



DIRITTI E STRUMENTI DI TUTELA DEL CLIENTE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI DISCIPLINATA DAL D.LGS. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA

Codice modulo Avviso - Ver. 03/2011

DISCIPLINA GENERALE

- Il presente documento è messo a disposizione, anche in copia asportabile, presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati dalla Società per la commercializzazione dei propri prodotti e sul sito www.carrefourbanca.it.
- In caso di offerta svolta in un luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario, al richiedente deve essere consegnata copia di questo documento.
- Su richiesta, verrà fornita copia del testo del contratto idonea per la stipula che include il documento denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali. La consegna di tale copia non obbliga le parti alla stipula del contratto. Il diritto ad ottenere copia della documentazione precontrattuale non può essere sottoposto a termini o condizioni.
- I contratti sono redatti per iscritto. Nel caso di inosservanza della forma scritta il contratto è nullo.
- Il richiedente ha diritto di ottenere un esemplare del contratto stipulato, cui è unito il documento denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori".
- Qualora il contratto venga concluso utilizzando una Tecnica di Comunicazione a Distanza il Cliente ha diritto comunque di ottenere una copia del contratto in forma cartacea; il presente documento e il documento denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" sono messi a disposizione subito dopo la conclusione del contratto.
- I contratti indicano il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.
- Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che rivedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.
- In caso di inosservanza si applicano:
 - a) il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli simili eventualmente indicati dal Ministro del Tesoro, rispettivamente per le operazioni

attive e per quelle passive, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto, o, se più favorevoli per il cliente, emessi nei dodici mesi precedenti lo svolgimento dell'operazione;

b) gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

- La possibilità di variare, anche in senso sfavorevole al Cliente, il tasso di interesse e ogni altro prezzo o condizione deve essere espressamente indicato nel contratto con clausola approvata specificamente dal Cliente.
- Se nei contratti di durata è convenuta la facoltà di modificare unilateralmente, i prezzi e le altre condizioni, le variazioni sono comunicate al Cliente secondo le modalità previste dall'art. 118 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385, con preavviso minimo di due mesi. Nei contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale non può avere ad oggetto i tassi di interesse. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni suddette sono inefficaci se sfavorevoli per il Cliente.
- Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, senza penalità, entro la data prevista per l'applicazione della modifica unilaterale e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- Nei contratti di durata viene fornito per iscritto al Cliente alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta l'anno, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto (rendiconto) ed alle condizioni contrattuali applicate (documento denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori").
- In mancanza di opposizione scritta da parte del Cliente, gli estratti conto e le ulteriori comunicazioni si intendono approvati trascorsi 60 giorni dal ricevimento.
- Il Cliente (o colui che succede o il coobbligato) ha diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.
- Le nullità di cui alla presente disciplina possono essere fatte valere solo dal Cliente (o da colui che gli succede o dal coobbligato).
- In caso di mutuo, apertura di credito, o altro contratto di finanziamento, il Cliente ha facoltà di esercitare la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 c.c., trasferendo il rapporto esistente ad altro finanziatore. Detta facoltà può essere esercitata in ogni momento dal Cliente e mediante richiesta scritta, senza spese e senza penalità o altri oneri.

DISCIPLINA SPECIFICA DEL CREDITO AL CONSUMO

- Inoltre, i contratti di credito al consumo indicano:
 - a) il tipo di credito;
 - b) i dati del consumatore, del finanziatore e, se del caso, dell'intermediario del credito;
 - c) la durata del contratto di credito;
 - d) l'importo totale del credito e le condizioni di utilizzo;
 - e) nel caso di contratti di credito collegati, l'indicazione del bene o del servizio oggetto del contratto ed il relativo prezzo in contanti;
 - f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l'applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l'eventuale modifica del tassi di interesse, ove consentita dall'art. 118 del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385;
 - g) il TAEG e l'importo totale dovuto dal consumatore, calcolati al momento della conclusione del contratto, con l'indicazione delle ipotesi sulle quali si basa il calcolo del TAEG;
 - h) il numero, l'importo e la periodicità delle rate, ove previsto dal contratto, l'ordine con cui vengono imputati i pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati diversi tassi debitori;
 - i) per i pagamenti di spese e interessi senza ammortamento del capitale, un estratto dei periodi e delle condizioni di pagamento degli interessi e delle spese correlate, ricorrenti e non ricorrenti;
 - j) tutte le spese derivanti dal contratto di credito, nonché le condizioni in presenza delle quali è possibile una modifica delle spese, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
 - k) il tasso interessi di mora applicabile al momento della conclusione del contratto, le condizioni in presenza delle quali questo tasso può essere modificato, nel rispetto delle disposizioni di legge sulla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, e le eventuali penali previste per l'inadempimento;
 - l) una chiara avvertenza delle conseguenze alle quali il consumatore può andare incontro in caso di mancato pagamento di una o più rate;
 - m) se necessarie, l'esistenza di spese notarili;
 - n) le garanzie e le assicurazioni, ove previste;

