempimento di obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria;

4) per adempiere a quanto disposto da Autorità ed Organi di Vigilanza del sistema bancario e finanziario ovvero a disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo (ad es. centrale rischi, legge sull'usura, antiriciclaggio etc.).

La segnalazione nella Centrale Rischi della Banca d'Italia, obbligatoria per determinati affidamenti concessi a seguito dell'erogazione del prestito sopra menzionato (cfr. punto n. 5 dell'informativa sui Sistemi di Informazioni Creditizie), viene effettuata dall'istituto di credito finanziatore, mandante della Società.

Il conferimento dei dati personali necessari a tale finalità è obbligatorio ed il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

5) per finalità di marketing operativo e strategico;

6) per finalità operative, gestionali, statistiche, commerciali, promozionali, di tutela del credito, di prevenzione del sovra indebitamento;

7) per esigenze di controllo dell'andamento delle relazioni con la clientela e/o rischi connessi;

Il conferimento dei dati personali necessari a tali finalità non è obbligatorio. Qualora tali dati vengano forniti, il loro trattamento richiede il consenso.

IV. Dati sensibili

L'art. 4 del decreto legislativo n. 196/03 definisce sensibili quei dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica dell'interessato; le sue convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere; le opinioni politiche o l'adesione ad associazioni politiche, sindacali, religiose, filosofiche, lo stato di salute e la vita sessuale. Tali dati possono formare oggetto di trattamento soltanto con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante. Pertanto, qualora venga richiesta di specifici servizi od operazioni che comportano il trattamento di tali dati - ad esempio, nelle operazioni di finanziamento contro cessione di quote dello stipendio: dati relativi alla salute del "cedente" inerenti alla polizza per rischi vita conclusa a beneficio di questo istituto "cessionario" oppure dati inerenti al rapporto di lavoro, quali pagamento di contributi ad associazioni sindacali risultanti dal certificato di stipendio - la Società potrà dare corso a tali operazioni soltanto dopo aver ricevuto il consenso scritto del soggetto interessato richiedente.

V. Modalità di trattamento di dati.

In relazione alle indicate modalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici o telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Le modalità di trattamento dei dati possono prevedere l'utilizzo di strumenti automatici idonei a collegare i dati stessi anche a dati di altri soggetti.

Tale trattamento potrà essere effettuato, per conto della Società - per le finalità e con le modalità sopra illustrate, nonché nel rispetto dei criteri idonei a garantire riservatezza e sicurezza - da società, enti o consorzi, nominati responsabili per quanto attiene ai trattamenti da loro effettuati, che forniscono alla Società specifici servizi elaborativi e comunque svolgono attività connesse, strumentali, o di supporto a quella della nostra società, necessarie all'esecuzione delle operazioni o dei servizi richiesti od offerti.

Detti società, enti o consorzi sono individuati nel prospetto consegnato in allegato al presente modulo, del quale costituisce parte integrante.

Tale prospetto, tempo per tempo aggiornato, viene tenuto a disposizione degli interessati presso i locali della Società aperti al pubblico e potrà essere inviato dietro richiesta.

Il trattamento dei dati personali potrà essere effettuato, in veste di titolari del trattamento autonomamente effettuato, anche da soggetti a cui la facoltà di accedere ai dati sia riconosciuta da disposizioni di legge o di normativa secondaria o comunitaria.

VI. Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.

Poiché l'operazione di finanziamento contro cessione di quote dello stipendio coinvolge una pluralità di soggetti, i dati personali relativi a codesti finanziamenti potranno essere comunicati, per esigenze connesse all'esecuzione dei contratti conclusi:

- 1) agli Istituti di credito che finanziano le singole operazioni;
- 2) alle Compagnie di Assicurazione designate contrattualmente per l'emissione delle polizze assicurative accessorie all'operazione di finanziamento;
- 3) agli agenti/sub-agenti/intermediari finanziari, di volta in volta incaricati per la conclusione della singola operazione;
- 4) alle Amministrazioni e ai datori di lavoro pubblici e privati.

Poiché per lo svolgimento della sua attività la Società può rivolgersi anche a società enti, consorzi esterni, i dati personali potranno essere comunicati, con il consenso del soggetto interessato.

- 5) alla Banca d'Italia;
- 6) intermediari finanziari, società, enti, consorzi, o associazioni aventi finalità di tutela del credito o che svolgano servizi elaborativi o attività connesse, strumentali o di supporto a quelle della UNIFIN, nonché a società che svolgano attività di controllo delle frodi, di recupero crediti, di gestione di servizi di pagamento, di esattorie e tesorerie, di effettuazione di lavorazioni necessarie per l'esecuzione delle disposizioni ricevute dalla clientela o per la prestazione di servizi nei confronti della stessa, di factoring, di marketing, di gestione di sistemi informativi, di promozione e a cessionari di credito.

