



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

per

conto corrente
finanziamenti

altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia
esclusi i servizi di pagamento

OFFERTA ATTRAVERSO TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito www.bancaubae.it la Guida che spiega in maniera semplice come scegliere questo servizio e aiuta a capire come funziona e quanto costa.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere/poter scaricare **il foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente 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.
- 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.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine.
- 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 successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Se il cliente è un consumatore, recedere **senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.

Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.

Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi.

In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni. Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:

- cambio di valuta
- esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso
- dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale

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 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.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal **contratto di durata** quale il conto corrente.
- 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.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R Ufficio Reclami, Via Quintino Sella, 2 - 00187 Roma, o per via telematica reclami@ubae.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:

1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
 - fino ad 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
 - senza limite di importo quando si chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà.

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.

- Conciliatore Bancario Finanziario anche in assenza di preventivo reclamo.

2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:

- Ombudsman - Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

Per saper come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.