

Principali diritti del cliente

- **Conto corrente • Depositi • Finanziamenti • Leasing • Credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)**
- **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** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere (o riceverà in caso di offerta 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 della Banca del Piemonte: www.bancadelpiemonte.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 (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. 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 dalla conclusione del contratto***

*Per i contratti negoziati fuori dai 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 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
- 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

- 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza
- 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 dal contratto
- 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 riassume tutte le operazioni effettuate

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** od ottenere un **mutuo** deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito della Banca del Piemonte: www.bancadelpiemonte.it 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

*Se è prevista la conclusione del contratto attraverso una delle medesime tecniche

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
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo

- 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di pagamento, carta di credito, cassetta di sicurezza
- 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 dal contratto
- 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 riassume 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 o per via telematica all'Ufficio Reclami presso Funzione di Revisione Interna, Via Cernaia n.7, 10121 Torino
Tel. 011/56521 - email: reclami@bancadelpiemonte.it
L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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 del Piemonte

- **Conciliatore Bancario Finanziario** Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (Via delle Botteghe Oscure 54 - 00186 Roma, Tel. 06/674821 - Fax 06/67482250 - email: associazione@conciliatorebancario.it - sito internet: www.conciliatorebancario.it); il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con l'intermediario, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente.