

## AVVISO PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

Gentile Cliente,  
con questo avviso, che le forniamo in ottemperanza alle norme in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, contenute nel D. Lgs. 385/1993 (testo unico bancario) e nelle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia, desideriamo richiamare la sua attenzione sui suoi diritti e sugli strumenti previsti a sua tutela.

### I Diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto:

- ✓ di avere a disposizione e di asportare copia di questo avviso;
- ✓ di avere a disposizione e di asportare i fogli informativi, dati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sulla Società, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- ✓ qualora la Società si avvalga di *tecniche di comunicazione a distanza*, di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo avviso ed i fogli informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- ✓ di *ottenere*, prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un documento di sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna la Società (ed il cliente) alla stipula del contratto;
- ✓ di *ricevere* un esemplare del contratto stipulato, che include il documento di sintesi;
- ✓ di *ricevere* comunicazioni periodiche sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e, comunque, una volta all'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- ✓ di *essere informato*, con preavviso minimo di 30 giorni, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato, in merito a qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto";
- ✓ di *recedere* dal rapporto, in caso di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, entro 60 giorni, senza spese e alle condizioni precedentemente praticate;
- ✓ di *ottenere* a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

In caso di mutuo, apertura di credito od altro contratto di finanziamento, il cliente ha inoltre la facoltà di esercitare la surrogazione ai sensi dell'art. 1202 del Codice Civile, trasferendo il rapporto esistente ad altro finanziatore. Detta facoltà può essere esercitata dal cliente in ogni momento mediante richiesta scritta, senza spese e senza penalità od altri oneri.

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

- ✓ di *adempiere* in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi, gli altri oneri maturati fino a quel momento ed un compenso, se contrattualmente previsto, comunque non superiore all'1% del capitale residuo;
- ✓ di *opporre* al cessionario, nel caso di cessione dei crediti derivanti dal contratto di credito al consumo, tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione;
- ✓ nel caso di inadempimento del fornitore di beni e servizi, che abbia un accordo di esclusiva con il finanziatore, di *agire* contro quest'ultimo o il terzo cessionario dei relativi diritti di credito dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore.

### Le norme e tutela del Cliente

**Sono a tutela del Cliente:**

- ✓ l'*obbligazione* della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- ✓ l'*obbligazione*, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della Società e prima della conclusione del contratto, di consegnare al cliente copia di questo avviso e dei fogli informativi relativi all'operazione o servizio offerto;
- ✓ l'*obbligazione* di consegnare, ai clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
- ✓ l'*obbligazione* di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- ✓ l'*approvazione specifica* della clausola contrattuale che consente di variare il tasso di interesse, ogni altro prezzo e condizione praticati;
- ✓ l'*approvazione specifica* delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- ✓ la *nullità* delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni e i prezzi previsti dalla legge che prevede, per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, mentre per gli altri prezzi e condizioni, quelli pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi (in mancanza di pubblicità nulla è dovuto);

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

- ✓ l'*indicazione*, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- ✓ l'*obbligazione* di indicare nei contratti: l'ammontare e le modalità del finanziamento; il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate; il TAEG; il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del TAEG; le eventuali coperture assicurative richieste e non incluse nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica;
- ✓ l'*obbligazione* di indicare, nei contratti aventi ad oggetto l'acquisto di determinati beni o servizi: i beni e servizi da acquistare; il prezzo di acquisto in contanti; il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto; le condizioni per il trasferimento del diritto di proprietà, qualora il passaggio della proprietà non sia immediato;
- ✓ l'*obbligazione* di indicare a pena di nullità, nei contratti di apertura di credito in conto corrente non connessa all'uso di una carta di credito: il massimale e l'eventuale scadenza del credito; il tasso di interesse annuo ed il dettaglio analitico degli oneri applicabili dal momento della conclusione del contratto, nonché le condizioni che possono determinarne la modifica durante l'esecuzione del contratto stesso; le modalità di recesso dal contratto;
- ✓ l'*applicazione* delle disposizioni previste dall'art. 1525 codice Civile nel caso di inadempimento del compratore ai contratti di credito al consumo, a fronte dei quali sia stato concesso un diritto reale di garanzia sul bene acquistato con il denaro ricevuto in prestito;
- ✓ l'*applicazione*, qualora il finanziamento richiesto sia finalizzato all'acquisizione di un diritto di godimento ripartito di beni immobili (c.d. "multiproprietà"), delle disposizioni del D. Lgs. 206/2005 che prevedono che il contratto di credito erogato per il pagamento del prezzo o di parte di esso, si risolva di diritto, senza il pagamento di alcuna penale, qualora l'acquirente (consumatore) abbia esercitato il diritto di recesso dal contratto di multiproprietà conformemente a quanto previsto dal suddetto d. lgs. 206/2005;
- ✓ l'*applicazione*, qualora il finanziamento richiesto sia finalizzato all'acquisto di beni o servizi mediante contratti negoziati fuori dei locali commerciali ovvero a distanza, delle disposizioni del D. Lgs. 206/2005 che prevedono che qualora il prezzo di un bene o servizio, oggetto di un contratto a distanza, sia interamente o parzialmente coperto da un credito concesso al consumatore, il contratto di credito si risolva di diritto, senza alcuna penalità, nel caso in cui il consumatore abbia esercitato il diritto di recesso conformemente a quanto previsto dal suddetto d. lgs. 206/2005.

### Le procedure di reclamo

I reclami vanno inviati a Plusvalore S.p.A., Via Cairoli n. 9, 40121 Bologna, indirizzo di posta elettronica info@plusvalore.it. Plusvalore S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro 30 giorni, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Plusvalore S.p.A.

Novembre 2009

**Plusvalore SpA**

Via Cairoli, 9 - 40121 Bologna • Tel. 051 5887111 - Fax 051 5887002  
Cod. fisc., partita IVA e iscr. al Reg. Imprese di Bologna n. 06213771006  
Elenco generale U.I.C. n. 32107 • Elenco speciale Banca d'Italia n. 32497  
Capitale Sociale Euro 62.499.340,75 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di Delta SpA  
appartenente al Gruppo Bancario Delta