

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

Si consiglia una lettura attenta dei diritti del cliente prima di concludere il contratto per uno di questi prodotti:

**Aperture di credito;
Prestito personale;**

Il consumatore che desidera aprire una linea di credito a tempo indeterminato riceverà gratuitamente la Guida che spiega in maniera semplice come scegliere questo servizio e aiuta a capire come funziona e quanto costa.

DIRITTI DEL CLIENTE

PRIMA DI SCEGLIERE il cliente ha il diritto di:

- 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 (BCC CreditoConsumo S.p.A.). 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;
- 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;

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO:

- il consumatore può 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



BCC CreditoConsumo S.p.A. - società facente parte del Gruppo Bancario Iccrea, soggetta ad attività di direzione e di coordinamento da parte di Iccrea Holding SpA - Sede legale, Via Lucrezia Romana n. 41/47, 00178 Roma - Sede Operativa, Via Verzegnis n. 15, 33100 Udine - www.bccreditoconsumo.it;

Per comunicazioni scrivere a: BCC CreditoConsumo S.p.A. - Ufficio Milano Isola, Casella Postale 10849, 20110 Milano (MI), Capitale Sociale Euro 21.000.000,00 I.V., Registro Imprese di Roma n. di C.F./ P.IVA 02069820468 - Società autorizzata all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'Art 106 del D.Lgs 385/93 - n° iscrizione all'albo 39521 e sottoposta a vigilanza di Banca d'Italia ai sensi dell'Art 106 del D.Lgs 385/93. Iscritta all'elenco degli Intermediari Assicurativi Sezione E. n° di iscr. E000364581

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 finanziamento, trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo;

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;
- 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:

- Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a: BCC CreditoConsumo S.p.A., Segreteria Affari Generali e Reclami, Via Verzegnis 15, 33100 Udine,

oppure per via telematica all'indirizzo:
uff.reclami@bcccreco.bcc.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:

- 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 all'intermediario.



BCC CreditoConsumo S.p.A.- società facente parte del Gruppo Bancario Iccrea, soggetta ad attività di direzione e di coordinamento da parte di Iccrea Holding SpA - Sede legale, Via Lucrezia Romana n. 41/47, 00178 Roma - Sede Operativa, Via Verzegnis n. 15, 33100 Udine - www.bcccreditoconsumo.it;

Per comunicazioni scrivere a: BCC CreditoConsumo S.p.A. - Ufficio Milano Isola, Casella Postale 10849, 20110 Milano (MI), Capitale Sociale Euro 21.000.000,00 I.V., Registro Imprese di Roma n. di C.F./ P.IVA 02069820468 - Società autorizzata all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'Art 106 del D.Lgs 385/93 - n° iscrizione all'albo 39521 e sottoposta a vigilanza di Banca d'Italia ai sensi dell'Art 106 del D.Lgs 385/93. Iscritta all'elenco degli Intermediari Assicurativi Sezione E. n° di iscr. E000364581