

# **GUIDA AI PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**

## **Offerta Fuori sede**

CONTO CORRENTE

DEPOSITO

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** riceverà' gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

Le Guide sono a disposizione e possono anche essere scaricate, dai siti delle Banche qui sotto riportati, nella sezione *Trasparenza*.

---

BANCO POPOLARE	www.bancopopolare.it
BANCA ALETTI	www.alettibank.it
BANCA ITALEASE	www.italease.it
RELEASE	www.italease.it

---

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare invece l'apposito avviso, affisso in filiale.

## **DIRITTI**

### **Prima di scegliere**

- Riceve una **copia di questo documento**.
- Ricevere 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 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** 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 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

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario:

- inviando una lettera raccomandata A/R alla propria Filiale di riferimento, oppure **all'Ufficio Reclami** della propria Banca, ai seguenti riferimenti:

---

BANCO POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA

Funzione Reclami  
Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi

BANCA ALETTI & C. SPA

Funzione Reclami presso Banco Popolare  
Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi

BANCA ITALEASE SPA

Funzione Reclami presso Banco Popolare  
Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi

RELEASE SPA

Funzione Reclami presso Banco Popolare  
Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi

---

- per via telematica, nella sezione "CONTATTACI" – "Reclami" dei siti internet di ciascuna Banca (più sopra riportati)

La banca deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o non l'ha ricevuta entro il termine previsto, prima di esercitare un'azione individuale davanti all'Autorità Giudiziaria è obbligato, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, a esperire il procedimento di mediazione o il procedimento di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'art. 128 bis del Testo Unico Bancario. L'attivazione di tale procedimento è quindi condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

### A tal fine, il cliente può rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** - per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- all'**Organismo di Conciliazione Bancaria** costituito dal Conciliatore bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento);
- oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Per maggiori chiarimenti o informazioni è disponibile il numero verde gratuito: **800 01 30 81**