



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

PER CONTO CORRENTE FINANZIAMENTI LEASING
CREDITO AL CONSUMO (FINO A 30.987,42 EURO)
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.

Il consumatore che desidera aprire un conto corrente od ottenere un mutuo può richiedere e avere gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. Le Guide sono stampate in conformità dei modelli previsti nell'Allegato 3 alle Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 210 del 10 settembre 2009.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

§ Avere a disposizione e portare con sé 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.

§ Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto e/o il documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.

§ Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un ISC (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

AL MOMENTO DI FIRMARE

§ Prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.

§ Stipulare il contratto in forma scritta, tranne nei casi previsti dalla legge.

§ Ricevere una copia del contratto firmato dall'intermediario 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, digitale o cartaceo, 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 finanziamento, trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

§ Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti di durata quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.

§ Nei contratti di credito al consumo, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.

§ Ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo.

§ Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo scritto all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (all'indirizzo dell'Ufficio Gestione Reclami: via Anfiteatro Laterizio n. 11/13 - 80035 Nola (NA)) o per via telematica (all'indirizzo di posta elettronica del responsabile dell'Ufficio Gestione Reclami: aversa.alessandro@fastwebnet.it). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

§ Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'intermediario.