

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Offerta presso lo sportello e fuori sede

Per

Conto corrente

Depositi

Finanziamenti

Altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca D'Italia esclusi i servizi di pagamento

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 **finanziamento** 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 essere anche scaricate dal sito www.bancaleonardo.com

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 ed i costi.
- Avere a disposizione sul sito internet della Banca (www.bancaleonardo.com) i Fogli Informativi dei servizi offerti.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con se una **copia completa del contratto e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. 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 si contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente. Per i contratti di

finanziamento, consultare il TEGM (Tasso Effettivo Globale Medio) previsto dalla “Legge Antiusura” (Legge n.108/96) su cartello affisso nei locali della Banca.

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 nei fogli informativi e nei documenti 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. Il cliente ha 60 giorni per contestare il rendiconto dal momento in cui lo riceve.
- 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 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, recedendo dal contratto alle condizioni precedentemente in vigore.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni. La richiesta può essere effettuata anche dopo la chiusura del conto/estinzione del mutuo.
- Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.
- Avere la decorrenza e la disponibilità degli interessi su una somma a partire dal giorno stesso del versamento di denaro, di assegni circolari emessi dalla stessa Banca e di assegni bancari di un cliente con un conto presso la stessa succursale. Gli interessi si producono fino al giorno del prelievo.

- 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 il mutuo sia garantito da ipoteca e il ritardo non si verifichi per più di sette volte nel corso del rapporto
- 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 client 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.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.
- 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 e il documento di sintesi.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all’intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica:

Via Broletto 46 – 20121 Milano.
funzione.compliance@bancaleonardo.com

L’intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a ll’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 all'intermediario.