

**TRASPARENZA
DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI

MONOGRAFIA**

OLIVETTI.COM.IT

TRASPARENZA

DEI SERVIZI E DEI SERVIZI FINANZIARI

BANCHE E FINANZIARI

APPROVATA

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del
18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

INDICE

Introduzione	pag. 4
Premessa	pag. 6
Riferimenti normativi	pag. 7
Definizioni	pag. 10
Pubblicità ed informazioni precontrattuali	pag. 13
• Pubblicità • Informazioni precontrattuali	pag. 13 pag. 14
Contratti	pag. 17
Comunicazioni alla clientela	pag. 19
Requisiti organizzativi	pag. 20
Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia Di operazioni e servizi bancari e finanziari – Arbitro Bancario Finanziario – ABF	pag. 22
• Fonti normative • Definizioni • Ambito di applicazione	pag. 22 pag. 23 pag. 23

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del
18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Introduzione

La presente Monografia contiene le norme in materia di **Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari** e si propone quale strumento attraverso cui **Fincontinuo S.p.A.** possa operare, sul piano della correttezza e dell'efficienza, nel pieno rispetto delle disposizioni di Legge vigenti ed in ossequio ai Provvedimenti emanati dalla Banca d'Italia.

I principi normativi contenuti nel Fascicolo, connessi alle operazioni ed ai servizi proposti e commercializzati da **Fincontinuo S.p.A.**, saranno, a compendio della realizzazione della presente Monografia, opportunamente illustrati ed affrontati, in dettaglio, nelle prossime sessioni formative in materia.

4

Il Fascicolo, oltre che focalizzare la massima attenzione sui principi portanti definiti dalle norme in materia di **Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari**, ha adottato una molteplicità di spunti concreti dettati dalla esaustiva documentazione pubblicata, tempo per tempo, dalla Banca d'Italia con particolare riferimento alle istruzioni contenute nel Provvedimento del 15 luglio 2015, non trascurando le disposizioni presenti nel vigente ed aggiornato Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (**Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia - T.U.B.**).

Si precisa, infine, che, almeno allo stato attuale, il *core business* di **Fincontinuo S.p.A.** si configura nel collocamento - sia attraverso partner (*brokerage*) che in linea diretta (*direct lending*) - di **cessioni del quinto dello stipendio e/o della pensione** e di **delegazioni di pagamento**.

Per quanto suddetto si è ritenuto opportuno soffermarsi, principalmente, sulle disposizioni in materia di **Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari** attinenti il **Credito ai Consumatori**.

In relazione a quanto premesso, il presente documento abroga e sostituisce ogni altra precedente informativa interna in materia pubblicata dall'Azienda.

Ne discende che il puntuale rispetto della disciplina sulla **trasparenza delle condizioni contrattuali** deve configurarsi, in Azienda, come un efficace presidio dei rischi di natura legale e reputazionale, ambedue strettamente collegati ai rapporti con la nostra clientela.

Ciò significa che **Fincontinuo S.p.A.**, nel formulare e nel diffondere ad ogni soggetto coinvolto la presente Monografia, ha inteso agevolare la messa in atto di accorgimenti di carattere organizzativo idonei ad assicurare che, in ogni fase del *business*, sia prestata - da parte del personale interno e degli Agenti in Attività Finanziaria - una corretta e continua attenzione.

Fincontinuo S.p.A. - da sempre - si è sforzata di assicurare:

- La comprensibilità, a beneficio dei propri clienti:
 - della struttura dei prodotti (cessioni del quinto e delegazioni di pagamento);
 - delle relative caratteristiche;
 - dei rischi connessi.
- La loro conformità alle vigenti prescrizioni di Legge;

P

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari	
Data ultima stampa: 6 luglio 2016	Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della **Fincontinuo S.p.A.** Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla **Fincontinuo S.p.A.** proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della **Fincontinuo S.p.A.** e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- La trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei propri prodotti configurabili, allo stato attuale, in *cessioni del quinto dello stipendio o della pensione* nonché in *delegazioni di pagamento* attraverso:
 - Documentazione informativa completa, chiara ed accessibile a beneficio della clientela, comunque adottata dagli Agenti in Attività Finanziaria componenti la *Rete Distributiva* dell'Azienda ed oltre-modo ben visibile sul sito aziendale;
 - Procedure interne volte a mitigare il rischio di errato indirizzamento od involontario coinvolgimento della clientela verso prodotti le cui caratteristiche [importo, durata, etc.] possano risultare inadeguate alle proprie esigenze ed alla propria sostenibilità economica rispetto al relativo profilo;
 - Documentate competenze da parte degli Agenti in Attività Finanziaria componenti la *Rete Distributiva* dell'Azienda sulle norme illustrate nella presente Monografia in modo che siano in grado di:
 - fornire ogni possibile chiarimento circa i diritti dei clienti;
 - assistere i potenziali clienti nella valutazione della documentazione informativa.
- L'attestazione formale, a beneficio dei propri potenziali clienti, circa la quantificazione dei corrispettivi dagli stessi dovuti in sede di richiesta di un finanziamento.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Premessa

La disciplina sulla **Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari** persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale dell'Azienda, di rendere noto ai clienti ogni elemento determinante del rapporto contrattuale e successivi aggiornamenti.

