

## Principali Diritti del Cliente. Offerta presso lo Sportello.

Sono nel seguito riportati i **Principali Diritti del Cliente** relativi ai seguenti prodotti:

- 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 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 della Banca.

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 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 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](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.

### Reclami, Ricorsi e Conciliazione.

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca con lettera indirizzata per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**, o inviata sia per posta elettronica alla casella [assistenza.reclami@intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@intesasnpaolo.com) che attraverso posta elettronica certificata (PEC) alla casella [assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasnpaolo.com), o a mezzo **fax al numero 011/0937350**, o consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre ai reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento deve rispondere entro 90 giorni.

In entrambi i casi, se la Banca dà ragione al Cliente deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Dopo aver presentato un reclamo, se non è soddisfatto dell'esito o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice il Cliente può rivolgersi:

#### 1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- oppure, per esperire il procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, il Cliente e la Banca possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:
  - al Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
  - ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria;
- alla Conciliazione Permanente, offerta dalla Banca, per i prodotti previsti nel relativo Regolamento.

#### 2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:

- all'Ombudsman-Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori.
- oppure, per esperire il procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, il Cliente e la Banca possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:
  - al Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, Iscritto al n. 3 del Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
  - ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). Le informazioni riguardanti la Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob sono disponibili sul sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it). La Guida Pratica all'ABF, i Regolamenti di Ombudsman-Giurì Bancario e Conciliatore BancarioFinanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca.