

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

CONTO CORRENTE

FINANZIAMENTI

LEASING

LEASING AI CONSUMATORI (superiore ad Euro 75.000,00)

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 60 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro il termine indicato nella comunicazione di modifica, 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 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, RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare alla Banca un reclamo **in forma scritta**, 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**, indirizzando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica Ufficio.Reclami@iccreabi.bcc.it oppure compilando il **form** presente nella sezione reclami del sito internet www.iccreabancaimpresa.it.

La Banca deve rispondere **entro 30 giorni** dal ricevimento del reclamo stesso.

Solo se il Cliente non ha ricevuto risposta dalla Banca nel termine sopra indicato ovvero non è soddisfatto di quella ricevuta può rivolgersi all'**Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)**, *per controversie relative ad operazioni o comportamenti successive al 1° gennaio 2007 e che abbiano ad oggetto all'accertamento di diritti, obblighi e facoltà senza limiti di importo e nei limiti di euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro. Sono escluse dalla competenza dell'ABF le richieste di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione della Banca e quelle che fanno riferimento a questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero a contratti ad esso collegati (ad es.: quelle riguardanti eventuali vizi del bene concesso in leasing).* Le informazioni e la modulistica per presentare ricorso sono reperibili scaricando direttamente dalla sezione dedicata del sito www.iccreabancaimpresa.it o dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it la "Guida Pratica" redatta dal predetto organismo oppure richiedendola direttamente presso le Filiali della Banca d'Italia e presso i nostri uffici.

In alternativa ovvero se il Cliente non è soddisfatto della risposta della Banca sul reclamo o della decisione dell'ABF ovvero per le controversie che non possono essere trattate da quest'ultimo, il Cliente può rivolgersi ad un organismo di mediazione finalizzato alla conciliazione, iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, che potrebbe essere stato individuato contrattualmente nel Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR - con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, il cui regolamento è scaricabile direttamente dalla sezione dedicata di questo sito.

Ai sensi dell'art. 5 comma 1 del D.Lgs. 28/2010, il Cliente prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria deve essersi rivolto all'ABF ovvero al Conciliatore Bancario Finanziario o ad altro organismo di mediazione.