Si richiama l'attenzione sul fatto che - senza il consenso dell'interessato alle comunicazioni dei dati personali ai soggetti terzi che svolgono tali servizi, ed ai correlati trattamenti - la società potrà intrattenere solo quei rapporti e/o eseguire quelle operazioni che non prevedono tali comunicazioni. Si avverte che, in assenza di detto consenso da parte degli interessati, qualora costoro richiedano comunque l'esecuzione di operazioni e di servizi diversi dai suddetti con tale richiesta deve intendersi anche implicitamente manifestato il consenso limitatamente ai trattamenti e alle operazioni o servizi richiesti.

La comunicazione dei dati personali alle società di cui al presente punto ed il loro trattamento correlato potranno avvenire soltanto con il consenso del soggetto interessato.

L'elenco dettagliato dei soggetti appartenenti alle categorie di cui al precedente numero 6), tempo per tempo aggiornato, viene tenuto a disposizione degli interessati presso i locali della Società aperti al pubblico e potrà essere inviato dietro richiesta.

I soggetti di cui ai punti precedenti utilizzeranno i dati comunicati loro in qualità di "Titolari" ai sensi della legge, in piena autonomia, essendo estranei all'originario trattamento effettuato presso la Società.

VII. Diritti dell'interessato.

L'articolo 7 del DLGS 196/03 conferisce agli interessati l'esercizio di specifici diritti in relazione al trattamento dei propri dati personali.

In particolare è riconosciuto all'interessato il diritto di ottenere senza ritardo a cura della società:

- a) la conferma dell'esistenza di "dati personali" che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intellegibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di 90 giorni;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima e il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compreso quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti e successivamente trattati;
- c) l'aggiornamento, la rettificazione, ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- d) l'attestazione che le operazioni di cui ai punti b) e c) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati e diffusi, eccettuato il caso in cui tale conoscenza si riveli impossibile o comporti un impegno di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

È inoltre attribuito all'interessato il diritto ai sensi dell'art. 7 di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento di dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, nonché di opporsi, esercitando gratuitamente tale diritto, al trattamento di dati personali che lo riguardano, previsto ai fini di informazioni commerciali o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

VIII. Titolare e Responsabile

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la sottoscritta Società, UNIFIN S.p.A. a socio unico, con sede in Castel Maggiore, Via G. Di Vittorio 21/b, in persona del suo legale rappresentante Dott. Maurizio Valfrè pro-tempore domiciliato per la carica presso la sede sociale.

Il Responsabile del trattamento dei dati personali è il Dott. Domenico De Marco, domiciliato presso la sede della UNIFIN S.p.A. a socio unico, in Castel Maggiore, Via G. Di Vittorio 21/b.

Gli incaricati sono le persone fisiche autorizzate a compiere operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile.

UNIFIN S p.A. a socio unico

Rilevazione dei tassi di interesse effettivi globali medi ai fini della legge sull'usura

Medie aritmetiche dei tassi sulle singole operazioni delle banche e degli intermediari finanziari non bancari corrette per la variazione del valore medio del tasso applicato alle operazioni di rifinanziamento principali dell'eurosistema

Periodo di riferimento della rilevazione: 1° Ottobre - 31 Dicembre 2011

Applicazione dal 1° Aprile fino al 30 Giugno 2012

Categoria di operazioni	Classi di importo (in euro)	Tassi medi (su base annua)	Tasso Soglia (su base annua)
Aperture di credito in conto corrente	fino a 5.000	10,87	17,5875
	oltre 5.000	9,45	15,8125
Scoperti senza affidamento	fino a 1.500	14,33	21,9125
	oltre 1.500	14,02	21,5250
Anticipi e sconti commerciali	fino a 5.000	7,25	13,0625
	da 5.000 a 100.000	6,80	12,5000
	oltre 100.000	4,84	10,0500
Factoring	fino a 50.000	5,81	11,2625
	oltre 50.000	4,17	9,2125
Crediti personali		11,40	18,2500
Altri finanziamenti alle famiglie e alle imprese		10,10	16,6250
Prestiti contro cessione del quinto dello stipendio e della pensione	fino a 5.000	12,55	19,6875
	oltre 5.000	11,08	17,8500
Leasing autoveicoli e aeronavale	fino a 25.000	9,25	15,5625
	oltre 25.000	7,89	13,8625
Leasing immobiliare	a tasso fisso	7,77	13,7125
	a tasso variabile	5,35	10,6875
Leasing strumentale	fino a 25.000	9,29	15,6125
	oltre 25.000	6,84	12,5500
Credito finalizzato all'acquisto rateale	fino a 5.000	12,05	19,0625
	oltre 5.000	10,05	16,5625
Credito revolving	fino a 5.000	16,85	24,8500
	oltre 5.000	11,94	18,9250
Mutui con garanzia ipotecaria:			
Mutui a tasso fisso		4,75	9,9375
Mutui a tasso variabile		3,66	8,5750

