

I PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

OFFERTA ATTRAVERSO TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA 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 deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito www.bancasistema.it le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere/poter scaricare il **Foglio Informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé un **a copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione del contratto 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.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è 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.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Se il cliente è un consumatore, **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 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 la Banca 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;
 - dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

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 dal 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 contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga più di sette volte.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, ad esempio il conto corrente, 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 - sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c'è l'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 stabiliti dalla legge.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio Informativo.
- Al momento della chiusura, ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

IL CONSUMATORE DEVE SAPRE CHE:

- Nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso.
- Non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste.
- E'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 alla Banca anche per lettera raccomandata A/R a Banca SISTEMA S.p.A. Corso Monforte 20, 20122 Milano o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica reclami@bancasistema.it. L'intermediario deve rispondere entro 30 (trenta) giorni o per via telematica o per lettera raccomandata A/R. Se non è soddisfatto o non ha avuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi a:
 - Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitrato si può consultare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.
 - Servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore). La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto, ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore Bancario Finanziario di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di conciliazione è a disposizione del Cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario. La conciliazione deve concludersi entro i termini prestabiliti - 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante fra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile ricorrere al giudice. Il servizio di conciliazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, - tramite modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 0667482250, o una e-mail a: associazione@conciliatorebancario.it. Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il Cliente può rivolgersi alla Banca o al Conciliatore Bancario Finanziario stesso www.conciliatorebancario.it.