

REGOLAMENTO IN MATERIA DI TRASPARENZA

ZOOMLION CAPITAL (ITALY) S.p.A.

Pag. 1

REV.	Preparata	Verificata	Approvata
2.0	OFG	FUC	<i>Accordo</i> CDA 23/6/2023
Motivazione Revisione : Aggiornamento			
Data Approvazione CDA : 23 giugno 2023			

INDICE

PREMESSA, AGGIORNAMENTO E OBIETTIVI	3
DISPOSIZIONI NORMATIVE	4
DEFINIZIONI	4
1. LINEE GUIDA E PRINCIPI	5
2. RUOLI E RESPONSABILITA'	5
3. INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE	7
4. IL CONTRATTO	9
4. COMUNICAZIONI PERIODICHE	12

PREMESSA, AGGIORNAMENTO E OBIETTIVI

Il presente Regolamento intende rappresentare gli adempimenti cui la **ZOOMLION Capital (Italy) S.p.A.** (di seguito, “**ZOOMLION**” o la “**Società**”) è tenuta in relazione alla normativa sulla trasparenza e correttezza dei rapporti contrattuali fra gli intermediari finanziari e la clientela nella fase precontrattuale, al momento della conclusione del contratto e nel corso dello svolgimento del rapporto.

L’obiettivo ultimo della normativa è, infatti, quello di rendere edotti i clienti circa gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, attenuando i rischi legali e di reputazione e concorrendo ad una sana e prudente gestione dell’intermediario.

Il presente Regolamento e i suoi successivi aggiornamenti sono approvati e adottati con delibera del Consiglio di Amministrazione (di seguito, C.d.A.), sentito il Collegio Sindacale; l’Organo con Funzione di Gestione con il supporto della Compliance cura l’aggiornamento del Regolamento nel caso in cui si verificano variazioni di rilievo nella disciplina di riferimento ovvero nell’organizzazione aziendale, sottoponendolo all’approvazione di cui sopra.

Il Regolamento è applicabile a tutti i soggetti e alle aree operative soggette alla normativa; esso è reso disponibile e facilmente accessibile agli organi aziendali, ai dipendenti e ai collaboratori della Società.

DISPOSIZIONI NORMATIVE

I principali riferimenti normativi a livello nazionale del presente Regolamento sono costituiti da:

- (i) D.lgs. 385/1993 "Testo Unico Bancario" e successive modifiche (di seguito, **TUB**);
- (ii) le delibere del Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio (CICR);
- (iii) Provvedimento della Banca d'Italia sulle "Disposizioni in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009 e ss. aggiornamenti (di seguito, **Provvedimento Trasparenza**).

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 clientela;
- "**cliente**": qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario (non rientrano nella definizione di cliente altre banche e gli intermediari finanziari);
- "**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;
- "**intermediari**": i destinatari della disciplina prevista al par. 4 del Provvedimento Trasparenza, esclusi i mediatori creditizi e i cambiavalute;
- "**intermediario committente**": l'intermediario per conto del quale è svolta un'offerta fuori sede;
- "**locale aperto al pubblico o dipendenza**": la succursale dell'intermediario ⁽¹⁾ 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;
- "**offerta fuori sede**": l'offerta (ossia la promozione, il collocamento, la conclusione di contratti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari) svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario;
- "**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;
- "**servizi accessori**": i servizi offerti, anche gratuitamente, insieme a un servizio principale, su base obbligatoria o facoltativa, anche se non strettamente connessi con esso (ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni);
- "**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;
- "**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.

Pag.4

⁽¹⁾ Come definita nell'art. 4 del Regolamento UE n. 575/2013 del 26 giugno 2013 (relativo ai requisiti prudenziali per gli enti creditizi e le imprese di investimento).

1. LINEE GUIDA E PRINCIPI

Le relazioni d'affari intrattenute da Zoomlion con la propria clientela sono improntate a criteri di buona fede e correttezza. In particolare, essa fornisce ai clienti tutte le informazioni previste dalla normativa in materia di trasparenza in modo corretto, chiaro ed esauriente nonché adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi e della clientela.

