

**DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI  
DIRITTI  
DEGLI UTENTI DEI SERVIZI  
BANCARI E FINANZIARI**

– documento del 20 luglio –

**Salamanca – Spagna  
Settembre 29 e 30 2005**

CONSIDERANDO che l'esistenza di un sistema finanziario razionale e liberalizzato costituisce uno strumento decisivo per il conseguimento del benessere economico e sociale degli individui;

CONSIDERANDO che la globalizzazione dei mercati finanziari è di volta in volta maggiore, e che genera un aumento esponenziale dell'interdipendenza tra le distinte economie nazionali;

CONSIDERANDO che l'esistenza di un sistema finanziario stabile e senza ingerenza dei poteri pubblici costituisce un elemento essenziale ed indispensabile nel processo evolutivo dell'economia;

CONSIDERANDO che la forza degli enti finanziari dipende, in gran parte, dallo sviluppo dei sistemi e delle attività creditizie e di risparmio che, a loro volta, dipendono in egual misura dalla fiducia degli utenti in detti sistemi ed enti;

CONSIDERANDO che, nonostante la protezione della regolamentazione della concorrenza sleale sia rivolta principalmente alla tutela degli operatori del mercato, gli atti realizzati da questi possono incidere in maniera diretta o indiretta sullo status e sui diritti degli utenti;

CONSIDERANDO che la libertà di stabilimento degli enti finanziari ha come obiettivo, non solo lo sviluppo imprenditoriale, ma anche un aumento delle possibilità degli utenti recettori di tali servizi, in beneficio dei loro interessi e di quelli della collettività in generale;

CONSIDERANDO che lo sviluppo dei prodotti e servizi finanziari e il trattamento adeguato, così come i sistemi per la loro prestazione, generano un aumento nel livello di soddisfazione degli utenti, ripercuotendosi inoltre in un aumento nella contrattazione con gli enti e nel benessere generale;

CONSIDERANDO che lo Stato di Diritto costituisce lo strumento più efficace per evitare le disfunzioni che, come effetto naturale, possano derivare da alcune circostanze del mercato; che la effettività delle norme richiede necessariamente il loro adattamento alla realtà che si pretende regolamentare; che esistono enti finanziari che prestano e commercializzano i loro prodotti e servizi in più di uno Stato, esistendo in numerose occasioni notevoli differenze rispetto alla regolamentazione dei servizi finanziari e la protezione degli utenti degli stessi;

CONSIDERANDO che il carattere transnazionale che, in molti casi, hanno le delle le relazioni finanziarie e la problematica che tale circostanza solleva numerose questioni in merito alla regolamentazione applicabile;

CONSIDERANDO i benefici derivanti l'opportunità dell'elaborazione da parte delle autorità internazionali di un Codice Monetario e Finanziario di ambito internazionale;

CONSIDERANDO che l'attività finanziaria sta acquisendo importanza tale per la cittadinanza da rendere consigliabile che, in questo ambito così rilevante, lo sviluppo dei servizi sia accompagnato da un'adeguata protezione degli interessi degli utenti necessario

l'individuazione di un elenco di diritti che tutelino gli interessi degli utenti relazionati con la stessa;

CONSIDERANDO che lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione fornisce uno strumento idoneo per la realizzazione delle transazioni economiche e, tra queste, le operazioni bancarie e finanziarie in generale, e che l'incremento vertiginoso delle reti di trasmissione elettroniche di informazioni e dati esige, per sua natura, la necessità di adottare misure di sicurezza che si ritengano adeguate per delle transazioni;

CONSIDERANDO che gran parte delle clausole relative alla contrattazione di prodotti e servizi finanziari sono contenute in testi di condizioni generali o contratti di adesione elaborati, in molti casi, unilateralmente dagli enti finanziari e che le condizioni generali possono implicare, nel caso non si compissero determinate condizioni in alcune occasioni, una perdita della reciprocità contrattuale;

CONSIDERANDO che la diversità di prodotti e servizi offerti agli utenti dagli enti finanziari è di volta in volta maggiore, includendo anche perfino dei servizi di natura non finanziaria, e che detta circostanza richiede l'adozione di un regime specifico e l'istituzione di doveri concreti di pubblicità ed informazione;

CONSIDERANDO che un'informazione chiara e, precisa e totale è il principale strumento che possiedono gli utenti per poter scegliere autonomamente, in maniera libera e responsabile, i prodotti o servizi finanziari adeguati ai propri interessi ed essere coscienti dei compromessi e doveri che assumono nella contrattazione con gli enti finanziari;

CONSIDERANDO che la pubblicità dei prodotti e servizi finanziari è un elemento chiave per la presa di decisioni da parte dell'utente, e che pertanto questa deve trasmettere la consapevolezza dei compromessi acquisiti;

CONSIDERANDO che la conoscenza della situazione e dei procedimenti degli enti finanziari è un fattore primordiale al momento della scelta e della richiesta di servizi e prodotti finanziari, e che l'informazione deve fornirsi nel modo più comprensibile possibile;

