

“PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE”

per
conto corrente
depositi
finanziamenti
leasing
credito al consumo (fino a 75.000 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 - 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 E STRUMENTI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

E' possibile presentare reclamo utilizzando, in alternativa, le seguenti modalità:

- lettera indirizzata all'Ufficio reclami di Iccrea Banca SpA - Ufficio Reclami - Via Lucrezia Romana, 41/47 - 00178 ROMA;
- fax al numero 06/72075633;
- telematicamente all'indirizzo di posta elettronica reclami@iccrea.bcc.it.

La Banca si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni dalla sua ricezione.

In alternativa alla Giustizia Ordinaria, il Cliente, qualora non ritenga soddisfacente la risposta ottenuta, ha a disposizione gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie che, in funzione del valore della pratica e del prodotto di riferimento possono soddisfare il desiderio di ricevere una decisione o l'interesse a trovare un accordo.

CartaBcc

In particolare è possibile:

- 1) presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - informazioni e modulistica acquisibili mediante consultazione del sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiesta presso le Filiali della Banca D'Italia oppure presso la Banca di riferimento;
- 2) presentare una domanda di conciliazione al Conciliatore Bancario Finanziario per tentare di raggiungere un accordo con la banca - informazioni mediante consultazione del sito www.conciliatorebancario.it. (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - Roma, via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 tel. 06/674821.)
- 3) esperire un procedimento di mediazione (D.Lgs. 28 del 4.3.2010) rivolgendosi ad uno degli Organismi iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.