Nello svolgimento delle proprie attività Zoomlion cura, inoltre, il rispetto della regolamentazione nella sua globalità, adottando tutte le misure necessarie: vengono in rilievo, ad esempio, le norme concernenti la distribuzione di prodotti di altri settori (mobiliare, assicurativo, ecc.), le clausole vessatorie, la pubblicità ingannevole e le pratiche commerciali scorrette, il recesso dai rapporti di durata, l'estinzione anticipata e la portabilità dei finanziamenti.

REDAZIONE DEI DOCUMENTI

Ai sensi del provvedimento in materia di trasparenza Zoomlion redige i documenti informativi, di norma, in lingua italiana, secondo criteri modalità che garantiscano la correttezza, la completezza e la comprensibilità delle informazioni, così da consentire al cliente di capire le caratteristiche e i costi del servizio, confrontare con facilità i prodotti, adottare decisioni ponderate e consapevoli.

I profili cui la Società si attiene nella redazione dei documenti informativi sono i seguenti:

- criteri di impaginazione che assicurano elevati livelli di leggibilità;
- struttura dei documenti idonea a presentare le informazioni in un ordine logico e di priorità che asseconi le necessità informative del cliente e faciliti la comprensione e il confronto delle caratteristiche dei prodotti;
- semplicità sintattica e chiarezza lessicale calibrate sul livello di alfabetizzazione finanziaria della clientela cui il prodotto è destinato, anche in relazione alle caratteristiche di quest'ultimo. I termini tecnici più importanti e ricorrenti, le sigle e le abbreviazioni sono spiegati, con un linguaggio preciso e semplice, in un glossario o in una legenda coerente tra presentazione delle informazioni e canale comunicativo, che tenga conto di criticità e vantaggi dei diversi canali.

Pag.5

I documenti informativi sono predisposti dall'Area Legale e/o dalla Funzione di Compliance sulla base dei criteri suindicati.

2. RUOLI E RESPONSABILITA'

L'Amministratore Delegato

- Assicura la corretta applicazione del presente Regolamento all'interno della struttura;
- Dà attuazione alle direttive del C.d.A. in merito al superamento delle eventuali criticità/non conformità riscontrate nel corso delle verifiche da parte delle Funzioni di Controllo;
- Definisce i flussi informativi interni volti ad assicurare agli organi aziendali e alle funzioni di controllo la piena conoscenza dell'attività dell'Intermediario in termini di adeguatezza e correttezza dei rapporti con la clientela, nonché ai fini della governabilità dei fattori che possono incidere sui rischi da essa derivanti.

Il Consiglio di Amministrazione

- Approva il “Regolamento in materia di trasparenza nei rapporti con la clientela”
- Approva le metodologie e i presidi atti al contenimento dei rischi che possono derivare dal mancato rispetto della normativa in materia di trasparenza;
- Approva le Modifiche unilaterali ai sensi dell’art. 118 TUB.

Il Collegio Sindacale

- Vigila sull’osservanza del presente Regolamento e sull’adeguatezza degli assetti organizzativi preposti in merito;
- Promuove interventi corretti alle eventuali carenze riscontrate nel corso dei controlli, nonché specifiche attività di verifica in caso di necessità.

Il Responsabile della Funzioni di Compliance

- È responsabile della gestione del rischio di non conformità alle norme in materia di trasparenza; a tal fine, effettua annualmente dei controlli attraverso specifiche analisi di disegno e di funzionamento (campionatura delle pratiche);
- È coinvolto *ex ante* in merito a progetti legati a nuove operatività/servizi, in modo da valutare gli impatti e le necessarie attività da porre in essere in merito alla disciplina della trasparenza;
- Riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale le risultanze dei controlli, monitoraggi ed analisi effettuate in materia, predisponendo la necessaria reportistica.