AVVERTENZA: AI FINI DELLA DETERMINAZIONE DEGLI INTERESSI USURARI AI SENSI DELL'ART. 2 DELLA LEGGE N.108/96, COME MODIFICATO DAL D.L. 70/2011, CONVERTITO CON MODIFICAZIONI DALLA LEGGE N. 106/2011, I TASSI RILEVATI DEVONO ESSERE AUMENTATI DI UN QUARTO, CUI SI AGGIUNGE UN MARGINE DI ULTERIORI 4 PUNTI PERCENTUALI. LA DIFFERENZA TRA IL LIMITE E IL TASSO MEDIO NON PUÒ SUPERARE GLI 8 PUNTI PERCENTUALI.

(*) Per i criteri di rilevazione dei dati e di compilazione della tabella si veda la nota metodologica allegata al Decreto.

Le categorie di operazioni sono indicate nel Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 23 settembre 2011 e nelle Istruzioni applicative della Banca d'Italia pubblicate nella Gazzetta Ufficiale n. 200 del 29 agosto 2009.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



GUIDA PRATICA

**Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario
e capire come tutelare i propri diritti.**

Cosa c'è in questa guida

Le domande di base	1
Cosa fare prima di ricorrere	2
I diritti del cliente	4
La procedura passo dopo passo	5
L'Arbitro Bancario Finanziario dalla A alla Z	8
La modulistica per il ricorso	9
Le istruzioni per la compilazione	14



Santander Consumer - UNIFIN S.p.a.
Sede legale:
Strada Maggiore, 47
40125 Bologna (BO) - Italia
codice ABI: 31298.3



LE DOMANDE DI BASE



Chi è e cosa fa l'Arbitro Bancario Finanziario?

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'ABF è un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.

L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Chi può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario?

Tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Quali sono gli intermediari soggetti alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario?

Sono obbligati ad aderire:

- ⊙ le banche
- ⊙ gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del Testo Unico Bancario
- ⊙ gli Istituti di Moneta Elettronica (IMEL) che operano in Italia
- ⊙ Poste Italiane per le attività di Bancoposta
- ⊙ le banche e gli intermediari esteri che operano in Italia.

Per semplicità, in questa Guida li chiamiamo tutti "intermediari".

Se la controversia è con un intermediario estero, può darsi che questo non sia soggetto alle decisioni dell'ABF. In questo caso, se l'intermediario è sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net, la Segreteria tecnica dell'ABF fornisce le informazioni utili e la collaborazione necessaria per presentare il ricorso a tale sistema.

Quanto costa?

Per presentare il ricorso basta versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.



COSA FARE PRIMA DI RICORRERE

1) Conoscere meglio l'Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario è composto da un Organo decidente e da una Segreteria tecnica.

Milano

Roma

Napoli



L'**Organo decidente** è articolato sul territorio nazionale in tre Collegi:

Milano decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

In ciascun Collegio l'Organo decidente è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori).

Ogni Collegio ha la sua **Segreteria tecnica**, che ha il compito di: ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione.

L'attività di Segreteria tecnica è svolta dalla Banca d'Italia.



COSA FARE PRIMA DI RICORRERE

2) Verificare se il problema può essere risolto dall'Arbitro Bancario Finanziario

Su cosa può decidere

Tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- ⊙ fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- ⊙ senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).



Su cosa non può decidere

- ⊙ Controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali ad esempio la compravendita di azioni e obbligazioni ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob.
- ⊙ Controversie che riguardano beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo oppure le forniture connesse a operazioni di factoring. Ad esempio, nel caso del leasing o del prestito per l'acquisto di un bene, l'Arbitro non decide sui difetti del bene oggetto del contratto.
- ⊙ Controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.
- ⊙ Controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.