Ciò significa che le disposizioni in parola devono essere applicate ad ogni operazione e ad ogni servizio [e, pertanto, anche al *Credito al Consumo* non finalizzato] avente natura bancaria e finanziaria posto in offerta ed in distribuzione da **Fincontinuo S.p.A.** anche attraverso una *Rete Distributiva* di Agenti in Attività Finanziaria o mediante c.d. *tecniche di comunicazione a distanza*.

Allo scopo di ottemperare alle predette disposizioni normative, sono stati posti in essere i seguenti strumenti di trasparenza:

- Pubblicizzazione dei tassi di interesse, dei *pricing* e di ogni altra condizione contrattuale applicabile alle operazioni ed ai servizi ma, anche, pubblicizzazione degli strumenti di tutela previsti a beneficio della clientela;
- Formulazione dei contratti in una consona e chiara chiave di comprensibilità;
- Aggiornamenti costanti e continui nei confronti della clientela in presenza di variazioni degli indicatori e delle condizioni citate ai punti precedenti;
- Presupposti organizzativi atti a prevenire i rischi legali e reputazionali in Azienda attraverso la gestione di rapporti chiari e corretti con la clientela ed improntati a principi di buona fede.

In relazione a quanto appena esplicitato, anche **Fincontinuo S.p.A.** ha, opportunamente, aderito all'*Arbitro Bancario Finanziario* nel rispetto di quanto previsto da:

- **Testo Unico Bancario - art. 128-bis;**
- **Deliberazione del CICR [Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio] del 29 luglio 2008, n. 275;**
- **Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009.**

Le presenti disposizioni si applicano ai contratti di credito tra l'intermediario [**Fincontinuo S.p.A.** (direct lending) ovvero *partner* di **Fincontinuo S.p.A.** (brokerage)] ed il cliente [consumatore].

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Riferimenti normativi

La materia è regolamentata dalle seguenti norme e disposizioni:

- **Titolo VI del Testo Unico Bancario [TUB], concernente la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti;**
- **Articoli nn. 53, comma 1, lettera d), 67, comma 1, lettera d), 108, comma 1, del Testo Unico Bancario [T.U.B.], i quali prevedono che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi ad oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile ed i controlli interni delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del medesimo T.U.;**
- **Articolo n. 114-quinquies 3, comma 1, del Testo Unico Bancario [T.U.B.], il quale dichiara applicabili agli Imel le disposizioni contenute nel titolo VI del medesimo T.U.B., in quanto compatibili;**
- **Articolo n. 114-quinquies 2, comma 2, del Testo Unico Bancario [T.U.B.], il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi a oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile ed i controlli interni degli Imel;**
- **Articolo n. 114-undecies del Testo Unico Bancario [T.U.B.], il quale estende agli istituti di pagamento l'applicazione del titolo VI del medesimo T.U.B.;**
- **Articolo n. 114-quaterdecies, comma 2, del Testo Unico Bancario [T.U.B.], il quale prevede che la Banca d'Italia emani disposizioni di carattere generale aventi ad oggetto l'organizzazione amministrativa e contabile e i controlli interni degli istituti di pagamento;**
- **Articolo n. 128-decies del Testo Unico Bancario [T.U.B.], il quale dichiara applicabili agli agenti in attività finanziaria, agli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di Imel o istituti di pagamento comunitari e ai mediatori creditizi le norme del titolo VI del medesimo T.U.B., in quanto compatibili, ed attribuisce alla Banca d'Italia la facoltà di stabilire ulteriori regole per garantire trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela;**
- **Deliberazione del CICR del 2 agosto 1996, recante attuazione dell'articolo n. 53, comma 1, lett. d) del Testo Unico Bancario [T.U.B] in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni delle banche, come modificata dalla deliberazione del 23 marzo 2004, n. 692;**
- **Deliberazione del CICR del 9 febbraio 2000, recante Credito fondiario - Disciplina dell'estinzione anticipata dei mutui;**
- **Deliberazione del CICR del 25 luglio 2000, in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo n. 107 del T.U.B.;**
- **Deliberazione del CICR del 4 marzo 2003, recante Disciplina della trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, come modificata dal decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze - Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;**
- **Decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze - Presidente del CICR del 3 febbraio 2011, recante Disposizioni sul credito ai consumatori e modifiche alla deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari;**
- **Decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze - Presidente del CICR del 30 giugno 2012, recante Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo n. 117-bis del Testo unico bancario.**

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Si richiamano, inoltre:

- **Articolo n. 128-ter del Testo Unico bancaria [T.U.B.];**
- **Articolo n. 144 del Testo Unico Bancario [T.U.B], che prevede l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria per l'inosservanza di norme contenute nel titolo VI del T.U.B.;**
- **Articolo n. 23, comma 4, del T.U.F., secondo cui le disposizioni del titolo VI, capo I, del T.U. non si applicano ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del T.U.F.; in ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.B.;**
- **Decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1950, n. 180, e successive modificazioni, recante Approvazione del Testo Unico delle Leggi concernenti il sequestro, il pignoramento e la cessione degli stipendi, salari e pensioni dei dipendenti dalle Pubbliche Amministrazioni ed, in particolare, l'articolo n. 6-bis [trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti];**
- **Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, in materia di commercio elettronico;**
- **Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, recante il Codice del Consumo;**
- **Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, recante Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE;**
- **Decreto Legislativo 16 aprile 2012, n. 45, recante Attuazione della direttiva 2009/110/CE, concernente l'avvio, l'esercizio e la vigilanza prudenziale dell'attività degli istituti di moneta elettronica, che modifica le direttive 2005/60/CE e 2006/48/CE che abroga la direttiva 2000/46/CE;**
- **Decreto Legge 29 novembre 2008, n. 185, [convertito, con modificazioni, nella legge 28 gennaio 2009, n. 2], ed in particolare, l'articolo n. 2, comma 5, in materia di mutui garantiti da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale;**
- **Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla Legge 22 dicembre 2011, n. 214 ed, in particolare, l'articolo n. 36-bis;**
- **Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27 ed, in particolare, gli articoli nn. 27, 27-bis e 28;**
- **Decreto Legge 24 marzo 2012, n. 29, convertito, con modificazioni, dalla Legge 18 maggio 2012, n. 62, ed, in particolare, l'articolo n. 1, comma 1-ter;**
- **Decreto del Presidente della Repubblica 14 marzo 2001, n. 144 - Regolamento recante norme sui servizi di bancoposta;**
- **Deliberazione del CICR del 29 luglio 2008, n. 275, recante Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;**
- **Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 15 gennaio 2015, in materia di trasparenza nel collocamento dei titoli di Stato;**
- **Provvedimento della Banca d'Italia del 18 dicembre 2012, recante Disposizioni di vigilanza in materia di sanzioni e procedura sanzionatoria amministrativa;**
- **Provvedimento della Banca d'Italia del 27 giugno 2011, recante Disciplina della procedura sanzionatoria amministrativa e delle modalità organizzative per l'attuazione del principio della distinzione tra funzioni istruttorie e funzioni decisorie;**
- **Provvedimento della Banca d'Italia del 21 dicembre 2007, recante Disposizioni relative al trasferimento alla Banca d'Italia delle competenze e dei poteri dell'Ufficio Italiano dei Cambi;**

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- **Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, recante Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari e successive modificazioni;**
- **Regolamento dell'Isvap del 3 maggio 2012, n. 40, recante la definizione dei contenuti minimi del contratto di assicurazione sulla vita di cui all'articolo n. 28, comma 1, del Decreto Legge 24 gennaio 2012 n. 1, convertito dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27.**

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Definizioni

- **Annuncio pubblicitario**

Tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale, e ogni altra documentazione non personalizzata avente la funzione di rendere note le condizioni dell'offerta di uno o più operazioni o servizi alla potenziale clientela¹, salvo quanto previsto dalla sezione VII, paragrafo 4 del Provvedimento del 15 luglio 2015;

- **Cliente**

Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario²;

- **Clientela [o clienti] al dettaglio**

I consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale, gli enti senza finalità di lucro, le micro-imprese;

- **Consumatore**

La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

- **Contratto di credito**

Il contratto con cui un finanziatore concede o si impegna a concedere a un consumatore un credito sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria;

- **Contratto di credito collegato**

Un contratto di credito finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici se ricorre almeno una delle seguenti condizioni:

- Il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito;
- Il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito;

- **Costo totale del credito**

Tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il creditore è a conoscenza, escluse le spese notarili.

¹ Non rientrano nella definizione di annuncio pubblicitario le comunicazioni relative a prodotti non ancora commercializzati.

