

Chiarimenti? Reclami? I contatti utili

Per ogni informazione utile il cliente può anche rivolgersi all'eventuale call center dell'intermediario indicato nella pagina accanto.

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario anche per lettera raccomandata A/R o per email. Gli indirizzi sono indicati nella pagina accanto.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (> www.arbitrobancariofinanziario.it).

Una volta stipulato il mutuo

Se la rata è troppo alta:

- Si può chiedere allo **stesso intermediario** se è disponibile a rinegoziare le condizioni del mutuo (ad esempio: tipologia di tasso, *spread*, durata). In questo caso non è necessario l'intervento del notaio perché resta valida l'ipoteca originaria.
- In qualunque momento è possibile trasferire il finanziamento presso un **altro intermediario**, senza alcuna spesa o penalità. È la cosiddetta "portabilità", che consente di estinguere il mutuo utilizzando la stessa somma concessa da un nuovo intermediario e mantenendo l'ipoteca originaria. La somma verrà rimborsata alle condizioni concordate con il nuovo intermediario. Il cliente **non ha un diritto a ottenere il nuovo finanziamento**. Se però gli viene concesso, il vecchio intermediario non può impedire o rendere difficile il trasferimento del mutuo. Il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio: commissioni, spese, oneri o penali), né per l'estinzione del mutuo con il vecchio intermediario né per la concessione del nuovo finanziamento.

Per approfondimenti si può consultare l'iniziativa **CambioMutuo** di PattiChiari sul sito www.pattichiari.it o richiederne la guida all'intermediario.

UBI  **Banca Popolare
di Ancona**

Gentile Cliente,

la nostra banca si propone di offrire un servizio sempre migliore, improntato, come indicato anche da Banca d'Italia, ai principi di trasparenza e correttezza; presso le nostre filiali potrà trovare le risposte alle sue necessità di chiarimento.

Per qualsiasi informazione è disponibile anche il **Servizio Clienti** ai seguenti recapiti:

- numero verde 800.500.200
- Fax: 0302473676
- e-mail: servizio.clienti@ubibanca.it

Nel caso in cui si rendesse necessario presentare un reclamo, chiediamo di indirizzarlo al seguente recapito:

Banca Popolare di Ancona
Staff Direzione Generale
Servizio Assistenza Alla Clientela
Via Don Battistoni, 4
60035 Jesi (AN)
Indirizzo e-mail: reclami@bpa.it
Sito internet: www.bpa.it

Ricordiamo anche che esistono strumenti realizzati attraverso l'autoregolamentazione PattiChiari che consentono di:

- *capire e confrontare online (www.pattichiari.it) contenuti e prezzi dei conti correnti;*
- *ottenere informazioni circa il trasferimento automatico da una banca all'altra del conto corrente, del deposito titoli e del mutuo rivolgendosi direttamente alla nuova banca;*
- *capire come operare con sicurezza nelle transazioni on-line, grazie a strumenti che prevengono le truffe e offrono entro tempi prestabiliti il rimborso di eventuali addebiti non autorizzati dal cliente.*

Si possono avere informazioni su PattiChiari presso le filiali della nostra banca o visitando la sezione dedicata a PattiChiari del sito www.bpa.it