

## 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 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 [www.bpa.it](http://www.bpa.it).

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.
- 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](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 reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica; i reclami possono essere inviati ai seguenti indirizzi:

- indirizzo postale: Banca Popolare di Ancona, Staff Controllo Rischi, Via Don Battistoni, 4 – 60035 JESI (AN);
- indirizzo di posta elettronica: [reclami@bpa.it](mailto:reclami@bpa.it).

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, in relazione all'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità nei casi previsti dalla Legge per l'esercizio di azioni individuali davanti all'Autorità Giudiziaria (art. 5 D. Lgs. 28/2010), la Banca e il Cliente concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al contratto stipulato:

- all'Organismo di conciliazione presso il **Conciliatore BancarioFinanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale.

Il citato Organismo di conciliazione costituito presso il Conciliatore BancarioFinanziario può essere attivato sia dalla Banca che dal Cliente e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla Banca.

Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di "Consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. n. 206/2005 la conciliazione dovrà avere luogo presso la sede più vicina alla residenza o al domicilio del Cliente stesso.

Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e presso tutte le Filiali della Banca.

La Banca e il Cliente restano comunque liberi, anche dopo la sottoscrizione del contratto, di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro organismo, purché iscritto nel medesimo registro del Ministero della Giustizia;

- solo su attivazione del Cliente, all'**Arbitro Bancario Finanziario** (in breve, ABF) – istituito ai sensi dell'art.128-bis T.U.B. - dopo aver presentato reclamo alla Banca.

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela per il mero accertamento di diritti, obblighi e facoltà (indipendentemente dal valore del rapporto) ovvero per la richiesta della corresponsione di una somma di denaro di importo non superiore ad euro 100.000,00 (centomila).

Tale sistema, al quale la Banca è tenuta ad aderire, è regolato dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia.

Per qualsiasi ulteriore informazione sulla procedura, il Cliente può chiedere alla Banca, alle Filiali della Banca d'Italia o visitare il sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).