

## **“PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE”**

per  
conto corrente  
depositi  
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.

### **IN CASO DI OFFERTA PRESSO LA SEDE E FUORI SEDE**

#### **DIRITTI**

##### **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 una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi o il foglio informativo**, 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 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 foglio informativo o 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 foglio informativo o 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 la data di decorrenza dell'applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni e senza penalità.
- 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 credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, 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 più di sette volte.

## **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 e carta di credito.
- 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.
- Nei contratti di mutuo per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, 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](http://www.abi.it) - sezione mutui). Per 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.
- 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 alla Banca un reclamo, anche per **lettera** raccomandata A/R indirizzata a Iccrea Banca SpA - Ufficio Reclami - via Lucrezia Romana, 41/47 – 00178 ROMA, **via fax** al numero 06/72075633 o per **via telematica** all'indirizzo di posta elettronica [reclami@iccrea.bcc.it](mailto:reclami@iccrea.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)**, il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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 alle Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

➤ **CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO**, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 tel 06/674821.

Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo. In alternativa il Cliente può chiedere alla Banca.