



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE Offerta presso lo Sportello

Sono di seguito riportati i **Principali diritti del Cliente** relativi ai seguenti prodotti:

- ✓ conto corrente;
- ✓ servizi di pagamento;
- ✓ depositi;
- ✓ finanziamenti;
- ✓ credito al consumo (fino a 30.987,42 euro);
- ✓ altri servizi regolati dalle istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia.

Si consiglia, pertanto, **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 l'apposita Guida, che spiega in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiuta a capire come funzionano e quanto costano.

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 di portare con sé una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e di portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto che ne illustra le 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.
- 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** 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**, purchè 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**, purchè 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, carte di debito, carte di credito, cassette 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, estinguendo in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi oneri o penali; 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.
- Al momento della chiusura, ricevere il **rendiconto** con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate.



Reclami, Ricorsi e Conciliazione.

Il Cliente può presentare alla Banca:

- a mezzo posta ordinaria o tramite raccomandata al seguente indirizzo:
Banca Interprovinciale S.p.A.
Direzione generale – Ufficio Segreteria/Legale,
Oggetto "Reclamo"
Via Emilia Est, n. 107
41121, Modena – MO
- tramite posta elettronica all'indirizzo: info@bancainterprovinciale.it;
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: info@pec.bancainterprovinciale.com;
- oppure possono essere presentati presso gli sportelli delle Filiali della Banca.

La Banca è tenuta a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento nel caso di reclamo relativo ad operazioni e servizi bancari e finanziari ovvero entro 90 giorni nel caso di reclamo relativo ai servizi e alle attività di investimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta della Banca o se non ha avuto risposta entro i termini di cui sopra, prima di rivolgersi al giudice, può rivolgersi:

Per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.)**, se il fatto contestato è successivo alla data del 1.1.2007, nel limite di Euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- Al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

Per le controversie relative ai servizi e alle attività di investimento:

- all'**Ombudsman – Giurì Bancario**, entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di Euro 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, non appena sarà operativa, per controversie in merito all'osservanza da parte della banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.