² Non sono clienti le banche, le società finanziarie, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento, le imprese di assicurazione, le imprese di investimento, gli organismi di investimento collettivo del risparmio, le società di gestione del risparmio, le società di gestione accentrata di strumenti finanziari, i fondi pensione, Poste Italiane s.p.a, la Cassa depositi e Prestiti e ogni altro soggetto che svolge attività di intermediazione finanziaria. Non si considerano clienti nemmeno le società controllanti, controllate o sottoposte a comune controllo dei soggetti sopra indicati.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

Sono inclusi i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, qualora la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio sia obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte;

- **Finanziatore**

Il soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito;

- **Importo totale del credito**

Il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito;

- **Importo totale dovuto dal consumatore**

La somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito;

- **Intermediario del credito**

L'agente in attività finanziaria, il mediatore creditizio nonché il soggetto, diverso dal finanziatore che, nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione e nel rispetto delle riserve di attività previste dalla Legge, conclude contratti di credito per conto del finanziatore ovvero svolge attività di presentazione o proposta di contratti di credito o altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;

- **Locale aperto al pubblico o dipendenza**

La succursale dell'intermediario [come definita nell'articolo n. 4 del Regolamento UE n. 575/2013 del 26 giugno 2013 relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento] e qualunque locale dell'intermediario adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti, anche se l'accesso è sottoposto a forme di controllo;

- **Micro-impresa**

L'Impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera b), della direttiva 2007/64/CE;

- **Offerta fuori sede**

L'offerta [ossia la promozione, il collocamento, la conclusione di contratti relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari] svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario;

- **Prodotti composti**

Schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica;

- **Reclamo**

Ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione;

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- **Sconfinamento**

L'utilizzo da parte del consumatore di fondi concessi dal finanziatore in eccedenza rispetto al saldo del conto corrente in assenza di apertura di credito ovvero rispetto all'importo dell'apertura di credito concessa;

- **Servizi accessori**

I servizi offerti, anche gratuitamente, insieme ad un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso [ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni, etc.];

- **Servizio accessorio connesso con il contratto di credito**

Il servizio obbligatorio per la conclusione del contratto di credito o (sia esso obbligatorio o facoltativo) offerto dal finanziatore congiuntamente al contratto di credito. Il servizio si intende obbligatorio quando, anche sulla base di disposizioni di legge, il consumatore non può stipulare il contratto di credito senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio oppure non può stipulare il contratto di credito a determinate condizioni senza stipulare il contratto avente a oggetto il servizio accessorio. Il servizio si intende altresì obbligatorio quando il recesso dal contratto avente a oggetto il servizio accessorio determina l'applicazione di costi o qualsiasi altra modifica delle condizioni del contratto di credito³;

- **Supporto durevole**

Qualsiasi strumento che permetta al cliente di memorizzare informazioni a lui personalmente dirette in modo che possano essere agevolmente recuperate durante un periodo di tempo adeguato ai fini cui sono destinate le informazioni stesse e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni memorizzate;

- **Tasso annuo effettivo globale [TAEG]**

Il costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito;

- **Tecniche di comunicazione a distanza**

Tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato;

- **Testo Unico Bancario [T.U.B.]**

Il decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni;

- **Testo Unico della Finanza [T.U.F.]**

Il decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e successive modificazioni.

³ Fermo restando quanto previsto dall'articolo 21, comma 3-bis del Codice del Consumo.

Pubblicità ed informazioni precontrattuali

Il presente paragrafo disciplina:

- Gli annunci pubblicitari;

NOTA:

Rientrano tutti i messaggi, in qualsiasi forma diffusi, aventi natura promozionale ed ogni altra documentazione non personalizzata volta a rendere note le condizioni dell'offerta alla potenziale clientela.

- L'informativa personalizzata e l'assistenza da rendere alla potenziale clientela nella fase precontrattuale;
- La valutazione del merito di credito e l'acquisizione di informazioni sul consumatore da banche dati.

13

Pubblicità

In particolare, gli annunci pubblicitari che riportano il tasso d'interesse o altre cifre concernenti il costo del finanziamento devono indicare le seguenti informazioni:

- Il tasso d'interesse, riportato su base annuale, specificando se fisso o variabile;
- Le spese, comunque denominate, comprese nel costo totale del finanziamento;
- L'importo totale del credito;
- Il tasso annuo effettivo globale [TAEG];

NOTA:

Si rammenta che il TAEG è il tasso che rende uguali, su base annua, i valori attualizzati di tutti gli impegni esistenti o futuri, oggetto di accordo tra il finanziatore ed il consumatore.

Il TAEG è calcolato secondo la formula matematica riportata in allegato al presente Fascicolo (allegato 5B del Provvedimento 15 luglio 2015).

Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi, inclusi i compensi riconducibili agli Agenti in Attività Finanziaria ed ai Mediatori Creditizi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il cliente deve pagare in relazione al contratto di cessione del quinto o di delegazione di pagamento.

Nel TAEG sono inclusi anche i costi relativi ai c.d. servizi accessori e obbligatori (ad es. polizze assicurative).