- o) l'esistenza del diritto di recesso e i termini e le condizioni per esercitarlo, ivi incluse le informazioni sull'obbligo del consumatore di rimborsare il capitale prelevato e di corrispondere gli interessi (ai sensi dell'art. 125-*ter* del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385), nonché l'importo giornaliero degli interessi da corrispondere in caso di recesso; se si tratta di un contratto di credito al quale non si applicano le disposizioni in materia di recesso, va indicata l'inesistenza di questo diritto;
- p) in caso di contratti di credito collegati, l'indicazione dei diritti spettanti al consumatore ai sensi dell'art. 125-*quinquies* del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 ("inadempimento del fornitore") e le condizioni per esercitarlo.
- q) il diritto del consumatore al rimborso anticipato (art. 125-*sexies* del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385) e la procedura per effettuarlo nonché, in presenza delle condizioni ivi stabilite, il diritto del creditore a ottenere un indennizzo a fronte del rimborso anticipato e le relative modalità di calcolo;
- r) la procedura per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 125-*quater* del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385, da altre norme di legge o dal contratto;
- s) i mezzi di tutela stragiudiziale (reclami e ricorsi) di cui il consumatore può avvalersi, ivi compresi i sistemi di risoluzione delle controversie ai sensi dell'art. 128-*bis* del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 ("Arbitro Bancario e finanziario") e le modalità per accedervi;
- t) le ulteriori condizioni eventualmente previste nel contratto;
- u) l'indicazione che il finanziatore è soggetto ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia con sede in via Nazionale, 91 -00184 Roma.

Oltre a quanto sopra indicato, nel caso di ammortamento del capitale di un contratto di credito a durata determinata, il contratto indica anche il diritto del consumatore di ricevere in qualsiasi momento del rapporto, su sua richiesta e senza spese, una tabella di ammortamento.

- Nessuna somma può essere richiesta o addebitata al consumatore se non sulla base di espresse condizioni contrattuali.
- Sono nulle le clausole del contratto relative a costi a carico del consumatore che, contrariamente a quanto previsto ai sensi dell'art. 121, comma I, lettera e) D.lgs. 385/93, non sono stati inclusi o sono stati inclusi in modo non corretto nel TAEG pubblicizzato nella documentazione predisposta secondo quanto previsto dall'art. 124 D.lgs. 385/93.
- Le clausole di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo o condizione praticati sono nulle e si considerano non apposte.

- Nei casi di assenza o nullità delle clausole contrattuali queste ultime sono sostituite di diritto secondo i seguenti criteri:
 - a) il TAEG equivale al tasso nominale minimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'Economia e delle Finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto. Nessuna altra somma è dovuta al consumatore a titolo di tassi di interesse, commissioni o altre spese;
 - b) la scadenza del contratto è a trentasei mesi;
- Nelle operazioni di credito al consumo, gli annunci pubblicitari che riportano il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito indicano le seguenti informazioni, in forma chiara, concisa e graficamente evidenziata, con l'impiego di un esempio rappresentativo:
 - (i) il tasso di interesse, specificando se fisso o variabile;
 - (ii) le spese comunque denominate, comprese nel costo totale del credito;
 - (iii) l'importo totale del credito;
 - (iv) il TAEG;
 - (v) l'esistenza di eventuali servizi accessori necessari per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni pubblicizzate, qualora i costi relativi a tali servizi non siano inclusi nel TAEG in quanto non determinabili in anticipo;
 - (vi) la durata del contratto di credito, se determinata;
 - (vii) l'importo totale dovuto dal consumatore e l'ammontare delle singole rate, quando queste informazioni sono determinabili in anticipo.
- Si precisa che nessuna voce tra quelle sopra elencate può avere una maggiore evidenza del TAEG.
- La facoltà di rimborsare in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità spetta unicamente al consumatore senza possibilità di patto contrario. Il consumatore ha sempre il diritto di rimborsare in qualsiasi momento, in tutto o in parte, a Carrefour Banque l'importo dovuto al finanziatore, comprensivo di tutti gli addebiti contabilizzati a quella data. In tal caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

