

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.bancapadovana.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 dalla conclusione del contratto**. (Nei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali).

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.

- 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 - 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'Intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'indirizzo "Banca Padovana Credito Cooperativo S.C. – Gestione Reclami - Via Caltana, 7 – 35011 Campodarzego (PD)" - indirizzo di posta elettronica reclami@bancapadovana.it . 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:

1) Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

- Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, che rivestono un valore non superiore a 100.000 euro, con l'esclusione dei servizi di investimento.
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.
- Controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n. 456, emanato in attuazione del D.lgs 28 luglio 2000, n. 253.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

2) Ombudsman – Giuri Bancario

- Controversie relative a servizi di investimento.
- Controversie relative a bonifici transfrontalieri.

3) Conciliatore Bancario e Finanziario

- Controversie relative alle materie attinenti l'operatività degli intermediari, bancari e finanziari. Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di investimento offerti dalla Banca, il cliente può rivolgersi alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob, qualora la Banca non abbia risposto al reclamo entro 90 giorni (o nel termine eventualmente più limitato previsto dalle procedure interne della Banca stessa) o se la risposta non è soddisfacente. Qualora il cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo di mediazione previsto dalle disposizione del contratto a cui si riferisce la controversia, ovvero, in mancanza di una specifica pattuizione al riguardo, a un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale, ferma restando la facoltà, in alternativa, per il cliente di attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario per controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari o alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato istituita presso la Consob, per quelle attinenti ai servizi d'investimento.