Per quanto ovvio, il calcolo del TAEG è fondato sull'ipotesi che il contratto rimarrà valido per il periodo di tempo convenuto e che il creditore [intermediario] ed il consumatore [cliente] adempiranno ai loro obblighi nei termini ed entro le date convenute nel citato contratto.



Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari	
Data ultima stampa: 6 luglio 2016	Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- La necessità di sottoscrivere contratti relativi ad uno o più servizi accessori connessi con il contratto di ***cessione del quinto e/o di delegazione di pagamento*** [polizze assicurative] non trascurando che l'informazione va inserita solo se i costi relativi ai suddetti costi accessori non siano stati inclusi nel tasso annuo effettivo globale [TAEG] in quanto non determinabili in anticipo;
- La durata del contratto;
- L'importo totale dovuto dal consumatore e l'ammontare delle singole rate.

Le informazioni di cui alla precedente elencazione devono essere riportate negli annunci pubblicitari in forma chiara, concisa ed evidenziata, supportate da un esempio rappresentativo.

14

Informazioni Precontrattuali

L'intermediario ha l'obbligo di fornire al cliente, prima che questi sia vincolato da un contratto o da una proposta irrevocabile, ogni utile informazione per consentirgli una opportuna valutazione circa la proposta acquisita dal citato intermediario; in particolare:

- Il tipo di contratto;
- La denominazione dell'intermediario e l'indirizzo della Sede Legale;

NOTA:

In presenza di offerta mediante un agente in attività finanziaria, devono essere indicati anche gli elementi anagrafici e l'indirizzo del soggetto che entra in relazione con il potenziale cliente [consumatore].

- L'importo totale del finanziamento e le condizioni di utilizzo;
- La durata del contratto;
- Il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, comunque, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale;
- Il tasso annuo effettivo globale [TAEG] e l'importo totale dovuto dal consumatore, unitamente ad un esempio rappresentativo indicante le ipotesi sulle quali si basa il calcolo del citato tasso;
- L'importo, il numero e la periodicità delle rate [c.d. *piano di ammortamento*];
- Tutte le spese derivanti dal contratto di credito;
- L'indicazione dei c.d. *servizi accessori* connessi con il contratto [polizze assicurative] obbligatori per l'ottenimento del finanziamento;
- Una chiara indicazione circa le conseguenze alle quali il cliente potrebbe andare incontro in presenza di mancato pagamento di una o più rate;

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- L'esistenza del diritto di recesso ai sensi dell'art. 125-ter del T.U.B.;
- Il diritto al rimborso anticipato previsto dall'art. 125-sexies del T. U.B.;
- Il diritto del consumatore, ove la domanda di finanziamento sia stata rifiutata, di essere informato tempestivamente e gratuitamente circa il rifiuto della richiesta avendo, altresì, cura di segnalare al citato consumatore gli estremi identificativi dei sistemi di informazione creditizia consultati e dei rispettivi gestori, ai sensi dell'art. 125 del T.U.B.; al riguardo il finanziatore:

- informa preventivamente il consumatore - unitamente all'invio di eventuali altre comunicazioni o solleciti ovvero in via autonoma – la prima volta che segnala ad una *banca dati* informazioni *negative* nei suoi confronti;
- assicura che le informazioni comunicate alle *banche dati* siano esatte e aggiornate, rettificando, in presenza di errori, i dati;
- informa il consumatore circa gli effetti che le informazioni *negative* registrate a suo nome in una *banca dati* potrebbero avere sulla sua capacità di accedere al credito.

Resta confermato quanto previsto dal:

- ✓ **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - codice in materia di protezione dei dati personali;**
- ✓ **Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991 - centrale dei rischi - istruzioni per gli intermediari creditizi;**
- ✓ **Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8 del 16 novembre 2004 - codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti.**

- Il diritto del consumatore a ricevere, gratuitamente, su richiesta, una copia completa del testo contrattuale idonea per l'eventuale perfezionamento;
- L'eventuale limite temporale di validità dell'offerta illustrata nelle informazioni precontrattuali.

Le indicazioni citate ed appena elencate devono essere fornite al potenziale cliente attraverso il documento standard **informazioni europee di base sul credito ai consumatori** [c.d. SECCI] in allegato al presente fascicolo.

Va, oltremodo, significato che, attraverso il predetto documento, vengono soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli artt. 67-quater, commi 1 e 2, 67-quinquies, 67-sexies, 67-septies e 67-octies del **Codice del Consumo**.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Va, ancora, precisato che, ai sensi dell'art. 124, comma 5 del T.U.B., l'intermediario deve fornire al potenziale cliente [consumatore] idonei chiarimenti in modo che questi possa serenamente valutare se il contratto proposto sia adatto alle proprie esigenze ed alla propria capacità di rimborso.