Per verificare con facilità se il tuo problema può essere risolto dall'Arbitro Bancario Finanziario consulta il percorso guidato sul sito web dell'Arbitro www.arbitrobancariofinanziario.it



I DIRITTI DEL CLIENTE

Prima di ricorrere

- ⊙ Avere a disposizione **copia di questa Guida** presso le filiali degli intermediari e portarla con sé. La Guida può anche essere scaricata dai siti internet degli intermediari.
- ⊙ Presentare un **reclamo all'intermediario** e ricevere una **risposta** entro 30 giorni.
- ⊙ Essere adeguatamente informato, da parte dell'intermediario, sul **diritto di ricorrere** all'Arbitro Bancario Finanziario e sulle **procedure di ricorso**, anche attraverso la documentazione di trasparenza (Documenti contenenti i principali diritti del cliente, Fogli Informativi).
- ⊙ **Ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario**: questo diritto è **irrinunciabile** e può essere esercitato anche senza rivolgersi a un avvocato.



Nel corso della procedura

- ⊙ Ricevere dalla Segreteria tecnica l'eventuale **comunicazione** che il ricorso è incompleto, irregolare o tardivo (ricorso irricevibile). Nei casi in cui è possibile regolarizzare il ricorso, ricevere dalla Segreteria tecnica indicazioni su come fare.
- ⊙ Ricevere dalla Segreteria tecnica comunicazione circa l'eventuale **estinzione, interruzione o sospensione della procedura**.
- ⊙ Ricevere dalla Segreteria tecnica **copia delle controdeduzioni** dell'intermediario se sono state richieste all'atto del ricorso.
- ⊙ Avere la **pronuncia del Collegio entro 60 giorni** dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dall'intermediario o dalla data di scadenza del termine per presentarle, a meno che i termini non siano stati sospesi.

Dopo la decisione

- ⊙ **Ricorrere all'autorità giudiziaria** o a ogni altro strumento previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.
- ⊙ Ricevere dall'intermediario il **rimborso dei 20 euro** versati come contributo spese, se il ricorso viene accolto anche solo in parte.
- ⊙ Ricevere dalla Segreteria tecnica la **comunicazione della decisione** e della motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia.
- ⊙ Se l'intermediario non rispetta la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario, vedere adeguatamente **pubblicizzato l'inadempimento**.



LA PROCEDURA PASSO DOPO PASSO



Il reclamo all'intermediario

Prima di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, è necessario presentare un reclamo all'intermediario che deve avere al suo interno un apposito ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami, sempre aggiornata sugli orientamenti e sulle decisioni dell'Arbitro.

Il reclamo deve avere una risposta entro 30 giorni dalla presentazione. Se è accolto, l'intermediario comunica al cliente quanto tempo è necessario per risolvere il problema.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario

Se non riceve risposta entro 30 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Prima di presentare il ricorso è necessario versare **20 euro** come contributo alle spese della procedura.

Il versamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario" IBAN IT71M0100003205000000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito www.arbitrobancariofinanziario.it).

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

L'invio del ricorso

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Una copia del modulo è inoltre disponibile alla fine di questa Guida.

Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 euro devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce), con una di queste modalità (vedi il sito www.arbitrobancariofinanziario.it):

- per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica competente o a tutte le Filiali della Banca d'Italia;
- a mano, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.



LA PROCEDURA PASSO DOPO PASSO

La comunicazione del ricorso all'intermediario

Non appena presentato il ricorso all'Arbitro il cliente deve inviarne immediatamente copia all'intermediario con lettera raccomandata AR o per posta elettronica certificata (PEC).

ATTENZIONE!

Se il cliente non invia copia del ricorso all'intermediario la procedura può bloccarsi o subire forti ritardi.

Dalla ricezione della comunicazione, infatti, l'intermediario ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.

L'istruttoria

La Segreteria tecnica svolge l'istruttoria esclusivamente sulla base della documentazione fornita dalle parti.

Per questo è importante che il ricorso sia completo e regolare e che sia presentato nei termini. Altrimenti è irricevibile. La Segreteria tecnica e il Collegio possono comunque chiedere alle parti di fornire ulteriori documenti. Questa richiesta comporta la sospensione del termine di 60 giorni per la decisione da parte del Collegio, di cui viene data comunicazione alle parti.

L'interruzione della procedura

Nel corso del procedimento può accadere che il Collegio rilevi che per la controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione. In tal caso, il Collegio interrompe il procedimento. Se la conciliazione fallisce, il ricorso può essere riproposto entro 6 mesi dal fallimento senza che sia necessario presentare un nuovo reclamo all'intermediario.

Può inoltre accadere che prima della decisione del Collegio la controversia venga portata dall'intermediario anche all'attenzione dell'autorità giudiziaria o di arbitri.

In tal caso, la Segreteria tecnica invita il cliente a dichiarare se ha comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF. Se il cliente manifesta il proprio interesse entro 30 giorni, il procedimento prosegue; in caso contrario, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento.

La decisione

Il Collegio si pronuncia entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'intermediario oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle. Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria. La decisione è presa a maggioranza ed è sempre motivata. La Segreteria tecnica comunica alle parti decisione e motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia.

Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.



LA PROCEDURA PASSO DOPO PASSO

La pubblicità dell'inadempimento

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora al funzionamento della procedura, il suo inadempimento è pubblicato sul sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito internet della Banca d'Italia e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

È inadempiente l'intermediario che:

- ⊙ non esegue o esegue solo in parte la prestazione imposta dalla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario
- ⊙ non rimborsa al cliente i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte
- ⊙ non versa alla Banca d'Italia il contributo spese di 200 euro dovuto se il ricorso viene accolto anche solo in parte.

Non collabora al funzionamento della procedura l'intermediario che:

- ⊙ non versa il contributo dovuto ai fini della liquidazione dei compensi dei membri dei Collegi designati dalle associazioni degli intermediari
- ⊙ omette o invia in ritardo la documentazione richiesta, se questo impedisce all'ABF di decidere la controversia.

DOMANDE, CHIARIMENTI? I CONTATTI UTILI

L'Arbitro Bancario Finanziario ha il suo sito web (www.arbitrobancariofinanziario.it), dove verificare, con il percorso guidato, se il problema può essere risolto dall'Arbitro, consultare albi ed elenchi degli intermediari che aderiscono all'Arbitro, scaricare la modulistica e la normativa di riferimento, consultare le decisioni e sapere quali intermediari non le hanno rispettate.

Indirizzi delle segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5
20123 Milano
Telefono: 02 724241

Segreteria tecnica del Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e
00187 Roma
Telefono: 06 47921

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71
80133 Napoli
Telefono: 081 7975111



L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO DALLA A ALLA Z



Arbitrato

Procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie in cui le parti affidano a uno o più soggetti terzi e imparziali, detti arbitri, l'incarico di decidere sulla controversia. La decisione è detta "lodo" e ha un'efficacia simile a quella della sentenza del giudice.

Conciliazione

Procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie in cui un soggetto terzo, detto conciliatore, assiste le parti aiutandole a trovare una soluzione di comune accordo ma non ha il potere di prendere alcuna decisione sulla controversia.

Controdeduzioni

Documentazione fornita dall'intermediario per spiegare la propria posizione sulla controversia.

Controversia o lite

Contrasto tra due o più persone che sono in disaccordo su una questione.

Fin-Net (Financial Dispute Resolution Network)

La rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi finanziari. Vi aderiscono tutti i paesi dell'Unione europea, più l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia.

Istituti di moneta elettronica (IMEL)

Imprese, diverse dalle banche, che svolgono in via esclusiva l'attività di emissione di moneta elettronica. Possono anche svolgere attività connesse e strumentali a quella esercitata in esclusiva e offrire servizi di pagamento. È preclusa loro l'attività di concessione di crediti in qualunque forma.

Parti

Il cliente e l'intermediario tra i quali è insorta la controversia.

Posta elettronica certificata (PEC)

La PEC è un servizio, offerto da operatori inseriti in uno specifico elenco pubblico tenuto dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), che consente la trasmissione elettronica dei messaggi con valore equiparabile a quello della raccomandata A/R. Al momento dell'inoltro, il gestore del servizio PEC invia al mittente una ricevuta dell'avvenuta (o mancata) trasmissione del messaggio. Le normali e-mail, anche se provviste di forme di ricevute di avvenuta consegna o lettura, non hanno valore di posta elettronica certificata.

Reclamo

L'atto con cui il cliente, identificandosi chiaramente, contesta all'intermediario in forma scritta (ad esempio, lettera, fax, e-mail) un comportamento di cui è rimasto insoddisfatto.

Ricorso irricevibile

Ricorso incompleto, irregolare o presentato oltre i termini previsti (ad esempio: ricorso che palesemente non rientri nella competenza dell'Arbitro; ricorso in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposto nei confronti di soggetti che non sono intermediari; ricorso in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; ricorso per il quale non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; ricorso presentato senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privo di firma; ricorso proposto oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ricorso relativo a operazioni o comportamenti dell'intermediario anteriori al 1° gennaio 2007).



A) DATI DEL CLIENTE

PERSONA FISICA

Questo riquadro deve essere utilizzato dai consumatori, dai professionisti o imprenditori titolari di impresa individuale.

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Nato a	<input type="text"/>	il	<input type="text"/>
Codice fiscale	<input type="text"/>		
Domicilio nel Comune di	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
		C.A.P.	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	Recapiti telefonici	<input type="text"/>
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<input type="checkbox"/> consumatore <input type="checkbox"/> altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)			

➤ se il cliente è minorenne o legalmente incapace (interdetto, etc.), è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".

oppure:

PERSONA GIURIDICA O ALTRI SOGGETTI

Questo riquadro deve essere utilizzato dalle persone giuridiche (ad es. società per azioni) e da altri enti (ad es. associazioni non riconosciute).

