

**PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA**

L'AVVISO RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI PREVISTI DAL D.LGS.385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA

Norme generali:

- Il presente **avviso** ed i **fogli informativi** sono disponibili e stampabili sul sito internet www.zopa.it;
- Il presente **avviso** è disponibile anche in copia asportabile e deve essere consegnato alla clientela in tutti i locali aperti al pubblico per la commercializzazione.
- Sono disponibili e devono essere consegnati alla clientela in tutti i locali aperti al pubblico per la commercializzazione, i **fogli informativi** sui prodotti e servizi finanziari offerti dalla Società.
- Su richiesta, verrà fornita mediante invio tramite posta elettronica copia del testo del contratto idonea per la stipula, che include il **documento di sintesi**, riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali. La consegna di tale copia **non obbliga** le parti alla stipula del contratto.
- Il Cliente ha diritto di ottenere un esemplare del contratto stipulato, cui è unito il documento di sintesi.

Principali strumenti di tutela contrattuale:

- I contratti sono redatti per iscritto e un esemplare viene consegnato al Cliente.
- I contratti indicano ogni prezzo e condizione praticati inclusi gli eventuali oneri e/o penali in caso di qualsivoglia inadempimento.
- Nei contratti di durata può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i prezzi e le altre condizioni contrattuali purchè sussista un giustificato motivo; la relativa previsione deve comunque essere specificamente approvata per iscritto dal Cliente ai sensi dell'art. 1331 cod. civ.
- Le variazioni unilaterali del contratto devono essere comunicate per iscritto al Cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, secondo le modalità previste dall'art. 118 del Testo Unico Bancario, concedendo comunque al Cliente la facoltà di recedere dal contratto entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della comunicazione, senza spese e con l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- Le variazioni contrattuali sfavorevoli per le quali non siano state osservate le prescrizioni dei punti precedenti sono inefficaci.
- 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 prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.
- In caso di inosservanza:
 - il tasso nominale minimo si applica quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli simili eventualmente indicati dal ministro del tesoro, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive;
 - 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.
- Nei contratti di durata viene fornita 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.
- In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni periodiche si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.
- Il cliente 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.
- Il cliente può presentare contestazioni o lamentele all'indirizzo di posta elettronica reclami@zopa.it e successivamente, ove non soddisfatto, procedere secondo quanto previsto nei Principi Zopa, sempre esposti sul sito.

**NORME SPECIFICHE PER IL CREDITO AL CONSUMO****Contratti e sostituzione automatica di clausole**

I contratti credito al consumo indicano:

- l'ammontare e le modalità del finanziamento;
- il numero, gli importi e la scadenza 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. Nei casi in cui non sia possibile indicare esattamente tali oneri, deve essere fornita una stima realistica; oltre ad essi, nulla è dovuto dal consumatore;
- le eventuali garanzie richieste;
- le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG.

Nessuna somma può essere richiesta o addebitata al consumatore se non sulla base di espresse condizioni contrattuali. Le clausole di rinvio agli usi per la determinazione delle condizioni economiche applicate 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:

- il TAEG equivale al tasso nominale minimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli simili eventualmente indicati dal ministro del tesoro, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto;
- la scadenza del contratto è a trenta mesi;
- nessuna garanzia o copertura assicurativa viene costituita in favore del finanziatore.

Nelle operazioni di credito al consumo, la pubblicità è, in ogni caso, integrata con l'indicazione del TAEG e del relativo periodo di validità.

PROCEDURA PER RECLAMI E COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

In caso di contestazioni o problematiche insorte in ordine all'operato di Zopa il Cliente, ferma restando la sua facoltà di agire giudizialmente, potrà inviare una e-mail a reclami@zopa.it, con brevi dettagli delle circostanze di rilievo. Il Team Service di Zopa darà conferma del ricevimento del reclamo entro 1 giorno lavorativo e fornirà un riscontro iniziale in genere entro 5 (cinque) giorni lavorativi. Ove non soddisfatto del riscontro, il Cliente potrà contattare il Responsabile Servizio Clienti allo stesso indirizzo previa specifica indicazione dello stesso come destinatario. Quest'ultimo risponderà via e-mail entro ulteriori 5 (cinque) giorni.