

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

### OFFERTA PRESSO LO SPORTELLO E FUORI SEDE<sup>1</sup>

#### PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

**conto corrente**

**depositi**

**finanziamenti**

**leasing**

**credito al consumo** (fino a 30.987,42 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 concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. Le Guide possono essere scaricate dal sito [www.carifac.it](http://www.carifac.it).

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

#### DIRITTI DEL CLIENTE PRIMA DI SCEGLIERE

Il cliente, **prima** di scegliere se sottoscrivere un contratto con la banca **ha diritto** di:

- avere a disposizione e ricevere una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione e 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**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è prevista la possibilità per la banca di richiedere un rimborso spese. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e 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, qualora rivesta la qualifica di "consumatore" (artt. 45 e ss del Codice del consumo), per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, su come **recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**.

#### DIRITTI DEL CLIENTE AL MOMENTO DI FIRMARE

Il cliente, al momento della conclusione del contratto relativo al rapporto, ha diritto di:

- prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- stipulare un contratto in **forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- ricevere una **copia del contratto firmato** dalla banca 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.

---

<sup>1</sup> L'**Offerta fuori sede** è l'offerta, ossia la promozione e il collocamento di operazioni e servizi bancari e finanziari, svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della (ad esempio in luoghi diversi da sedi, dipendenze, filiali, sportelli, ecc.). Per maggiori informazioni sull'offerta fuori sede consultare il sito [www.bancaditalia.it/servizi Pubbl/conoscere/trasparenza 2/offerta](http://www.bancaditalia.it/servizi Pubbl/conoscere/trasparenza 2/offerta).

## DIRITTI DEL CLIENTE DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il cliente, durante il rapporto contrattuale, ha diritto di:

- a. ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- b. ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della banca, se la facoltà di modifica è prevista dal 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;
- c. ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura del rapporto, copia della **documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
- d. nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori;
- e. 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;
- f. 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;
- g. nei contratti di mutuo con ipoteca e rata mensile o trimestrale, 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.

## DIRITTI DEL CLIENTE ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO

Il cliente ha diritto di:

- a. 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, carta di credito, cassetta di sicurezza.
- b. 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 nel relativo contratto.
- c. 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](http://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.
- d. Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- e. 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 alla banca, anche per lettera raccomandata A/R all'indirizzo **Ufficio Reclami Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana Spa**-Via Don G. Riganelli, 36 - 60044 Fabriano (AN) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@carifac.it](mailto:ufficioreclami@carifac.it).

La banca deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a :

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).