

Offerta presso lo sportello

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Per conto corrente, depositi, finanziamenti, leasing credito al consumo (fino a 30.987,42 euro) e altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia.

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.unicredit.it.

Chi desidera acquistare **Titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in Agenzia.

DIRITTI DEL CLIENTE

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 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.

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 riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto il Cliente – prima di adire l'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 a:

UniCredit S.p.A.

Sede Sociale: Via Alessandro Specchi 16 – 00186 Roma

Direzione Generale Piazza Cordusio – 20123 Milano

Customer Satisfaction Italy – Gestione Reclami: Via Del Lavoro 42 – 40127 Bologna

Telefono: +39 051.6407285 – **Fax:** +39 051.6407229 – **Email:** Reclami@unicredit.eu

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta può rivolgersi all'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. Resta ferma la possibilità per il Cliente e per la Banca di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Il Cliente può – singolarmente o in forma congiunta con la Banca – attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.