Se previsto dal contratto, il finanziatore ha diritto ad un indennizzo pari all'1% dell'importo rimborsato in anticipo se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero allo 0,5% del medesimo importo, se la vita residua 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. Tale indennizzo non è dovuto se l'importo rimborsato anticipatamente è uguale all'intero debito residuo ed è uguale o inferiore a € 10.000.
- Il consumatore può recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni dalla sua conclusione o, se successivo, dal momento in cui il consumatore riceve tutte le informazioni e

le condizioni previste dalla legge. Al consumatore non saranno addebitate penali o spese di chiusura. Se il contratto ha avuto esecuzione in tutto o in parte, entro trenta giorni dall'invio della comunicazione, il consumatore dovrà restituire il capitale e pagare tutte le spese e gli interessi maturati fino al momento della restituzione calcolati secondo quanto stabilito dal contratto. Il consumatore dovrà altresì rimborsare al finanziatore le somme non ripetibili da quest'ultimo corrisposte alla Pubblica Amministrazione. L'esercizio del diritto di recesso comporta automaticamente il recesso da tutti i contratti aventi ad oggetto servizi accessori connessi al contratto di credito. Inoltre, nei contratti di credito a tempo indeterminato: (i) il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto di credito in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese. Il contratto di credito può prevedere un eventuale preavviso non superiore a trenta giorni; e (ii) il finanziatore ha diritto di recedere dal contratto di credito con un preavviso almeno di sessanta giorni.

- In caso di cessione del credito o del contratto di credito il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione, anche in deroga all'art. 1248 c.c.. Nei casi di inadempimento del fornitore di beni o servizi, il consumatore che abbia effettuato inutilmente la costituzione in mora del fornitore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito a condizione che ricorrano le condizioni di cui all'art. 1455 c.c. (cioè che l'inadempimento del fornitore non abbia scarsa importanza avuto riguardo all'interesse del consumatore). In tale ipotesi il consumatore ha diritto al rimborso di quanto già corrisposto al finanziatore.
- La responsabilità prevista dal punto precedente si estende anche al terzo, al quale il finanziatore abbia ceduto i diritti derivanti dal contratto di concessione del credito.

CONTRATTI STIPULATI CON TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

- In caso di servizi finanziari commercializzati mediante Tecniche di Comunicazione a Distanza, ai sensi del Codice al Consumo, art. 67-duodecies il Cliente potrà recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso.

L'eventuale diritto di recesso dovrà essere esercitato mediante l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Carrefour Banque - Via Caldera n. 21 - 20153-Milano, specificando gli estremi identificativi del contratto riportati nella lettera di conferma. In caso di recesso successivo all'eventuale Erogazione del finanziamento o di parte di esso, le somme versate per conto del Cliente dovranno essere restituite a Carrefour Banque non oltre il

termine di 30 giorni, dalla data di recesso. Decorso tale termine verranno addebitati gli interessi corrispettivi nella misura specificata nel contratto. Si precisa che il Cliente ha diritto di richiedere in qualsiasi momento copia cartacea del contratto e di cambiare la T.C.D.. Per informazioni: tel. numero ripartito 840-320-090. Se il contratto di credito è stato concluso con una tecnica di comunicazione a distanza che non consente di fornire il documento denominato "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori", il finanziatore o l'intermediario del credito forniscono al consumatore tale documento immediatamente dopo la conclusione del contratto. Se il consumatore esercita il diritto di recesso da un contratto di fornitura di beni o servizi ai sensi dell'art. 64 del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), il contratto di credito si intende risolto di diritto, senza alcuna penalità per il consumatore.

RECLAMI - ARBITRATO BANCARIO E FINANZIARIO

- I reclami vanno inviati con comunicazione scritta, anche per lettera raccomandata, (all'indirizzo Carrefour Banque - Via Caldera 21, 20153-Milano) o per via telematica (all'indirizzo: servizioclienti-carrefourbanca@carrefour.com).

Carrefour Banque deve rispondere in 30 giorni dal ricevimento, indicando in caso di accoglimento i tempi previsti per l'adempimento. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, il cliente può - singolarmente o in forma congiunta con Carrefour Banque - attivare, presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it), una procedura di mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010, finalizzata alla conciliazione delle controversie con Carrefour Banque relative al rapporto. Resta salva la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la procedura di mediazione non dovesse avere esito positivo e la possibilità per il cliente e Carrefour Banque di concordare, anche in una fase successiva alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un diverso organismo di mediazione tra quelli iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia ai sensi del D.Lgs. 28/2010. Ai sensi del D.Lgs. 28/2010, l'esperimento del procedimento di mediazione ivi previsto dinanzi a un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia costituisce condizione di procedibilità dell'azione dinanzi all'autorità giudiziaria. Resta ferma, nei limiti previsti dalla normativa, la possibilità per il cliente di attivare, con riferimento a controversie attinenti alle operazioni e servizi bancari e finanziari, il procedimento di cui all'art. 128-bis D.Lgs. 385/1993, e cioè il



ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, sistema stragiudiziale gestito da Banca d'Italia, che parimenti assolve la condizione di procedibilità di cui al richiamato art. 5 comma 1 D.Lgs. 28/2010. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Carrefour Banque stessa anche sul sito web www.carrefourbanca.it; inoltre, le guide relative all'accesso all'ABF sono messe da Carrefour Banque a disposizione dei clienti (presso i propri locali) e sul sito internet www.carrefourbanca.it.