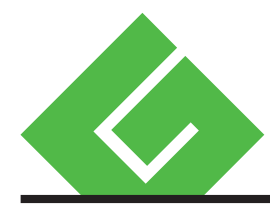




Meliorbanca



GRUPPO BPER

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per conto corrente
finanziamenti
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.

DIRITTI

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 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.

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** dalla banca 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 della banca, 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 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**, quale il conto corrente.
- ◆ 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 alla banca, anche per lettera raccomandata A/R, al seguente indirizzo: **Ufficio Reclami di Meliorbanca, via Gaetano Negri n° 10 - 20123 Milano**, oppure per via telematica al seguente indirizzo e-mail: reclami@meliorbanca.com. La banca deve rispondere entro 30 giorni.

Il cliente, se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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.

Inoltre il cliente può, singolarmente o in forma congiunta con la banca, attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al **Conciliatore Bancario Finanziario**. Per maggiori dettagli si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla banca.