

**Offerta presso lo sportello**

## **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**

per

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 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.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.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 una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé 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.

## 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 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](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.
- 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 CONCILIAZIONE

Nel caso in cui sorga una controversia con la Banca, il Cliente – prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria ordinaria – ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi paragrafi.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica, al seguente indirizzo:

*Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo del Nord Est S.p.A.*

### **Ufficio Reclami**

Via Segantini 5 – 38122 TRENTO (TN)

Fax: +39 0461 313119, e-mail [reclami@cassacentrale.it](mailto:reclami@cassacentrale.it)

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 deve:

- rivolgersi all'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 alla Banca. La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario e il modulo per ricorrere all'Arbitro sono scaricabili dal sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o dal sito della Banca [www.cassacentrale.it](http://www.cassacentrale.it) oppure
- attivare, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie

all'assistenza di un conciliatore indipendente. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione costituito dal 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) oppure

- presentare un'istanza presso uno degli Organismi di Mediazione iscritti presso l'apposito registro istituito dal Ministero della Giustizia.

Qualora il Cliente non utilizzi, a scelta, uno dei sopra citati procedimenti e si rivolga direttamente al giudice, lo stesso giudice rileva d'ufficio tale omissione. Resta, tuttavia, ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui il tentativo sopra citato si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.