CONSIDERANDO che i mercati finanziari si caratterizzano per la fluttuazione del valore di intercambio di attivi, tra i quali la valuta, e che l'incertezza generata da tale circostanza deve ammortizzarsi, fornendo la maggiore trasparenza e informazione possibile, così come nel fatto che se è vero che non è possibile determinare i tassi di cambio, si devono però fornire i meccanismi che rendano possibile precisi per la loro successiva determinazione;

CONSIDERANDO che l'appropriata prestazione dei servizi finanziari e la corretta misura del loro rischio richiede il trattamento adeguato dei dati personali degli utenti, tanto da parte dello Stato come da parte dei propri enti finanziari, così come da quegli enti che gestiscono l'informazione sulla solvenza patrimoniale e sul credito;

CONSIDERANDO che il sostegno della spesa pubblica, come dovere di ogni cittadino attraverso le risorse a tal fine stabilite nella Legge, non è un principio assoluto privo di limiti;

CONSIDERANDO che le informazioni derivate dall'attività finanziaria possono riferirsi ad aspetti facenti parte della sfera di intimità degli utenti, e che la loro divulgazione potrebbe pregiudicare la loro vita privata;

CONSIDERANDO che le attuali condizioni economiche raccomandano ai cittadini la pratica del risparmio come mezzo per soddisfare le loro necessità future, e che le presenti circostanze dei mercati finanziari possono generare negli stessi enormi fluttuazioni, che potrebbero colpire infine i risparmi e gli interessi degli utenti;

CONSIDERANDO che la possibilità di ottenere credito quando le circostanze concorrenti in chi lo sollecita sono adeguate è un fattore primordiale per qualsiasi attività economica e che, pertanto, si devono respingere gli ostacoli ingiustificati al suo ottenimento, in quanto questi impediscono agli utenti di raggiungere il proprio legittimo obiettivo di ottenere maggior benessere e capacità economica;

CONSIDERANDO che gli utenti, come titolari degli attivi che depositano presso un ente, hanno diritto a disporre degli stessi, conformemente alle prescrizioni legali, dovendo gli enti realizzare, in mancanza di prescrizione normativa o di ordine della autorità competente che si esprima in senso contrario, le istruzioni degli utenti in merito al pagamento dei loro debiti; e che gli enti non possono essere considerati responsabili per l'adempimento degli ordini ed istruzioni validamente ricevuti;

CONSIDERANDO che la proprietà del risparmio privato solamente si può perdere quando così lo giustificano gli interessi collettivi, concretamente il sostegno del sistema finanziario e delle economie nazionali, mediando l'intervento delle autorità competenti, e che tale misura debba possedere carattere restrittivo, prevalendo il diritto dei risparmiatori, poiché gli stessi contribuiscono ugualmente al sostegno e alla crescita dell'Economia e al benessere generale;

CONSIDERANDO che i reclami o le proteste degli utenti richiedono una loro rapida soluzione, data la celerità del traffico e che detta soluzione può ottenersi all'interno degli enti finanziari, mediante l'intervento derimente di terzi o con la partecipazione delle autorità competenti; tutto questo, senza pregiudizio del diritto ad accudire agli organi giudiziari in difesa dei propri legittimi diritti;

CONSIDERANDO che i meccanismi associativi possono costituire uno strumento valido e complementare per stabilire canali di comunicazione fluidi tra gli utenti individuali e gli enti finanziari;

CONSIDERANDO che è necessario ponderare e separare le situazioni nelle quali si produce il semplice mancato pagamento dei debiti rispetto a quelle nelle quali si presentino condotte illecite meritevoli di maggiori sanzioni;

CONSIDERANDO che la natura globale di molti aspetti relazionati alla prestazione di servizi finanziari permette l'analisi e la proposta di soluzioni ugualmente globali, ed esige l'elaborazione di una Dichiarazione Universale dei Diritti degli Utenti di Servizi Bancari e Finanziari.

## **TITOLO I. PRINCIPI GENERALI.**

### **Capitolo I. Libera Concorrenza.**

#### **Articolo 1. Libera Concorrenza e Libertà della Prestazione dei Servizi Finanziari.**

Gli utenti hanno diritto a servizi e prodotti finanziari che si prestino in seno ad un mercato aperto e di concorrenza leale, che ottimizzi la qualità di detti prodotti e servizi e ne stabilisca i costi adeguati.

Gli utenti di un ente finanziario avranno diritto ad ottenere i servizi prestati da questo o dagli enti che con questo abbiano stipulato accordi di collaborazione nella gestione con questo, attraverso qualsiasi dei differenti stabilimenti inclusi nella sua rete, con addebito dei costi adeguati.

#### **Articolo 2. Libertà di Contrattazione.**

Gli utenti hanno diritto a contrattare con piena libertà i prodotti e i servizi dei differenti enti finanziari legalmente riconosciuti.