Denominazione	<input type="text"/>		
Natura del soggetto	<input type="text"/>		
Partita IVA	<input type="text"/>		
Sede legale nel Comune di	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
		C.A.P.	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	Recapiti telefonici	<input type="text"/>
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			

➤ attenzione: è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".

RAPPRESENTANTE LEGALE

È la persona che rappresenta legalmente il cliente (es. l'amministratore delegato per una società, il genitore per un minore, il tutore per un interdetto).

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Qualifica	<input type="text"/>		
Nato a	<input type="text"/>	il	<input type="text"/>
Codice fiscale	<input type="text"/>		
Domicilio nel Comune di	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
		C.A.P.	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	Recapiti telefonici	<input type="text"/>
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			



EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (PROCURA)

Da compilare solo nel caso in cui il cliente voglia affidare ad altri (es. un avvocato, un incaricato di un'Associazione di consumatori o di categoria, una persona di fiducia) l'incarico di presentare il ricorso e rappresentarlo davanti all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il sottoscritto

Cognome Nome

Luogo e data di nascita

in qualità di cliente in qualità di rappresentante legale del cliente

DICHIARA DI CONFERIRE ALLA PERSONA SOTTO INDICATA L'INCARICO DI RAPPRESENTARLO NELLA PRESENTAZIONE DI QUESTO RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO E NELLE ATTIVITÀ ALLO STESSO CONNESSE:

Cognome Nome

Luogo e data di nascita

Codice fiscale

Qualifica: avvocato o altro professionista (*specificare*)

incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria (*specificare denominazione*)

altro (*specificare*)

Indirizzo Comune

Provincia Stato C.A.P.

E-mail* Recapiti telefonici

(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: SI NO

- elegge domicilio, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso, presso l'indirizzo del rappresentante
- allega fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità.

Firma _____ Data _____

EVENTUALI COINTESTATARI

Da compilare solo nel caso in cui esistano altri cointestatari che si associano al presente ricorso.

Il sottoscritto

Cognome Nome

Nato a il

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario _____ Data _____

Il sottoscritto

Cognome Nome

Nato a il

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario _____ Data _____

NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità di ogni cointestatario.



D) DICHIARAZIONI

Il sottoscritto Cognome Nome dichiara che:

• con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario in data:
al quale l'intermediario

- non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo
 ha risposto in modo ritenuto insoddisfacente (in tal caso, allegare la risposta)

- la controversia non è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria ovvero rimessa a decisione arbitrale; che sulla stessa non è pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge e che il sottoscritto non ha aderito ad azione collettiva risarcitoria di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo;
• provvederà a inviare tempestivamente all'intermediario copia del presente ricorso con raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC);
• acconsente al trattamento dei dati personali in conformità all'acclusa informativa.

Il sottoscritto dichiara inoltre che (*barrare le caselle che interessano*):

- intende ricevere copia delle controdeduzioni che verranno presentate dall'intermediario all'Arbitro Bancario Finanziario
 sulla medesima controversia ha già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito in data

ALLEGATI

- 1) Copia del reclamo presentato all'intermediario e della eventuale risposta ricevuta.
- 2) Copia della ricevuta del versamento del contributo alle spese della procedura di € 20.
- 3) Fotocopia di documento/i di identità in corso di validità (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore).
- 4) Altra documentazione (*specificare*):

SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO

Firma Data
(cliente o rappresentante legale o procuratore)

Firma dell'Associazione di categoria Data
(in caso di incarico all'Associazione senza procura, si richiede la firma dell'Associazione in aggiunta a quella del cliente)

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI E DI ATTO DI NOTORIETÀ

(resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto Cognome Nome

in relazione alla presentazione dell'accluso ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e allo svolgimento delle attività allo stesso connesse, consapevole che ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi o contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia,

dichiara:

di essere nato a Provincia di il

di essere domiciliato in Provincia di

indirizzo

di essere in possesso del numero di codice fiscale

di rappresentare legalmente il cliente in qualità di (*specificare: amministratore con poteri di rappresentanza, tutore, curatore e simili*)

(*lasciare in bianco se non ricorre tale ipotesi*)

Firma Data
(cliente o rappresentante legale o procuratore)



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

RICORSO
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie
www.arbitrobancariofinanziario.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D. LGS. N. 196/2003)

I dati personali conferiti con il presente modulo verranno trattati nell'ambito delle attività segretariali, istruttorie e decisionali relative al ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Il trattamento dei dati è necessario ai fini sopra indicati.

