

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE



Banca del Lazio
Popolare

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 (ovvero riceverà nel caso di offerta fuori sede) 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

<http://www.bplazio.it>

nella sezione Trasparenza.

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 (ovvero ricevere nel caso di offerta fuori sede) una **copia di questo documento**.

Avere a disposizione e portare con sé (ovvero ricevere nel caso di offerta fuori sede) 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 – 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, anche per lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo:

Banca Popolare del Lazio - Ufficio Reclami
Via Martiri delle Fosse Ardeatine, 9 - 00049 Velletri (RM)

o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica: **bplazio@bplazio.it**

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

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 all'intermediario.

Conciliatore Bancario Finanziario.

Se sorge una controversia con la Banca/Intermediario, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca/Intermediario, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, telefono 06/674821.

Oppure consultare il sito:

www.conciliatorebancario.it
