

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

CONTO CORRENTE

FINANZIAMENTI

LEASING

CREDITO AL CONSUMO (fino a 30.987,42)

ALTRI SERVIZI REGOLATI DALLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

IN CASO DI OFFERTA PRESSO LA SEDE E FUORI SEDE

PRIMA DI SCEGLIERE

- ❖ Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- ❖ In caso di OFFERTA FUORI SEDE ricevere una **copia di questo documento**;
- ❖ Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ❖ In caso di OFFERTA FUORI SEDE ricevere il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ❖ Ottenere **gratuitamente e portare con sé lo schema del contratto** privo delle condizioni economiche e di un **preventivo** contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente;
- ❖ Ottenere **gratuitamente e portare con sé copia del contratto idonea per la stipula contratto e/o il documento di sintesi**. Considerato che nei contratti di leasing e nei contratti di finanziamento la determinazione delle condizioni economiche è preceduta da un'istruttoria, tale copia potrà essere consegnata solo ad operazione deliberata.
- ❖ In caso di contratti di finanziamento, conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale);
- ❖ In caso di contratti di conto corrente conoscere esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo);
- ❖ In caso di contratti di locazione finanziaria conoscere il **TASSO LEASING** praticato;
- ❖ In caso si rivesta la qualifica di consumatore ed il contratto sia stato concluso fuori dai locali commerciali, essere informato su come recedere, **senza spese, entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- ❖ Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- ❖ Stipulare il **contratto in forma scritta**;
- ❖ Ricevere **una copia del contratto firmato dall'intermediario** (se la firma non è contestuale, solo dopo che questi lo ha sottoscritto) e una **copia del documento di sintesi**, da conservare;
- ❖ Non avere **condizioni contrattuali sfavorevoli** rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
- ❖ Scegliere il **canale di comunicazione**, cartaceo o digitale ove possibile, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ❖ Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno **una volta l'anno**, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- ❖ Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- ❖ Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
- ❖ Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori;
- ❖ Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;
- ❖ Nei contratti di leasing al consumo (fino ad Euro 30.987,42) **proseguire il rapporto contrattuale** e continuare a **pagare le rate** alle scadenze prestabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.
- ❖ Nei contratti di mutuo con ipoteca, **proseguire il rapporto contrattuale** e continuare a **pagare le rate** alle scadenze prestabilite anche nel caso di ritardo nel **pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- ❖ Nei contratti di durata quali conto corrente è prevista la possibilità di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura;
- ❖ Nei contratti di mutuo per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati allo svolgimento di attività economica o professionale, è prevista la possibilità di estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto **senza compensi, oneri e penali**.
Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, www.abi.it - sezione mutui).
Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge;
- ❖ In caso di finanziamenti ottenere la **chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo**;
- ❖ In caso di finanziamenti ricevere il **rendiconto** che attesta la **chiusura del contratto** e riepiloga tutte le operazioni effettuate.
- ❖ In caso di contratto di locazione finanziaria, il rendiconto riepilogherà tutte le operazioni effettuate **dall' ultima comunicazione fino alla chiusura del rapporto**

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare alla Banca un **reclamo per iscritto**, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all'Ufficio Reclami della Banca stessa, in via Lucrezia Romana, 41/47 - 00178 ROMA, ovvero per **via telematica** all'indirizzo di posta elettronica Ufficio.Reclami@iccreabi.bcc.it.

La Banca deve rispondere al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o se non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni può rivolgersi, in alternativa a:

- ❖ **ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO (ABF)**, con una articolazione territoriale ripartita su tre Collegi, istituiti presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli.
Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito dell'ABF www.arbitrobancariofinanziario.it, nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento del nuovo organismo nonché la "Guida Pratica" redatta dall'ABF. In alternativa il Cliente può rivolgersi direttamente alle Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca o consultare il sito della stessa www.iccreabancaimpresa.it nella sezione "Reclami".
- ❖ **CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO**, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure, 54, tel. 06/674821.
Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet www.conciliatorebancario.it, nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può chiedere alla Banca o consultare il sito della stessa www.iccreabancaimpresa.it nella sezione "Reclami".