A tal proposito, l'intermediario ha l'obbligo, su richiesta del consumatore, di fornirgli ulteriori spiegazioni aventi ad oggetto:

- La documentazione precontrattuale fornitagli in precedenza;
- Le caratteristiche principali del prodotto in offerta;
- Gli effetti derivanti dal perfezionamento del contratto, in termini di obblighi economici e circa le potenziali conseguenze in presenza di mancato o ritardato pagamento.

L'Agente in Attività Finanziaria al quale il potenziale cliente si è rivolto ha gli stessi obblighi illustrati in precedenza, secondo quanto disposto dalla sezione VII bis del Provvedimento 15 luglio 2015.

L'intermediario, prima di perfezionare il contratto deve svolgere una valutazione del merito creditizio del potenziale cliente sulla base di informazioni adeguate fornite, a seconda dei casi e delle situazioni, dallo stesso cliente [consumatore] ovvero acquisite attraverso la consultazione di *banche dati* pertinenti.

Fincontinuo S.p.A., nel dar seguito al citato processo di valutazione, applica le disposizioni di cui alla **Circolare della Banca d'Italia n. 288 del 3 aprile 2015**.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Contratti

Si conferma che i contratti di finanziamento sono redatti in forma scritta secondo le disposizioni previste dall'art. 125-bis del Testo Unico Bancario [T.U.B.].

Fincontinuo S.p.A. [ed i propri partner] adotta, per il perfezionamento di richieste di finanziamento sotto forma di **cessioni del quinto e delegazioni di pagamento**, contratti informatici; a tal proposito, si conferma che il citato documento informatico adottato dall'Azienda soddisfa i requisiti della forma scritta nel rispetto delle norme di Legge.

Il contratto viene prodotto in duplice copia e sottoscritto dall'Organo preposto in Azienda e dal cliente [consumatore]; un originale del documento viene consegnato al cliente e l'altro originale viene conservato dall'Azienda nel proprio dossier.

Il contratto di finanziamento redatto da **Fincontinuo S.p.A.** prevede, in modo chiaro e conciso:

- La tipologia del contratto;

NOTA:

Fincontinuo S.p.A., almeno allo stato attuale, pone in offerta solo prodotti configurabili in cessioni del quinto dello stipendio o pensione e delegazioni di pagamento.

- Il nome, il cognome e l'indirizzo del cliente [consumatore], la denominazione del finanziatore [brokerage o direct lending] e l'indirizzo della Sede Legale;

NOTA:

Si rammenta che Fincontinuo S.p.A. prevede sul contratto anche i riferimenti anagrafici dei propri agenti in attività finanziaria.

- La durata del contratto di finanziamento;
- L'importo complessivo del finanziamento;
- Il tasso di interesse e le condizioni disciplinanti l'applicazione dello stesso;
- Il tasso effettivo annuo globale [TAEG] e l'importo totale a carico del cliente [consumatore] preventivamente calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del citato TAEG;
- L'importo, il numero e la periodicità delle rate;
- Tutte le spese previste dal contratto di finanziamento;
- Ogni avvertenza utile e chiara circa le conseguenze alle quali il cliente [consumatore/cedente] e l'Ente/Azienda Privata [ATC] potrebbero andare incontro in presenza di mancato pagamento di una o più rate previste nel piano di ammortamento a corredo del contratto di finanziamento;

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- L'evidenza di garanzie assicurative (TCM e rischio impiego) nel rispetto di quanto previsto dall'art. 125-bis, comma 3 del Testo Unico Bancario [T.U.B.];
- L'esistenza del diritto di recesso ed i relativi termini e condizioni per esercitarlo, ai sensi degli artt. 125-ter e 125-quater del Testo Unico Bancario [T.U.B.];
- Il diritto del cliente [consumatore] al rimborso anticipato così come previsto dall'art. 125-sexies, comma 1 del Testo Unico Bancario [T.U.B.] e la procedura per effettuarlo;
- I mezzi e gli strumenti di tutela stragiudiziale [reclami e ricorsi] dei quali il cliente [consumatore] può avvalersi, inclusi i sistemi di risoluzione delle controversie ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario [T.U.B.]; trattasi delle modalità di accesso all'*Arbitro Bancario Finanziario*.
- Le eventuali altre condizioni previste nel contratto di finanziamento;
- La chiara indicazione che **Fincontinuo S.p.A.** o che i propri partner sono soggetti ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in via Nazionale, 91 - 00184 Roma;

Inoltre, in considerazione del fatto che i finanziamenti proposti da **Fincontinuo S.p.A.** o da propri partner prevedono l'ammortamento del capitale a durata determinata, il contratto contiene anche il diritto del cliente [consumatore] di poter ricevere, su sua esplicita richiesta ed in un qualsiasi momento del rapporto, senza alcun aggravio di spese, una copia del piano di ammortamento riportante:

