

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

NORME DI TRASPARENZA

Questo documento generale:

- richiama l'attenzione sui diritti e gli strumenti di tutela previsti a favore dei clienti;
- riguarda la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e la correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti prevista dal D. Lgs. N. 385/1993 (Testo unico bancario) e dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia.

Si consiglia **una lettura attenta** dei "Principali diritti del Cliente" prima di scegliere uno dei prodotti finanziari e di firmare il contratto.

La Legge garantisce il rispetto dei diritti dei clienti di banche e di intermediari finanziari, nell'osservanza dell'autonomia negoziale delle parti e dei criteri di correttezza e di buona fede nell'esecuzione dei contratti. La Legge inoltre predispone una serie di strumenti per assicurare ai clienti la tutela dei loro diritti (Titolo VI del Testo Unico delle Leggi in materia bancaria e creditizia). Vengono di seguito riepilogati i diritti e gli strumenti di tutela assicurati dalla Legge e dalle istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia.

PRIMA DI SCEGLIERE

- 1) *Avere e portare con sé* copia **di questo documento** che indica i "Principali diritti del cliente";
- 2) *Avere e portare con sé* il **foglio informativo**, datato e tempestivamente aggiornato, che contenga una dettagliata informazione sulla Società, sulle caratteristiche e sui rischi tipici delle operazioni o dei servizi, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- 3) *Ricevere/poter scaricare* copia di questo documento e del foglio informativo relativo all'operazione o al servizio offerto, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, qualora la Società usi tecniche *di comunicazione a distanza*;
- 4) Ottenere **gratuitamente**, anche prima della conclusione del contratto, senza termini e condizioni, una **copia completa del contratto**, comprensivo del **documento di sintesi**, riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una consapevole valutazione del contenuto, senza che ciò impegni la Società o il cliente stesso a firmare il contratto;
- 5) Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- 1) Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- 2) Ricevere una **copia del contratto firmato** dalla Società e **una copia del documento di sintesi**, da conservare;
- 3) Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
- 4) Indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati, incluso l'eventuale maggiore costo per interessi moratori, in caso di ritardo nei pagamenti per i contratti di credito;
- 5) Approvazione specifica della clausola contrattuale che consente di modificare, in senso sfavorevole al cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati;
- 6) Approvazione specifica delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
- 7) Nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché la nullità delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni ed i prezzi previsti dalla legge;

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 1) Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta all'anno ed alla scadenza del contratto di durata, mediante un rendiconto ed il documento di sintesi, numerato e datato, delle condizioni contrattuali;
- 2) Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società, comprese le variazioni a lui sfavorevoli dei tassi e dei prezzi, 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 dalla avvenuta ricezione della comunicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- 3) Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** poste in essere negli ultimi dieci anni;
- 4) Trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

- 1) Recedere dal rapporto in ogni momento mediante comunicazione scritta, con almeno 30 giorni di preavviso;
- 2) Nei contratti di mutuo per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati allo svolgimento di attività economiche professionali, la possibilità di estinguere in anticipo, in tutto, o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali;
- 3) Ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- 4) Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare all'Amministratore Delegato un reclamo. La Società si impegna a rispondere al reclamo entro 60 giorni dalla sua ricezione. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i sessanta giorni, prima di ricorrere al giudice oppure ad un collegio arbitrale può rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società.