

# GUIDA AI PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

CONTO CORRENTE  
DEPOSITI  
FINANZIAMENTI  
LEASING

ALTRI SERVIZI REGOLATI DALLE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA,  
ESCLUSI I SERVIZI DI PAGAMENTO E IL CREDITO AI CONSUMATORI

- **Prima di scegliere** uno di questi prodotti bancari e di firmare ogni contratto, consigliamo una lettura attenta delle sezioni **DIRITTI**.
- **In particolare**, chi 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.
- **Queste Guide** possono anche essere scaricate dai siti delle Banche, qui sotto riportati, nella sezione 'Trasparenza'.

BANCO POPOLARE  
BANCA ALETTI

www.bancopopolare.it  
www.alettibank.it

RELEASE  
BANCA ITALEASE

www.italease.it  
www.italease.it

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

## DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE:

- Ricevere una **copia cartacea 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.

## DIRITTI 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.

## DIRITTI 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 **qualsiasi 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.

## DIRITTI 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.

## DIRITTI RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE:

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario:

- per via telematica, nella sezione 'CONTATTACI' nei Siti di ciascuna Banca (più sopra riportati)
- mediante contatto telefonico, al Contact Center gratuito: **800 01 30 81**
- 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

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

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

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

## PER INFORMAZIONI:

N. VERDE **800 017 906**

FAX **0321 39 39 73**

e-mail **contattaci@bancopopolare.it**

AGGIORNAMENTO: GIUGNO 2014