

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER LE OFFERTE PRESSO LO SPORTELLO E FUORI SEDE RELATIVE AI SEGUENTI PRODOTTI E SERVIZI

CONTO CORRENTE
DEPOSITI
FINANZIAMENTI
LEASING
ALTRI SERVIZI REGOLATI DALLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA ESCLUSI I SERVIZI DI PAGAMENTO E IL CREDITO AI CONSUMATORI

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** OD OTTENERE UN **MUTUO** PUÒ RICHIEDERE E AVERE (NEL CASO DI COLLOCAMENTO DEL PRODOTTO PRESSO LE FILIALI DELLA BANCA) O RICEVERÀ (NEL CASO DI COLLOCAMENTO DEL PRODOTTO FUORI DELLE FILIALI DELLA BANCA) 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.IBLBANCA.IT

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 ovvero ricevere nel caso di offerta fuori sede **una copia di questo documento**.
- > Avere a disposizione e portare con sé ovvero ricevere nel 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 alla banca. 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**.

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** 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.
- > 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 della banca, 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 previste 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.

RECLAMI, RICORSI E CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'Ufficio Reclami Via Campo Marzio n. 46 - 00186 - Roma o al seguente indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@iblbanca.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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- > **Conciliatore Bancario** per richiedere il servizio di conciliazione. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.