- Le rate dovute, le relative scadenze e le condizioni di pagamento;
- Il piano di ammortamento del capitale [rappresentazione della ripartizione di ciascun rimborso periodico];
- Gli interessi e gli eventuali costi aggiuntivi.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del
18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Comunicazioni alla clientela

Nel rispetto di quanto disposto dall'art. 125-bis, comma 4 del Testo Unico Bancario, **Fincontinuo S.p.A.** ovvero i propri partner [*brokerage*] fornisce, annualmente, ai propri clienti – su supporto cartaceo o su altro supporto durevole – una comunicazione chiara ed esaustiva circa l'andamento del rapporto.

In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente [consumatore] le comunicazioni si intendono approvate trascorsi **60** giorni dal ricevimento.

La predetta comunicazione periodica è effettuata da **Fincontinuo S.p.A.** ovvero dai propri partner [*brokerage*] attraverso l'invio di un documento cartaceo riportante, come innanzi detto, ogni informazione ritenuta utile per il cliente [consumatore] sullo svolgimento del rapporto.

Il più volte citato documento, opportunamente datato, aggiorna il precedente e, comunque, quello originariamente allegato al contratto di finanziamento.

Circa la periodicità dell'invio della documentazione in parola, si rammenta che il contratto di finanziamento in essere tra **Fincontinuo S.p.A.** ovvero tra i propri partner [*brokerage*] ed il cliente [consumatore] ne stabilisce le modalità ed i tempi di inoltro.

In ogni momento del rapporto il cliente [consumatore] ha il diritto di proporre di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata da **Fincontinuo S.p.A.** ovvero dai propri partner [*brokerage*] salvo che ciò sia incompatibile con la natura dell'operazione.

La comunicazione, ove trasmessa con strumenti telematici, è inviata a titolo gratuito.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del
18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Requisiti organizzativi

Fincontinuo S.p.A., con l'obiettivo di intrattenere con la propria clientela un rapporto caratterizzato da condizioni contrattuali e da comportamenti corretti, si è dotata di **presidi organizzativi e procedure interne** dedicate.

Al riguardo, in conformità anche con quanto previsto dalle vigenti Disposizioni di vigilanza [Circolare n. 288 del 3 aprile 2015] in tema di controlli interni, *Fincontinuo S.p.A.* ha istituito le seguenti funzioni di controllo:

- **Funzione di Compliance e Antiriciclaggio**
- **Funzione di Risk Management**
- **Funzione di Internal Audit, in outsourcing.**

20

Le procedure interne sono formalizzate e diffuse - anche con il coinvolgimento delle Funzioni di controllo - al fine di assicurare:

- L'offerta di prodotti chiari e comprensibili da parte della clientela, nonché conformi alle prescrizioni imperative di legge;
- La trasparenza e la correttezza nella commercializzazione dei prodotti, con particolare riguardo alla documentazione informativa per la clientela, in modo da evitare che il cliente sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie;
- La formazione degli addetti della rete distributiva circa le regole previste dal Provvedimento del 15 luglio 2015 e procedure interne adottate, in modo che siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti.

Tali procedure, inoltre, consentono di quantificare, in maniera chiara, dettagliata e inequivocabile, gli oneri che maturano nel corso del rapporto e che, in presenza di estinzione anticipata, sono restituiti per la parte non maturata, dal finanziatore o da terzi, al consumatore, se questi li ha corrisposti anticipatamente.

Con riferimento alla remunerazione della propria *Rete Distributiva*, *Fincontinuo S.p.A.* adotta politiche che non costituiscono un incentivo all'offerta di prodotti inadeguati rispetto alle esigenze di ciascun cliente.

L'adeguatezza delle procedure interne viene periodicamente valutata da parte della **funzione di Conformità**, tenendo anche conto dei reclami pervenuti da parte della clientela; la **Funzione di Compliance** riferisce al **Consiglio di Amministrazione**, con periodicità almeno annuale e nel caso siano accertate criticità rilevanti.