In particolare:

- i dati saranno conservati su supporto cartaceo e trattati con procedure informatiche in relazione alle finalità sopra descritte e con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché ad evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti non autorizzati;
- i dati verranno messi a disposizione dei membri dell'Organo decidente;
- potranno essere forniti, a richiesta e nei limiti dell'esercizio del diritto di difesa, alla controparte (banca o intermediario finanziario).

Titolare del trattamento è la Banca d'Italia; responsabili del trattamento sono, per i profili di rispettiva competenza in relazione al Collegio alla cui decisione è rimesso il ricorso, il Direttore della Sede di Milano ovvero di Roma o Napoli - presso le quali vengono svolte le funzioni di Segreteria tecnica per l'Organo decidente - e il Capo del Servizio Rapporti esterni e affari generali, che coordina le attività delle Segreterie Tecniche.

Sarà cura degli interessati comunicare tempestivamente la modifica o l'integrazione dei dati forniti.



RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Istruzioni per la compilazione

ATTENZIONE: PRIMA DI COMPILARE IL RICORSO, SI RACCOMANDA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI ISTRUZIONI.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario non pregiudica la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria ovvero di attivare le altre forme di tutela previste dall'ordinamento. Informazioni più dettagliate sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario sono disponibili sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it. In particolare si consiglia di consultare le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" emanate dalla Banca d'Italia e la "Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario" disponibile presso le filiali delle banche, intermediari finanziari, Poste italiane e le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Come presentare il ricorso

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere:

- inviato tramite posta, fax ovvero posta elettronica certificata (PEC) alla Segreteria tecnica del Collegio competente (il Collegio di Milano è competente per i clienti con domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto; il Collegio di Roma è competente per i clienti con domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero; il Collegio di Napoli è competente per i clienti con domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia).

Il ricorso può essere altresì inviato, con le stesse modalità, a qualunque Filiale della Banca d'Italia.

Le comunicazioni inviate tramite PEC saranno ritenute valide se sottoscritte con firma digitale mediante un certificato rilasciato da un certificatore accreditato;

- presentato a mano presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.

L'elenco delle strutture alle quali è possibile inviare il ricorso, nonché i relativi indirizzi e numeri di fax è disponibile nel sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario.

A) DATI DEL CLIENTE

In questa sezione devono essere inseriti i dati di colui che intende rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il riquadro "**persona fisica**" deve essere compilato quando il cliente è un individuo. In particolare, deve essere specificato il **domicilio**, cioè la sede principale dei propri affari o interessi. Dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento al domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso. Inoltre, deve essere indicato se il cliente è un **consumatore** (e quindi agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta) o appartiene ad **altre categorie** (ad es. è un professionista o imprenditore). Tale informazione è essenziale in quanto la composizione del Collegio che dovrà decidere sul ricorso viene determinata in relazione alla diversa tipologia dei clienti coinvolti. Nel caso ci siano altri cointestatari, compilare l'apposito riquadro del modulo 2/4.

Il riquadro "**persona giuridica o altri soggetti**" deve essere compilato in tutti gli altri casi in cui il cliente non sia una persona fisica (ad es. nel caso di una società, un'Associazione ...). In particolare, deve essere indicata la **denominazione** dell'ente e la natura dello stesso (ad es. se si tratta di una società per azioni, di una società in nome collettivo, di un'Associazione non riconosciuta ...). È inoltre necessario indicare la **sede legale dell'ente**: dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento alla sede legale.

Il riquadro "**rappresentante legale**" deve contenere l'indicazione della persona che, in conformità a disposizioni di legge, rappresenta il cliente e agisce in nome e per conto suo (ad esempio, il genitore per il minore, il tutore per l'interdetto, l'amministratore delegato per una società). Nel caso il cliente non sia una persona fisica è sempre necessario indicare il legale rappresentante.



Nel modulo è richiesto di indicare - ove esistente - l'eventuale indirizzo di **posta elettronica certificata (PEC)** del cliente e del rappresentante. Nel caso tale informazione venga fornita, le comunicazioni tra le Segreterie tecniche e il ricorrente avverranno esclusivamente per mezzo di tale strumento.

Eventuale conferimento di rappresentanza volontaria (procura). Il ricorso può essere presentato oltre che direttamente dal cliente o dal suo rappresentante legale, anche tramite una persona alla quale il cliente volontariamente conferisce il mandato di rappresentarlo per la procedura di ricorso innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario. Detto rappresentante può essere un professionista (ad esempio un avvocato), un incaricato di un'Associazione di categoria o una persona di fiducia. In tal caso è necessario compilare l'apposito riquadro relativo al conferimento di rappresentanza (procura), con il quale il cliente rappresentato elegge altresì domicilio presso l'indirizzo del rappresentante, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso. Tale elezione di domicilio non modifica la competenza territoriale del Collegio giudicante, che è individuata con riferimento al domicilio del cliente.