#### **Articolo 3. Determinazione delle Commissioni e Tasso di Interesse.**

Gli utenti accetteranno che le commissioni e i tassi di interesse che siano applicati od offerti loro siano decisi liberamente da ogni ente, conformemente alle norme sulla libera concorrenza e con pieno rifiuto dell'abuso di diritto.

#### **Articolo 4. Non Discriminazione degli Utenti.**

I cittadini hanno diritto ad essere utenti del sistema finanziario e dei suoi enti, d'accordo con le leggi.

Gli utenti hanno diritto a non essere discriminati ingiustificatamente mediante l'imposizione di sovrapprezzi, qualsiasi sia il mezzo di pagamento utilizzato.

Con tale obiettivo, le autorità vigileranno affinché sia garantito che gli enti finanziari accedano, in condizioni oggettivamente giustificate e applicate in maniera non discriminatoria, ai sistemi di pagamento che siano essenziali per le loro operazioni.

Allo stesso modo, le autorità vigileranno affinché agli enti bancari partecipanti ad un determinato sistema di pagamento non sia proibito partecipare ad altri sistemi competitori.

#### **Articolo 5. Diritto al Miglioramento delle Condizioni dei Crediti.**

Gli utenti hanno diritto, quando concorrano circostanze che così lo giustifichino e nei termini stabiliti dalla Legge, al miglioramento delle condizioni dei crediti, di qualsiasi natura essi siano, già contrattati, con l'ente stesso o con altri, sotto il controllo dell'autorità competente nel quadro della legislazione nazionale ed internazionale.

### **Capitolo II. Concorrenza Sleale.**

## **Articolo 6. Liberalità, Discriminazione dei Costi e Atti Proibiti dalla Normativa sulla Concorrenza Sleale.**

Gli utenti potranno negarsi a ricevere regali o doni che possano essere considerati come un compromesso alla scelta di un prodotto o servizio finanziario.

Gli utenti hanno diritto a non essere discriminati ingiustificatamente, nel loro interesse e in quello degli operatori del mercato finanziario.

In virtù del diritto a ricevere un'informazione chiara e veritiera, si proibiscono gli atti di confusione ed inganno. Ad ogni modo, la prestazione di servizi finanziari deve adattarsi alle esigenze della buona fede e a quelle che garantiscano la leale concorrenza nel mercato, conformemente a quanto contemplato dalla legislazione nazionale ed internazionale.

## **Capitolo III. Prestazione di Servizi Finanziari e Legislazione Finanziaria.**

### **Articolo 7. Miglioramento della Prestazione di Servizi Finanziari. Relazioni Umane.**

Gli enti finanziari cercheranno di offrire i migliori prodotti e servizi finanziari e l'implementazione di misure dirette alla razionalizzazione delle risorse umane e tecnologiche, che permettano incrementare i livelli di qualità dei loro prodotti e servizi.

Gli utenti hanno diritto ad esigere un trattamento adeguato da parte degli enti finanziari nella prestazione dei loro servizi, che tenga conto della loro dignità personale e che tenga in considerazione i loro interessi, evitando tutti quei comportamenti che possano alterare la loro tranquillità e vulnerare la loro intimità.

### **Articolo 8. Sviluppo della Legislazione Finanziaria.**

Le autorità pubbliche dovranno tener conto degli interessi e dei diritti degli utenti al momento di regolamentare i servizi finanziari, soddisfacendo le circostanze dei mercati finanziari e delle particolarità di ogni paese.

A tale scopo, le Associazioni degli utenti finanziari manterranno con le autorità le convenienti relazioni volte alla consulenza ed assistenza nell'elaborazione di detta regolamentazione, con il fine di conseguire che questa si adatti alle circostanze del momento.

### **Articolo 9. Codice Finanziario Internazionale.**

Si elaborerà un complesso di regole normalizzate per i distinti paesi, che permettano di garantire sicurezza giuridica agli utenti in quelle operazioni che trascendano le frontiere nazionali.

## **TITOLO II. DIRITTI DELI UTENTI DI SERVIZI FINANZIARI.**

## **Capitolo I. Diritti Contrattuali degli Utenti di Servizi Finanziari.**

### **Articolo 10. Valore delle Offerte degli Enti Finanziari.**

Le condizioni generali incluse nella documentazione informativa degli enti finanziari avranno forza vincolante se il contratto si concluderà in base a queste.

Gli utenti hanno diritto a reclamare agli enti un'offerta vincolante, che includa le condizioni particolari che l'ente decida di offrire al cliente, d'accordo con la normativa di ogni paese.

### **Articolo 11. Documentazione della Conclusione del Contratto. Requisiti di Forma.**

Gli utenti hanno diritto a reclamare ed ottenere dagli enti finanziari i documenti accreditativi della conclusione e del contenuto dei contratti sottoscritti con questi, secondo ogni normativa nazionale.

Gli enti finanziari promuoveranno l'eliminazione dei requisiti formali che risultino eccessivi per garantire l'adeguata agilità nella prestazione dei servizi finanziari. Nonostante ciò, si manterranno tutte quelle formalità che si giustificano per una finalità probatoria.