La Funzione Internal Audit

- Verifica la completezza, l’adeguatezza, la funzionalità e l’affidabilità dei controlli in materia posti in essere dalle funzioni di II livello;
- Monitora il livello di conformità alla normativa di trasparenza dell’attività di tutti i livelli aziendali;
- Riferisce al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale le risultanze dei controlli, monitoraggi ed analisi effettuate, predisponendo la necessaria reportistica;
- Concorre alla definizione di proposte e modalità per la risoluzione di eventuali carenze o anomalie di processo riscontrate in sede di controllo (*follow-up*).

L’Area Legale

- Predisporre la modulistica contrattuale e pre-contrattuale, occupandosi anche delle eventuali necessarie integrazioni;
- Viene coinvolta nella risoluzione delle eventuali controversie per le questioni legate all’interpretazione e alla validità dei contratti o di singole clausole.

3. PUBBLICITA' INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

In fase precontrattuale, il personale addetto all'Area Commerciale consegna a quest'ultimo la seguente documentazione in ossequio a quanto previsto ai sensi del Provvedimento Trasparenza (Sez. II):

- Guida all'Arbitro Bancario e Finanziario (di seguito, ABF);
- La "Domanda di Locazione Finanziaria";
- Il Foglio informativo, riportante le informazioni sull'Intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche dell'operazione o del servizio offerto;
- Informativa al trattamento dei dati personali;
- Copia delle "Condizioni Particolari di locazione finanziaria".

GUIDA SULL'ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO (ABF)

Zoomlion a mettere a disposizione del cliente (sia presso la propria Sede che sul proprio sito internet al menù "Trasparenza") una guida pratica sull'accesso ai meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti ai sensi dell'art. 128-bis del TUB. La Guida in oggetto è conforme a quella presente sul sito dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) e sempre aggiornata. Su richiesta del cliente, la Società, trasmette la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario in formato elettronico.

FOGLIO INFORMATIVO

La consegna del Foglio Informativo avviene da parte del personale addetto all'Area Commerciale al primo contatto utile con il cliente, in formato cartaceo o elettronico (per mezzo *email* o Pec); l'avvenuta consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente nella "Domanda di Locazione Finanziaria". L'Area Commerciale, nell'istruire una pratica, cura e verifica l'adempimento di cui sopra. Il Foglio Informativo è, altresì, pubblicato sul sito internet della Società.

Pag.7

Zoomlion assicura piena coerenza tra le informazioni riportate sul Foglio Informativo e il contenuto del contratto di locazione. Il Foglio Informativo consegnato al cliente è datato e tempestivamente aggiornato e contiene:

- le **informazioni sulla Società** (denominazione; iscrizione in albi e/o registri; sede legale; numero di telefono degli uffici ai quali il cliente si può rivolgere per ulteriori informazioni e/o per la conclusione del contratto; numero di fax; sito internet e indirizzo di posta elettronica);
- le informazioni sul soggetto terzo di cui la Società eventualmente si avvalga per l'offerta fuori sede (dati; qualifica [ad es. dipendente, agente in attività finanziaria])² ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti a carico del cliente da tali modalità di offerta;
- le **caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio**;
- un **elenco completo delle condizioni economiche offerte** (che comprendono ogni onere economico, comunque denominato, a carico del cliente, incluse le spese connesse con le comunicazioni periodiche, di scritturazione contabile, di istruttoria, le penali, l'indicatore sintetico di costo se richiesto, ecc.);

² Per i soggetti iscritti in albi o elenchi, sono riportati anche gli estremi dell'iscrizione

- le **principali clausole contrattuali** che riguardano il diritto di recesso spettante al cliente e all'intermediario, i tempi massimi per la chiusura del rapporto e i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi.

Il Foglio Informativo riporta l'indicazione che il cliente potrà consultare lo specifico **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge n. 108/96 (c.d. "**legge antiusura**") sul cartello affisso nei locali aperti al pubblico, nonché sul sito internet ⁽³⁾.

Per maggiori informazioni in relazione al calcolo del TAEG si rimanda a quanto previsto dal Regolamento del credito.

Zoomlion conserva, infine, copia del proprio foglio informativo per 5 anni.