Eventuali cointestatori. Nel caso siano presenti altri cointestatori (cioè soggetti titolari del medesimo rapporto per il quale è presentato ricorso), essi possono aderire al ricorso firmando l'apposito riquadro e allegando fotocopia del proprio documento di identità. In questo caso, la pronuncia dell'Arbitro Bancario Finanziario avrà effetto anche nei confronti dei cointestatori. In ogni caso, tutte le comunicazioni saranno inviate esclusivamente al cliente oppure al rappresentante di quest'ultimo.

B) DATI DELL'INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)

Nel modulo va indicata con precisione la **denominazione** dell'intermediario nei confronti del quale si presenta il ricorso e l'indirizzo della **sede** (filiale, agenzia, sportello ...) presso la quale è stato concluso o è intrattenuto il contratto.

Come fare se la controversia è nei confronti di un intermediario che opera in Italia ma ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, in Islanda, Liechtenstein, Norvegia: le disposizioni sui sistemi stragiudiziali prevedono che tale intermediario può non aderire all'Arbitro Bancario Finanziario purché aderisca o sia sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net (la rete promossa dalla Commissione europea per la cooperazione tra i sistemi stragiudiziali europei).

In tal caso il cliente può presentare ricorso nei confronti di tale intermediario di fronte all'organismo estero, avvalendosi dell'assistenza della Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario.

C) DATI DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO

Tipologia del contratto cui si riferisce la controversia: devono essere fornite indicazioni generali sulla tipologia di contratto cui si riferisce la controversia; a tal fine, sono state indicate - a titolo di esempio - alcune delle principali categorie contrattuali. Il cliente potrà barrare una o più caselle.

Richieste all'Arbitro: in questa sezione il cliente deve sinteticamente esporre COSA CHIEDE all'Arbitro Bancario Finanziario (es. restituzione di una somma di denaro, risarcimento del danno subito, accertamento di un diritto). Inoltre, devono essere indicate le MOTIVAZIONI alla base della sua richiesta, eventualmente rinviando al contenuto della documentazione relativa alla fase di reclamo all'intermediario, che dovrà essere allegata al ricorso. Qualora lo spazio del modulo non fosse sufficiente, il ricorrente potrà svolgere le proprie considerazioni su fogli da aggiungere e debitamente sottoscritti, che dovranno essere menzionati tra i documenti allegati come "altra documentazione". Possono inoltre essere allegati i documenti ritenuti necessari.

D) DICHIARAZIONI

Al cliente è richiesto di rendere alcune dichiarazioni, anche al fine di richiamare l'attenzione su alcune condizioni necessarie per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. In particolare, il ricorso deve essere preceduto, a pena di inammissibilità, da un reclamo scritto all'intermediario; a tal fine è necessario indicare la data di presentazione del reclamo (dalla quale decorre il termine di 12 mesi per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario).



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL RICORSO

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO - RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Allegati. Si richiama l'attenzione sull'esigenza di allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità del cliente, e se indicati nel ricorso, dei cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore. Si rammenta inoltre che il **pagamento del contributo spese di 20 euro** costituisce presupposto per la ricevibilità del ricorso. A dimostrazione del versamento deve pertanto essere allegata fotocopia della relativa ricevuta. Il pagamento può essere effettuato:

- 1) con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario" IBAN IT71M0100003205000000000904;
- 2) con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- 3) in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito www.arbitrobancariofinanziario.it).

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

Sottoscrizione del ricorso. Il modulo di ricorso deve essere sottoscritto dal cliente o dal suo rappresentante legale ovvero, nel caso del conferimento di rappresentanza volontaria, dalla persona a cui è stata conferita la procura (vedi sezione A, riquadro "eventuale conferimento di rappresentanza volontaria"). In ogni caso, è sempre necessario allegare al modulo di ricorso fotocopia del documento di identità del firmatario.

Presentazione del ricorso tramite Associazione di categoria. In caso di incarico a un'Associazione di categoria senza conferimento di procura, si richiede oltre alla firma del cliente anche quella del soggetto autorizzato a operare per conto dell'Associazione stessa.

Il cliente o il suo rappresentante devono rendere una **dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà** relativa a stati e qualità indicati nel ricorso. Le Segreterie tecniche potranno svolgere gli accertamenti necessari per verificarne la veridicità.

www.arbitrobancariofinanziario.it