### **Articolo 12. Contrattazione Elettronica.**

Gli utenti hanno diritto, quando gliene venga offerta la possibilità e adattandosi in ogni momento alle istruzioni fornite dagli enti finanziari, a contrattare prodotti e servizi per via elettronica, con effetti e conseguenze identici a quelli dei contratti conclusi secondo la formula ordinaria.

### **Articolo 13. Carte di Credito e Debito.**

Gli utenti hanno diritto ad utilizzare, entro i limiti e secondo le condizioni pattuite, le carte di credito e di debito fornite dagli enti finanziari per l'acquisizione di beni e servizi, così come, ove del caso, per l'ottenimento di denaro.

### **Articolo 14. Meccanismi di Sicurezza.**

Gli utenti hanno diritto ad esigere dagli enti finanziari l'adozione delle misure tecniche possibili per garantire la sicurezza delle transazioni. Godono altresì del diritto all'impiego dei meccanismi tecnici adeguati che garantiscano l'identità dei soggetti partecipanti e l'integrità dell'informazione trasmessa.

Il funzionamento e la gestione dei sistemi e mezzi di sicurezza sono responsabilità dell'ente prestatore dei servizi.

### **Articolo 15. Prova del Contratto.**

Gli utenti hanno diritto ad esigere ed ottenere dagli enti prova documentale, o qualsiasi altro tipo di prova che permetta conoscere ed accreditare la conclusione del contratto e il contenuto dello stesso.

### **Articolo 16. Diritti degli Utenti prima della conclusione del Contratto.**

Gli utenti hanno diritto ad esigere dagli enti finanziari accreditamento della ricezione dell'accettazione manifestata da questi nel più breve tempo possibile, per poter provare la conclusione effettiva del contratto.

### **Articolo 17. Condizioni Generali di Contrattazione. Informazione ed Inserimento.**

Gli utenti hanno diritto ad ottenere che gli enti finanziari li informino sull'esistenza e sul contenuto delle condizioni generali che si includeranno nel contratto in considerazione, sia esso concluso in forma ordinaria o per via elettronica.

### **Articolo 18. Forma ed Interpretazione delle Condizioni Generali.**

Le condizioni generali inserite in un contratto devono essere sufficientemente chiare e precise, evitando, nei limiti del possibile, gli equivoci che si possano generare negli utenti. Il loro contenuto deve rispettare i principi generali del Diritto.

In caso di dubbio nell'interpretazione delle condizioni generali, questo si risolverà a favore degli utenti. In caso di conflitto tra le condizioni generali e quelle particolari negoziate con gli utenti, prevarranno queste ultime.

### **Articolo 19. Registro delle Condizioni Generali.**

Per facilitare l'esercizio delle azioni di difesa collettiva ed individuale, la autorità attiveranno gli strumenti necessari affinché le condizioni generali si iscrivano in un Registro abilitato a tale effetto, al cui accesso avranno diritto gli utenti e qualsiasi altro soggetto che possieda un interesse legittimo, tutto questo secondo quanto previsto dalla normativa nazionale.

## **Capitolo II. Diritto all'Informazione degli Utenti Finanziari.**

### **Articolo 20. Diritto all'Informazione. Doveri di trasparenza.**

Gli utenti hanno diritto a ricevere informazioni chiare, adeguate, intelligibili e complete su tutti i prodotti e servizi adatti alle loro necessità che offrano gli enti finanziari, con le corrispondenti controprestazioni e spese, così come le condizioni dei contratti che abbiano per oggetto tali prodotti e servizi.

Gli utenti hanno diritto a ricevere dagli enti informazioni adeguate prima, durante e dopo la conclusione del contratto.

Gli enti finanziari informeranno debitamente il mercato e le autorità competenti, secondo quanto previsto dalla propria normativa nazionale, in merito alla propria situazione finanziaria ed imprenditoriale.

#### **Articolo 21. Diritto all'Informazione sulle Spese dei Prodotti e dei Servizi Finanziari prima della conclusione del Contratto.**

Gli utenti hanno diritto ad esigere dagli enti finanziari, prima della conclusione di un contratto su prodotti o servizi, informazioni accessibili, omogenee, trasparenti, esatte e comprensibili sulle commissioni proposte dagli enti e sulle commissioni massime stabilite dall'autorità bancaria o finanziaria, quando così risulti, per poterle comparare.

Gli utenti hanno diritto a conoscere i tassi di interesse e di cambio applicati dagli enti finanziari nei differenti casi, così come tutte le spese dirette ed indirette che vengano applicate ad ogni caso.

#### **Articolo 22. T.A.E.G. (Tasso Annuo Effettivo Globale)**

Gli utenti hanno diritto a conoscere, in occasione della contrattazione di un prodotto o servizio finanziario nel quale questo tasso si possa calcolare, il Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.) così come le sue posteriori variazioni, per poter conoscere le spese del contratto nello schema della libera concorrenza e favorire i contratti transnazionali.

