

# 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 essere scaricate dal sito internet [www.creverbanca.it](http://www.creverbanca.it) oppure ritirate presso tutte le filiali di CreverBanca Spa.

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 all'Ufficio Reclami di CreverBanca Spa, anche per lettera raccomandata A/R (CreverBanca Spa - UFFICIO RECLAMI – Via Monte Pastello, 26 – 37057 – San Giovanni Lupatoto - VR) o per via telematica (segreteria@creverspa.it). 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.

Se il Cliente non ha ricevuto risposta o se non è soddisfatto del relativo esito, ovvero all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati dalla Banca, può rivolgersi a:

### In caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'*Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*, se il fatto contestato è successivo alla data del 01.01.2007, nel limite di € 100,00 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure presso tutte le filiali di CreverBanca Spa. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al successivo punto, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria;
- al *Conciliatore Bancario Finanziario* – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; il Regolamento può essere consultato sul sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), sul sito internet di CreverBanca Spa oppure presso tutte le filiali di CreverBanca Spa.

### In caso di controversie inerenti servizi ed attività di investimento:

- all'*Ombudsman-Giuri Bancario*: a condizione che:
  - a. il ricorso abbia ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, l'importo richiesto non superi 100.000 Euro.
  - b. Il fatto controverso sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo;
  - c. Non sia decorso più di un anno dalla data di presentazione del reclamo alla Banca;
  - d. Il fatto controverso non sia stato già portato all'esame dell'Autorità Giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non sia stato sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso.
- al *Conciliatore Bancario*: Il Cliente può, singolarmente o in forma congiunta con la Banca, attivare – anche in assenza di preventivo reclamo – una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo, sottoponendo la controversia al Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).
- *Camera di Conciliazione ed Arbitrato*: per la risoluzione di controversie insorte con la Banca relativamente agli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza nei rapporti contrattuali, il Cliente – esclusi i Clienti professionali di cui all'art.6, commi 2 quinquies e 2 sexies del D.Lgs.58/98 – potrà anche attivare la procedura di conciliazione avanti la Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob, a condizione che:
  - e. La medesima controversia non sia già stata portata all'attenzione di un altro organismo di conciliazione;
  - f. Abbia già presentato reclamo alla Banca cui quest'ultima abbia fornito espressa risposta ovvero sia decorso il termine stabilito dalla Banca per la risposta.

Resta ferma per il Cliente la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.