



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

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

OFFERTA PRESSO LO SPORTELLO E FUORI SEDE

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

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** può richiedere e avere gratuitamente la Guida che spiega in maniera semplice come scegliere questo servizio ed aiuta a capire come funziona e quanto costa.

La Guida può anche essere scaricata dal sito www.bancaubae.it.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé (o ricevere in caso di offerta fuori sede) **una copia di questo documento.**
- Avere a disposizione e portare con sé (o ricevere in caso di offerta fuori sede) 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**, 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.
- In caso di offerta fuori sede essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**¹

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione 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 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**, digitale o cartaceo, 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 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, nei casi previsti dalla legge.

¹ In base agli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo per i contratti negoziati fuori dai locali commerciali.

ALLA CHIUSURA

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

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.