#### **Articolo 23. Informazione su altri aspetti del Contratto prima della sua Conclusione.**

Gli utenti hanno diritto a ricevere dagli enti finanziari informazioni comprensibili relativamente al prodotto o servizio sollecitato, così come ai corrispondenti modelli di contratto.

Gli utenti hanno diritto a ricevere le informazioni preparate dall'ente finanziario al fine di far conoscere la natura e le caratteristiche del prodotto o servizio finanziario del quale si stia trattando.

Gli utenti hanno diritto a raccogliere dagli enti finanziari le informazioni fiscali che, d'accordo con la normativa tributaria applicabile ai prodotti o servizi che questi prestino, permettano loro conoscere i costi fiscali reali del prodotto o servizio, il tutto d'accordo con le ragionevoli possibilità proprie dell'attività di un ente finanziario.

#### **Articolo 24. Informazione posteriore alla Conclusione del Contratto.**

Gli utenti hanno diritto ad esigere e ricevere informazioni complete su tutti gli atti che costituiscano adempimento ai contratti conclusi. Potranno reclamare ed ottenere estratti delle operazioni e documenti giustificativi della liquidazione delle spese. Allo stesso modo, gli utenti hanno diritto a ricevere informazioni periodiche sui loro saldi debitori e sui concetti a favore dei quali si siano effettuati i pagamenti.

Gli utenti hanno diritto a conoscere, in anticipo, la variazione delle condizioni giuridiche ed economiche esistenti al momento della conclusione del contratto, al fine di poter consentire loro l'esercizio dei diritti contemplati dal contratto e dalla Legge. Tali

modifiche dovranno adattarsi a quanto legalmente previsto e realizzarsi mediante un procedimento stabilito a tale effetto o, in qualsiasi caso, con la dovuta trasparenza e chiarezza.

#### **Articolo 25. Assistenza Clienti.**

Gli enti finanziari devono contare con un servizio di assistenza clienti che permetta agli utenti di ottenere informazioni rapide e fedeli sui prodotti e servizi finanziari, così come sui procedimenti ad essi relativi.

La prestazione dei servizi di assistenza clienti da parte degli enti finanziari sarà totalmente gratuita.

#### **Articolo 26. Valore e Cambio di Moneta.**

Agli utenti spetta il diritto ad essere informati dagli enti finanziari sul deprezzamento del valore della moneta nella quale si sia pattuito il pagamento del debito da parte dell'utente o nella quale si debba restituire il deposito, nel caso in cui questa sia distinta da quella del paese nel quale si realizza l'operazione.

Allo stesso modo e nella stessa circostanza, gli utenti hanno diritto ad essere informati delle clausole per la determinazione del valore della moneta scelta, quando queste siano state adottate in condizioni generali o in contratti di adesione. In caso contrario, gli utenti potranno pattuire con gli enti l'inserimento, se del caso, di tali clausole.

Gli utenti avranno diritto ad essere informati sul tasso di cambio applicabile al momento della contrattazione del prodotto o servizio finanziario e sui parametri per la sua posteriore determinazione.

#### **Articolo 27. Pubblicità.**

Gli utenti hanno diritto ad una pubblicità, chiara e non ingannevole, che illustri adeguatamente le condizioni necessarie ed adeguate del prodotto o servizio pubblicizzato, senza che la stessa induca o possa indurre ad errore i suoi destinatari, il tutto indipendentemente dalle informazioni che posteriormente vengano loro trasmesse.

### **Capitolo III. Protezione dei Dati Personali degli Utenti. Intimità ed Onore.**

#### **Articolo 28. Diritto alla Protezione dei Dati.**

Gli utenti dei servizi finanziari hanno diritto alla protezione dei dati personali che gli enti finanziari ottengano per la prestazione dei servizi degli stessi o quello degli enti vincolati, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale.

Il trattamento dei dati personali con fini distinti da quelli manifestati all'utente richiederà il suo consenso libero, specifico, inequivocabile ed informato. Il trattamento dei dati relativi alla salute degli utenti richiede il consenso espresso dell'utente, salvo autorizzazione legale.

I dati personali trattati dovranno essere aggiornati e rispondere in maniera veritiera alla situazione degli utenti.

#### **Articolo 29. Diritto di Accesso, Rettificazione e Cancellazione.**

Gli utenti dei servizi finanziari hanno diritto ad accedere agli archivi che contengano i propri dati personali, così come ad esigere l'immediata rettificazione ed, eventualmente, la cancellazione di quelli che non corrispondano alla loro situazione attuale.

Gli utenti avranno diritto a manifestare per iscritto il proprio dissenso con le registrazioni o annotazioni praticate in relazione ai loro possibili mancati pagamenti, nei termini stabiliti dalla Legge Nazionale. Gli utenti potranno illustrare le cause e le circostanze del fatto determinanti la registrazione o annotazione, agli effetti di una migliore determinazione posteriore, nei casi in cui sia necessario.

#### **Articolo 30. Autorità di Controllo e Misure di Sicurezza.**

Per facilitare l'esercizio dei diritti di controllo dei dati, gli archivi degli enti finanziari che contengano dati personali dovranno essere inclusi in un Registro gestito e vigilato da un'autorità di controllo, d'accordo con la normativa applicabile. Questa autorità sarà dotata di potestà di ispezione e di sanzione.

