EDIZIONE AGGIORNATA

CREDITO COOPERATIVO

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PALESTRINA

Principali diritti del cliente

Conto Corrente **Depositi** **Finanziamenti** **Leasing**
Altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori

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 cliente che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere [riceverà - per le offerte fuori sede] gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. (Le Guide possono anche essere scaricate dal sito www.bccpalestrina.com)
Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé [ricevere - per le offerte fuori sede] una **copia di questo documento.**
- Avere a disposizione e portare con sé [ricevere - per le offerte 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. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente 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.
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto** (Nei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali).

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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, 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.
- 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 per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato,** ad esempio il conto corrente e il deposito titoli in amministrazione.
- 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 gli 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.

Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza (se è prevista la conclusione del contratto attraverso una delle medesime tecniche)

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di concludere il contratto.
Il cliente che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** deve ricevere gratuitamente/poter scaricare dal sito www.bccpalestrina.com le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

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. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente 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.
- 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:
  - 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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, 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 contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato,** ad esempio il conto corrente e il deposito titoli in amministrazione.
- 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 gli 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.

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

RECLAMI - ORGANI E PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R, via fax, via mail.

UFFICIO RECLAMI DELLA BANCA:
Viale della Vittoria, 21 - 00036 PALESTRINA
ufficioreclami@bccpalestrina.com

La banca deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

1) Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

- Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari che rivestono un valore non superiore a 100.000,00 euro, con l'esclusione dei servizi di investimento.
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito: **www.arbitrobancariofinanziario.it**, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

2) Conciliatore BancarioFinanziario

Specializzato nella soluzione delle controversie in campo bancario, finanziario, e societario. Rivolgendosi al Conciliatore è possibile seguire tre vie:

- È possibile ricorrere all'**Ombudsman - Giurì Bancario.**
  - Per controversie aventi ad oggetto servizi e attività di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di Stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, ecc.)
  - Nel caso venga richiesto il risarcimento del danno, l'Ombudsman è competente solo se l'importo non supera i 100.000,00 euro. Fermo restando che l'operazione da cui scaturisce il "risarcimento danni" può avere, però, valore superiore a 100.000,00 euro.
- È possibile richiedere il servizio di **Mediazione** per raggiungere un accordo fra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (mediatore).
- Il Conciliatore BancarioFinanziario può essere chiamato anche a mettere a disposizione tutto ciò che occorre per un **arbitrato** sempre su richiesta specifica delle parti.

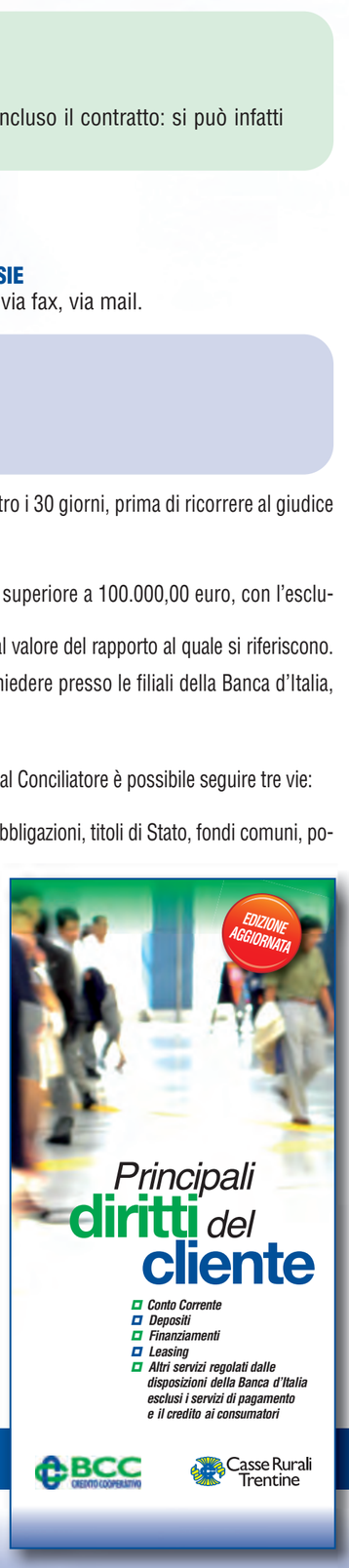
Per rivolgersi all'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario:
Via delle Botteghe oscure, 54 - 00186 ROMA
Tel. 06/674821 Fax 06/67482250
associazione@conciliatorebancario.it

Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di investimento la banca deve rispondere entro 90 giorni (o nel termine eventualmente più limitato secondo le procedure interne della banca stessa). Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 90 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

1) Camera di Conciliazione e Arbitrato della Consob

Per le controversie relative alla violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza che sorgono dai contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento o del servizio di gestione collettiva del risparmio.

Il testo completo dell'avviso è a disposizione della clientela presso ogni sportello della Banca.



20403LOPDC13 - CISCRA SpA - Ed. 02/2013