COPIA DEL CONTRATTO E DOCUMENTO DI SINTESI

Gli addetti all'Area Commerciale consegnano al cliente, su sua richiesta e prima della conclusione del contratto, una **copia completa e gratuita del testo contrattuale idonea per la stipula**; a scelta del cliente può essere consegnato il solo documento di sintesi.

La consegna non impegna le parti alla stipula del contratto. Il diritto del cliente di ottenere copia del testo contrattuale o del solo documento di sintesi non è sottoposto a termini o condizioni.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, Zoomlion, prima della conclusione del contratto, ne informa il cliente stesso e, su richiesta di quest'ultimo, gli consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula ovvero una nuova copia del documento di sintesi.

Al contratto è unito un "**documento di sintesi**", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio.

OFFERTA FUORI SEDE

Nel caso in cui la Società intenda promuovere la conclusione di contratti relativi alle operazioni di *leasing* avvalendosi dell'offerta fuori sede, avrà cura che il soggetto che procede all'offerta consegni al cliente, in tempo utile prima che il contratto sia concluso o che il cliente sia vincolato da un'offerta:

- il Foglio Informativo,
- la Guida sull'ABF
- un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996.

La Società acquisisce un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna e la conserva agli atti.

⁽³⁾ In luogo del tasso di interesse, nel caso dei contratti di leasing, è indicato il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

La Società fornisce al soggetto che effettua l'offerta fuori sede i dati e la documentazione necessari per l'assolvimento degli obblighi di pubblicità, in conformità delle previsioni della presente sezione avendo cura di verificare che il predetto soggetto rispetti gli obblighi di trasparenza previsti dalla presente sezione.

In particolare, Zoomlion accerta che la documentazione messa a disposizione del cliente da parte del soggetto che procede all'offerta fuori sede siano aggiornati, conformi alle disposizioni vigenti e idonei a conseguire pienamente le finalità della disciplina in materia di trasparenza.

La Società verifica altresì che i soggetti di cui si avvalga per l'offerta fuori sede:

- abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza della normativa applicabile e delle procedure adottate da Zoomlion in base alla presente sezione;
- illustrino le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e forniscano chiarimenti sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalla normativa applicabile, delle informazioni fornite dalla Società;
- assicurino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa messa a loro disposizione.

ANNUNCI PUBBLICITARI

Zoomlion si assicura che gli eventuali annunci pubblicitari siano chiaramente riconoscibili come tali.

In particolare, essi specificano:

- la propria natura di messaggio pubblicitario con finalità promozionale;
- la necessità di fare riferimento, per le condizioni contrattuali, ai fogli informativi, indicando le modalità con cui questi ultimi sono messi a disposizione dei clienti ⁽⁴⁾.

Pag.9

SITO INTERNET

La Società ha cura di verificare che il sito internet contenga una sezione in italiano denominata "trasparenza" che contenga almeno:

- la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario;
- un documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996;
- l'Informativa Precontrattuale.

Per Informativa Precontrattuale si intende:

- 1) il Foglio Informativo
- 2) copia completa del testo contrattuale, comprensiva delle condizioni generali, idonea per la stipula, il cui frontespizio è costituito dal documento di sintesi, che costituisce parte integrante del contratto.

4. IL CONTRATTO

⁽⁴⁾ Gli annunci pubblicitari relativi a operazioni di finanziamento, nei quali l'intermediario dichiara il tasso di interesse o altre cifre concernenti il costo del credito, indicano — ove previsto — il TAEG, specificandone il periodo minimo di validità.

Il contratto di leasing è redatto dall'Area Legale della Società **in forma scritta. Nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal cliente.**

Il contratto indica il tasso d'interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, gli eventuali oneri di mora. Sono indicate, oltre alle commissioni spettanti alla Società, le voci di spesa a carico del cliente, ivi comprese le spese relative alle comunicazioni alla clientela.