Gli Stati e gli enti finanziari dovranno adottare le misure necessarie per garantire il trattamento dei dati in modo tale che questi siano concordi ai principi ed ai diritti consacrati in questa Dichiarazione.

#### **Articolo 31. Protezione dei Dati Personali e Servizi di Informazione sulla Solvenza Patrimoniale e Credito.**

Gli utenti dei servizi finanziari hanno diritto alla protezione dei dati personali relativi all'adempimento o inadempimento delle loro obbligazioni finanziarie esigibili, inclusi nei registri creati per fornire tali informazioni.

Gli utenti godono, nei casi opportuni, dei diritti di accesso, rettificazione e cancellazione. Per renderne possibile il loro utilizzo, il titolare o il responsabile di questi Registri e del loro trattamento dovrà notificare all'interessato almeno una referenza della registrazione o annotazione, rendendo più semplice conseguire informazioni della totalità di queste.

Il pagamento dei debiti effettuato dagli utenti determinerà la cancellazione delle iscrizioni praticate in questi Registri.

Gli utenti avranno inoltre diritto alla cancellazione immediata dei dati sfavorevoli che abbiano una durata superiore ai termini stabiliti dalla normativa applicabile, una volta eliminata la causa degli stessi.

Tutto questo, d'accordo con la normativa nazionale.

#### **Articolo 32. Protezione dei Dati Personali e Banca Elettronica.**

La prestazione di servizi finanziari per via elettronica è sottoposta ai principi e ai requisiti relativi alla protezione dei dati personali.

Gli enti finanziari dovranno adottare le specifiche misure tecniche di sicurezza richieste dai mezzi elettronici.

L'invio agli utenti di contenuti pubblicitari attraverso la rete richiederà il loro consenso previo.

### **Articolo 33. Accesso alle Informazioni sugli Utenti da parte del Ministero delle Finanze.**

Gli utenti hanno diritto ad opporsi alla trasmissione all'Amministrazione Tributaria, effettuata dagli enti finanziari, delle informazioni relative alle movimentazioni di denaro derivate dalle loro relazioni finanziarie, professionali, patrimoniali od economiche in generale, salvo quanto disposto dalla legislazione applicabile e, in questo caso, compiendo ed esigendo l'adempimento, da parte delle autorità richiedenti, di tutte le formalità legalmente esigibili prima di effettuare la trasmissione, tutto questo senza pregiudizio della normativa sulla prevenzione e repressione del riciclaggio di denaro.

### **Articolo 34. Accesso alle Informazioni su altri Soggetti sottoposti al controllo del Ministero delle Finanze.**

Gli utenti hanno diritto ad opporsi al fatto che gli enti finanziari forniscano informazioni al Ministero delle Finanze relative a fatti imponibili dei quali non siano soggetti passivi né possiedano relazione alcuna con gli stessi, nel rispetto della normativa nazionale sull'evasione di capitali.

### **Articolo 35. Collaborazione nell'Adempimento dei Doveri Tributari.**

Gli utenti di servizi finanziari hanno diritto ad essere informati sui dati con trascendenza tributaria che gli enti finanziari forniscano al Ministero delle Finanze conformemente al loro obbligo di informazione, e che siano rilevanti allo scopo di adempiere alle proprie dichiarazioni tributarie.

Queste informazioni con trascendenza tributaria si forniranno agli utenti con un anticipo sufficiente da permettere loro di utilizzarle nelle corrispondenti dichiarazioni presso il Ministero delle Finanze.

### **Articolo 36. Protezione delle Informazioni con Trascendenza Tributaria.**

Gli utenti dei servizi finanziari hanno diritto ad esigere che la trasmissione delle informazioni da parte degli enti finanziari al Ministero delle Finanze sia circoscritta ai dati con trascendenza tributaria che questi enti siano obbligati a trasmettere, d'accordo con quanto stabilito dalla Legge.

### **Articolo 37. Vita Privata.**

Gli utenti hanno diritto alla protezione della propria vita privata, personale e familiare.

Gli utenti hanno diritto ad avere la garanzia che gli enti finanziari manterranno celate quelle informazioni conosciute per ragioni della loro attività che appartengono all'ambito privato, quando la diffusione delle stesse possa attentare contro la vita privata personale e familiare degli utenti, fatte salve le eccezioni imposte dalla normativa.

## **Capitolo IV. Diritti Economici degli Utenti dei Servizi Finanziari.**

### **Articolo 38. Diritto al Risparmio.**

I poteri pubblici promuoveranno l'esistenza di un sistema finanziario che fornisca diversi prodotti o strumenti di risparmio che non comportino rischio alcuno per il mantenimento del proprio patrimonio.

Quando tali prodotti o strumenti abbiano carattere speculativo o generino rischio di occasionare una perdita patrimoniale all'utente, quest'ultimo dovrà essere informato della natura di questi e delle possibili conseguenze e rischi della contrattazione.

### **Articolo 39. Garanzia del Risparmio.**

I poteri pubblici promuoveranno l'esistenza di un sistema finanziario stabile, che garantisca il recupero del denaro risparmiato presso gli enti finanziari.

Gli utenti hanno diritto all'esistenza di un fondo statale od internazionale di garanzia che agevoli, nei limiti del possibile, il recupero del proprio risparmio in caso di fallimento o insolvenza di un ente finanziario.

### **Articolo 40. Recupero del Risparmio.**

Gli utenti o i loro eredi hanno diritto a recuperare il denaro che possiedono presso gli enti finanziari, sia esso sotto forma di deposito o di altro contratto proprio della pratica bancaria, in modo semplice e rapido, conformemente alla natura di ogni contratto.

La ritenzione di dette quantità, quando si dovesse produrre, dovrà essere notificata con un sistema che assicuri l'avvenuta ricezione da parte dell'utente, in modo tale da rendere possibile l'esercizio dei suoi diritti. Si potrà trattenere il denaro solamente per motivi contrattuali o legalmente previsti, per causa di insolvenza dei debiti dell'utente verso il proprio ente finanziario, per ingiunzione giustificata dell'autorità amministrativa competente per mancato pagamento di tributi o per ingiunzione dell'autorità giudiziaria competente in una vertenza nei confronti dell'utente.

#### **Articolo 41. Diritto al Credito.**

Gli utenti avranno diritto ad ottenere crediti equi dagli enti finanziari quando compiano le prescrizioni legali e la loro solvenza economica permetta affrontare la loro devoluzione.

La concessione delle facilitazioni creditizie da parte degli enti finanziari agli utenti non potrà ridursi a causa di circostanze quali sesso, razza, religione, opinione o qualsiasi altra condizione analoga, personale o sociale.

Le autorità nazionali dovranno proibire quei prodotti che risultino illeciti per gli utenti, in particolare quelli che maturino interessi abusivi sugli interessi.

Gli Stati adotteranno una politica di promozione di microcrediti che rendano più semplice agli individui il conseguimento di fondi sufficienti ed adeguati che permettano loro di raggiungere un livello di vita degno per sé e per i propri congiunti.

Gli Stati dovranno adottare le misure adeguate per raggiungere l'eliminazione assoluta delle pratiche di usura, determinando la responsabilità dei soggetti che le esercitano. In questo senso, si riterranno usuarie tutte quelle quantità che gli enti percepiscano dagli utenti e che risultino palesemente eccessive secondo la legislazione applicabile e le circostanze del mercato, sia che si ricevano in concetto di interesse o sotto distinta forma.

#### **Articolo 42. Istruzioni del cliente.**

Gli utenti hanno diritto a modificare le istruzioni che avessero dato agli enti relativamente al pagamento dei propri debiti e, in generale, alla movimentazione dei propri attivi.

Gli enti finanziari che abbiano compiuto le modifiche indicate dagli utenti non saranno responsabili dell'inadempimento dei debiti che come conseguenza di queste variazioni si potessero produrre.

Gli utenti avranno diritto ad ordinare bonifici di fondi, nella quantità che determinino, alle associazioni e altri enti di tutela dei propri diritti e interessi che determinino, senza che gli enti finanziari possano negarsi a compiere tali ordini.

#### **Articolo 43. Limiti alla Proprietà.**

Il diritto di Proprietà costituisce uno dei principali meccanismi di sussistenza per l'essere umano. Di conseguenza, gli utenti solamente potranno vedere sospeso il proprio diritto alla Proprietà sul risparmio quando le necessità giustificate dell'economia nazionale, riconosciute dalle autorità internazionali, esigano il congelamento dei fondi degli enti finanziari. Detta misura, che dovrà in ogni caso adottarsi tramite Legge, darà luogo all'adozione di adeguate compensazioni o remunerazioni per la privazione temporale dei fondi.

Gli Stati promuoveranno l'adozione di sistemi di protezione dell'insolvente, nei termini previsti dalle leggi.

## **Capitolo V. Difesa dei Diritti degli Utenti.**

### **Articolo 44. Reclami degli Utenti.**

Gli utenti hanno diritto al reclamo nei confronti degli enti finanziari nel caso di inadempimento delle condizioni particolari, delle condizioni generali stabilite dagli enti e delle previsioni determinate dalla Legge nelle operazioni relative ai prodotti o servizi finanziari prestati.

Per questo motivo, gli enti finanziari forniranno agli utenti, nella forma opportuna, informazioni riguardanti le istanze nelle quali si possa reclamare ed il procedimento a tale effetto stabilito.

### **Articolo 45. Enti Recettori dei Reclami.**

I reclami potranno formularsi, d'accordo con la normativa nazionale applicabile ad ogni caso, al servizio che a tale effetto sia stato creato dall'autorità bancaria o finanziaria in questione, o nei confronti dei servizi di difesa del cliente dei propri enti finanziari, così come alle autorità pubbliche incaricate del loro controllo e vigilanza.