Con riferimento alla gestione dei reclami, *Fincontinuo S.p.A.* adotta procedure interne che garantiscono ai clienti risposte sollecite ed esaustive; tali procedure prevedono:

- L'individuazione di un responsabile e/o di un ufficio, indipendenti rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- Le modalità di inoltro dei reclami da parte della clientela e le modalità di risposta, comprendendo la posta ordinaria, la posta elettronica e la posta di elettronica certificata;

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

- La pubblicizzazione sul proprio sito delle suddette informazioni;
- La gratuità, per il cliente, dell'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami ed agli eventuali *call center*, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla Legge [ad esempio, costo della telefonata a tariffazione non maggiorata];
- La formazione del personale preposto alla gestione dei reclami e agli eventuali *call center*, adeguata in relazione ai rispettivi compiti;
- La modalità di trattazione dei reclami;
- I tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo;
- La registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato;
- La pubblicazione annuale, sul proprio sito internet di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Fincontinuo S.p.A. assicura ai propri clienti risposte esaustive:

- Nel caso il reclamo sia ritenuto fondato, la comunicazione delle iniziative poste in essere ed i tempi di attuazione entro i quali le stesse verranno realizzate;
- Nel caso il reclamo venga ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

La Funzione di Conformità riferisce al Consiglio di Amministrazione, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

Fincontinuo S.p.A. comunica alla Banca d'Italia [Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio - Divisione Verifiche trasparenza e correttezza] l'indirizzo della Funzione deputata alla gestione dei reclami, indicando un riferimento telefonico, di fax e di posta elettronica nonché il nominativo del responsabile tempo per tempo nominato.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari - Arbitro Bancario Finanziario [ABF]

Fincontinuo S.p.A., nel rispetto delle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e dei successivi aggiornamenti, ha aderito all'Arbitro Bancario e Finanziario [ABF].

L'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario [ABF], quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, assume rilievo per il conseguimento di obiettivi quali:

22

- **Meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivanti il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela;**
- **Fiducia della clientela nei confronti di prestatori di servizi finanziari;**
- **Utile ed efficiente presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità dell'Intermediario Finanziario.**

Fonti normative

La materia è regolamentata dalle seguenti disposizioni:

- **Testo Unico Bancario [T.U.B.] - art. 128-bis - circa l'adesione degli Intermediari a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela, rimettendo al Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio [CICR] la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'Organo decidente;**
- **Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 11 - art. 5, comma 1 - che prevede, in tema di controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l'obbligo di esperire preliminarmente il procedimento di mediazione ai sensi del medesimo Decreto Legislativo ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario [T.U.B.], quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale;**
 - **Deliberazione del Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio [CICR] n. 275 del 29 luglio 2008 circa la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico Bancario [T.U.B.] e successivi aggiornamenti;**
 - **Raccomandazioni della Commissione Europea N. 98/257/CE del 30 marzo 1998 circa i principi applicabili agli Organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;**
 - **Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti - emanate dalla Banca d'Italia il 15 luglio 2015 [disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari].**

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

Definizioni

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**
Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie ovvero l'insieme formato dall'Organo decidente, composto in funzione degli interessi degli Intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolate dalla disciplina in parola;
- **Associazione degli Intermediari**
Organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai fini della designazione del componente dell'Organo decidente espressione degli Intermediari;
- **Cliente**
Soggetto che o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un Intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari;

NOTA:

Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali che possono dar luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto.

- **Intermediari**
Banche, intermediari finanziari [ex art. 106], confidi, IMEL, PP.TT., banche estere ed intermediari esteri operanti in Italia e che svolgono nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal Titolo VI del Testo Unico Bancario [T.U.B.];
- **Reclamo**
Ogni atto con cui il cliente contesta in forma epistolare [lettera, fax, E-mail, etc.] all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

Ambito di applicazione

All'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** possono essere sottoposte controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari ivi incluse le operazioni di credito al consumo.

NOTA:

Sono escluse le controversie attinenti ai servizi ed alle attività di investimento ed alle altre fattispecie non assoggettate, ai sensi dell'art. 2, comma 4 del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, al Titolo VI del Testo Unico Bancario [T.U.B.]; in particolare, servizi ed attività di investimento, collocamento di prodotti finanziari nonché operazioni e servizi che si configurano in componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'art. 25-bis ovvero della parte IV, titolo II, capo I del citato Decreto Legislativo.

All'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento dei diritti, degli obblighi e delle facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale fa riferimento.

Titolo del documento: Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

Data ultima stampa: 6 luglio 2016

Versione: 2016.0706 delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 gennaio 2016

La proprietà intellettuale del presente testo è della Fincontinuo S.p.A. Il testo non può essere copiato, né trasmesso ad altri, né utilizzato in altro modo, e dovrà essere restituito alla Fincontinuo S.p.A. proprietaria all'atto della risoluzione del rapporto. Il testo (salvo diverse precisazioni) rimarrà pertanto di proprietà della Fincontinuo S.p.A. e viene concesso all'utilizzatore esclusivamente per gli usi consentiti.

NOTA:

A qualunque titolo, la controversia rientra nell'ambito di applicazione dell'ABF a condizione che l'ammontare richiesto non superi la soglia dei 100.000,00 euro.

Non possono essere sottoposte all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** controversie inerenti operazioni anteriori al 1° gennaio 2009 o comunque prescritte.