Il contratto riporta tutte le condizioni applicate, incluse le condizioni generali di contratto. 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 sfavorevoli per i clienti rispetto a quelli pubblicizzati nei fogli informativi e nei documenti di sintesi. **La nullità può essere fatta valere solo dal cliente.**

CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Prima della conclusione del contratto, la Società (anche per il tramite di soggetti terzi di cui si avvalga per l'offerta fuori sede) deve acquisire:

- un'attestazione del cliente circa l'avvenuta consegna della Guida ABF e l'Informativa Precontrattuale. Tale attestazione deve essere conservata agli atti;
- un'attestazione del cliente circa la sua qualifica, per tale intendendosi la sua appartenenza/non appartenenza alla categoria di "consumatore"⁵ o di "cliente al dettaglio"⁶;
- l'indicazione del cliente circa le modalità con le quali intende ricevere le comunicazioni (cartacea, su altro supporto durevole, etc);
- un'attestazione del cliente circa l'acquisizione di un esemplare del contratto, comprensivo delle condizioni generali, idoneo per la stipula, o del solo schema contrattuale privo delle condizioni economiche o del solo documento di sintesi ovvero di non essersi avvalso del diritto di richiedere nessuno dei predetti documenti;

Pag. 10

Tutte le predette attestazioni da parte del cliente sono effettuate ed acquisite dalla Società nell'ambito della "Domanda di Locazione Finanziaria".

Adempiuto tali obblighi, la Società (anche per il tramite di soggetti terzi di cui si avvalga per l'offerta fuori sede) deve acquisire:

- la proposta di contratto sottoscritta dal cliente, unitamente agli allegati. La sottoscrizione può essere autografa o con firma elettronica avanzata.

Si precisa che:

- al contratto è unito un "documento di sintesi", che riporta in maniera personalizzata, secondo quanto previsto dal contratto, le condizioni economiche pubblicizzate nel foglio informativo relativo allo specifico tipo di operazione o servizio;

⁽⁵⁾ Per tale intendendosi "la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta".

⁽⁶⁾ Per tale intendendosi "i consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese" (e cioè 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).

- il documento di sintesi costituisce il frontespizio del contratto; ne è parte integrante in presenza di un accordo delle parti in tal senso;
- se l'offerta non è in alcun modo personalizzabile, il foglio informativo e il documento di sintesi possono coincidere. In questo caso il frontespizio del contratto è costituito dal foglio informativo;
- copia del contratto deve essere consegnata al cliente e che la consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente, ulteriore rispetto alla firma del contratto, apposta sull'esemplare del contratto conservato dall'intermediario.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, Zoomlion osserva, oltre alla disciplina prevista dalle disposizioni in materia di trasparenza, anche le norme legislative o regolamentari specificamente stabilite per l'utilizzo di tali tecniche. In questi casi, la consegna di copia del contratto al cliente può avvenire attraverso lo strumento informatico o telematico impiegato, purché su supporto durevole; ne viene acquisita l'attestazione esplicita del cliente, separatamente dalla sottoscrizione, anche in via informativa o telematica.

MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

In merito alla disciplina dello *Jus variandi* ⁽⁷⁾, in virtù della comunicazione di Banca d'Italia del 28 marzo 2017, Zoomlion non può adottare modifiche contrattuali:

- prive di specifica correlazione tra le tipologie di contratti e le tariffe interessate dalle variazioni, da un lato, e l'incremento dei costi posto a base della modifica, dall'altro lato;
- che realizzino interventi sulle tariffe, anche *una tantum*, a fronte di costi allo stesso tempo già sostenuti, non ricorrenti e che hanno già esaurito i loro effetti, in quanto in questi casi non si pone un problema di riequilibrio pro futuro e in via continuativa dei reciproci impegni delle parti rispetto a quanto originariamente convenuto.
- non giustificate da costi sopravvenuti alla stipula dei contratti interessati e non riguardanti la sola parte incrementale;
- che fanno riferimento a una pluralità di motivazioni (soluzione comunque da circoscrivere a casi limitati in quanto incide sulla chiarezza della rappresentazione alla clientela), senza illustrare il legame fra i singoli presupposti delle modifiche e gli interventi su prezzi e condizioni;
- che esentano alcune tipologie di clienti facendo aumentare l'impatto della manovra sui clienti restanti, attraverso il recupero su di essi di una quota di costo supplementare.