Senza pregiudizio di quanto sopra, gli utenti potranno ricorrere ai meccanismi di soluzione stragiudiziale dei conflitti che le parti abbiano pattuito, così come accudire ai tribunali in difesa dei propri diritti.

### **Articolo 46. Difesa Collettiva dei Diritti degli Utenti.**

Le associazioni di difesa degli utenti, così come gli organismi pubblici competenti in materia, potranno esercitare le azioni in difesa di questi relativamente alle condizioni e circostanze generali del mercato finanziario, nei termini previsti dalle leggi.

Potranno inoltre esercitare azione dichiarativa di annullamento di quelle clausole che, per mancanza di reciprocità, generino uno squilibrio eccessivo tra l'utente e l'ente. Tutte quelle clausole che diano origine ad uno squilibrio improprio nelle posizioni delle parti si considereranno abusive, potendo gli utenti e le associazioni sollecitarne l'esclusione o annullamento e il pagamento dei danni che avessero loro occasionato, sempre nei termini previsti dalle leggi.

### **Articolo 47. Difesa Individuale da parte dei Propri Utenti.**

Nei termini previsti dalle leggi, gli utenti, a titolo individuale, potranno esercitare le azioni che permettano evitare l'introduzione, nel contratto del quale siano parte, di una condizione generale contraria a quanto disposto dalla presente Dichiarazione o annullare questa condizione nel caso in cui fosse già stata inserita.

### **Articolo 48. Legittimazione Attiva in materia di Concorrenza Sleale.**

Quando i diritti e gli interessi degli utenti si siano stati danneggiati da atti di concorrenza sleale, le associazioni di difesa di questi potranno interporre le azioni corrispondenti, nei termini previsti dalle leggi.

#### **Articolo 49. Danni e Pregiudizi.**

Gli utenti hanno diritto all'indennizzo dei danni e pregiudizi che gli enti finanziari abbiano causato loro, quando questi ultimi non abbiano impiegato la necessaria diligenza, così come al risarcimento dei danni derivati dall'inadempienza contrattuale.

Gli utenti hanno altresì diritto all'indennizzo dei danni e pregiudizi morali debitamente giustificati che la gestione degli enti finanziari abbia loro occasionato. Gli utenti saranno riabilitati dai danni causati dai procedimenti che si siano incoati, quando tali danni fossero ingiustificati, nei termini previsti dalle leggi.

Gli Stati e gli enti finanziari saranno esonerati dalla loro responsabilità quando il danno sia causa diretta di un errore ingiustificabile degli utenti.

In ogni caso, gli enti sono responsabili del rimborso delle somme che, depositate dall'utente, consegnino o trasferiscano in modo indebito a favore di un altro soggetto.

#### **Articolo 50. Arricchimento Indebito.**

Gli enti finanziari informeranno gli utenti in merito alle spese derivate dalla consegna dei prodotti e dalla prestazione dei servizi finanziari che entrambe le parti abbiano pattuito. A tale effetto, gli utenti godono del diritto di conoscere i servizi o prodotti per i quali si reclama il pagamento, senza che si possa reclamare, in nessun caso, il pagamento di un prodotto o servizio già remunerato.

#### **Articolo 51. Carattere civile degli Obblighi derivati dal Mancato Pagamento.**

Il semplice mancato pagamento degli obblighi finanziari assunti dagli utenti non genera responsabilità penale. Di conseguenza, nessuno potrà essere privato della propria libertà per mancato pagamento dei propri debiti, né potrà essergli impedita la libera circolazione dentro o fuori dal proprio paese di residenza.

#### **Articolo 52. Controllo degli Enti Finanziari.**

La attività degli enti finanziari sarà soggetta, nei termini previsti dalla Legge nazionale, alla normativa di protezione degli utenti e, in relazione con questa, agli organismi nazionali e sovranazionali incaricati della difesa degli utenti. Questi organismi svilupperanno il proprio incarico con totale indipendenza e d'accordo con il principio di professionalità. Nella loro composizione parteciperanno le associazioni di difesa degli utenti.

#### **Articolo 53. Diritto di Associazione degli Utenti di Servizi Finanziari.**

Gli utenti hanno diritto ad associarsi per la difesa dei propri diritti ed interessi di natura finanziaria. Queste associazioni avranno funzioni informative e potranno inoltre agire di fronte agli enti finanziari e ai tribunali quali rappresentanti degli interessi degli utenti.

#### **Articolo 54. Agenzia Internazionale di Difesa degli Utenti dei Servizi Finanziari.**

Gli Stati proporranno la creazione di una Agenzia Internazionale dedicata alla protezione dei diritti ed interessi degli utenti di servizi finanziari. Il suo adeguato funzionamento richiede che la stessa sia integrata da rappresentanti degli utenti, degli enti finanziari, e dei diversi Stati.

Allo stesso modo si creerà un Osservatorio di Servizi Finanziari che permetta di conoscere in maniera adeguata il suo stato in ogni momento.