Pag. 11

Zoomlion approva le eventuali modifiche unilaterali ai contratti assicurando che la preventiva informativa ai clienti - da rendere mediante documentazione che evidenzia la formula "**Proposta di modifica unilaterale del**

⁽⁷⁾ Nei contratti di durata, può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1341 c.c., secondo comma ⁽⁷⁾, del codice civile (**art. 118 del T.U.**). In particolare, qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve **essere comunicata espressamente al cliente** secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula «**Proposta di modifica unilaterale del Contratto**», con **preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole** preventivamente accettato dal cliente. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

contratto – sia chiara nelle finalità e nelle motivazioni, sintetica e completa, verificabile e coerente con la programmata variazione contrattuale, nonché attenta al livello di alfabetizzazione finanziaria.

La **“Proposta di modifica unilaterale”** sarà completa e verrà tempestivamente portata a conoscenza dei destinatari. Le eventuali variazioni dei tassi di interesse, adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria, riguarderanno contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori e saranno applicate con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente.

Inoltre la decisione in merito alle modifiche suddette sarà sempre deliberata dal C.d.A.

5. COMUNICAZIONI PERIODICHE

Zoomlion fornisce ai propri clienti, alla **scadenza del contratto** e, comunque, almeno una volta all'anno, una **comunicazione analitica** che da una completa e chiara informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni economiche applicate. In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi sessanta giorni dal ricevimento.

La comunicazione periodica è effettuata mediante invio (all'indirizzo email o pec indicate dal cliente nelle “Condizioni particolari di locazione finanziaria”) o consegna (in formato cartaceo) di un rendiconto e del documento di sintesi delle principali condizioni economiche. Il rendiconto indica, anche mediante voci sintetiche di costo, tutte le movimentazioni, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate, il saldo debitore o creditore e ogni altra informazione rilevante per la comprensione dell'andamento del rapporto.

Pag. 12

Il documento di sintesi, datato e progressivamente numerato, aggiorna quello unito al contratto e riporta le condizioni economiche in vigore. Le condizioni oggetto di modifica sono riportate con una specifica evidenza grafica.

Il documento di sintesi inviato con il rendiconto relativo al periodo che si conclude il 31 dicembre riporta inoltre il numero complessivo delle variazioni intervenute nel corso dell'anno.

Il contratto stabilisce le modalità di invio delle comunicazioni periodiche alla clientela e indica i costi connessi alle diverse tecniche utilizzate. Le modalità a disposizione della clientela includono sempre la forma cartacea e quella elettronica; esse consistono, in ogni caso, in supporti durevoli.

In ogni caso, le comunicazioni previste ai sensi del presente paragrafo sono gratuite per il cliente se trasmesse con strumenti telematici. In ogni momento del rapporto il cliente ha il diritto di cambiare la tecnica di comunicazione utilizzata.

Se le condizioni economiche in vigore non sono variate rispetto alla comunicazione precedente, l'invio o la consegna del documento di sintesi possono essere omessi a condizione che:

- in qualsiasi momento del rapporto il cliente possa ottenere gratuitamente dall'intermediario copia del documento di sintesi aggiornato con le condizioni economiche in vigore; l'invio o la consegna del documento di sintesi richiesto dal cliente sono effettuati tempestivamente;
- il cliente che abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche possa accedere al documento di sintesi aggiornato, in qualsiasi momento, tramite il sito web dell'intermediario o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Può essere convenuto che le comunicazioni periodiche siano omesse nei casi di rapporti che non registrano movimenti da oltre un anno e presentano un saldo creditore per il cliente non superiore a euro 2.500.

Il cliente, colui che succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre i novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni.

Zoomlion indica al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

6. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Zoomlion assicura che gli addetti all'Area Commerciale, ivi compresi i soggetti di cui la Società si avvale per l'offerta fuori sede:

- abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole previste dalla normativa in materia e dalla procedura interna, attraverso la partecipazione ad appositi corsi di formazione;
- siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalla normativa di riferimento e, se necessario, di ulteriori documenti;
- accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa.