

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

pp.11

## A) OFFERTA PRESSO LO SPORTELLO E FUORI SEDE<sup>1</sup>

### PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per  
conto corrente  
depositi  
finanziamenti

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 concludere 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:

per Veneto Banca S.c.p.A. [www.venetobanca.it](http://www.venetobanca.it)  
per Banca Apulia S.p.A. [www.bancapulia.it](http://www.bancapulia.it)  
per Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana S.p.A. [www.carifac.it](http://www.carifac.it)

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

### DIRITTI DEL CLIENTE PRIMA DI SCEGLIERE

Il cliente, **prima** di scegliere se sottoscrivere un contratto con la banca **ha diritto** di:

- avere a disposizione e ricevere una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione e ricevere 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 prevista la possibilità per la banca di richiedere un rimborso spese. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e 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 sui tempi e sulle modalità per esercitare il **diritto di recesso nei giorni immediatamente successivi alla conclusione del contratto**.

### DIRITTI DEL CLIENTE AL MOMENTO DI FIRMARE

Il cliente, al momento della conclusione del contratto relativo al rapporto, ha diritto di:

- prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta contrattuale o al contratto;
- stipulare un contratto in **forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- ricevere una **copia del contratto firmato** dalla banca 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.

### DIRITTI DEL CLIENTE DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il cliente, durante il rapporto contrattuale, ha diritto di:

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, o altra periodicità concordata con la banca, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della banca, se la facoltà di modifica è prevista dal 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 del rapporto, 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 e rata mensile o trimestrale, 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.

### DIRITTI DEL CLIENTE ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO

Il cliente ha diritto di:

- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, quali ad esempio il conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza;
- 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 alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'indirizzo **Ufficio Reclami Gruppo Veneto Banca** - Via Feltrina Sud, 250 31044 Montebelluna (TV), e-mail [ufficio.reclami@venetobanca.it](mailto:ufficio.reclami@venetobanca.it). La banca provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque, dalla data di ricezione del reclamo, non oltre:

- **30 giorni**
- **90 giorni** per i reclami aventi ad oggetto i **servizi di investimento**.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**.  
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 chiedere alla banca.
- **Conciliatore Bancario Finanziario (Ombudsman – Giuri bancario) – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie**.  
Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario, consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

<sup>1</sup> L'offerta fuori sede è l'offerta, ossia la promozione e il collocamento di operazioni e servizi bancari e finanziari, svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze (ad esempio in luoghi diversi da sedi, dipendenze, filiali, sportelli, ecc.).

Per maggiori informazioni sull'offerta fuori sede consultare il sito [www.bancaditalia.it/servizi\\_pubbli/conoscere/trasparenza\\_2/offerta](http://www.bancaditalia.it/servizi_pubbli/conoscere/trasparenza_2/offerta).

<sup>2</sup> Nel caso in cui il cliente sia un **consumatore**, per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il cliente ha diritto di recedere **senza spese** dal contratto **entro 10 giorni dalla conclusione del contratto stesso**.

## B) OFFERTA ATTRAVERSO TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA<sup>3</sup>

### PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

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 concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** deve ricevere/poter scaricare 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:

per Veneto Banca S.c.p.A. [www.venetobanca.it](http://www.venetobanca.it)  
per Banca Apulia S.p.A. [www.bancapulia.it](http://www.bancapulia.it)  
per Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana S.p.A. [www.carifac.it](http://www.carifac.it)

### DIRITTI DEL CLIENTE PRIMA DI SCEGLIERE

Il cliente, **prima** di scegliere se sottoscrivere un contratto con la banca **ha diritto** di:

- ricevere / poter scaricare una **copia di questo documento**;
- ricevere / poter scaricare il  **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ottenere **gratuitamente** 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 prevista la possibilità per la banca di richiedere un rimborso spese. 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 sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

### DIRITTI DEL CLIENTE AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

Il cliente, al momento della conclusione del contratto relativo al rapporto, ha diritto di:

- prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta contrattuale o al contratto;
- ricevere una **copia del contratto firmato** dalla banca e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso in internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- 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.

### DIRITTI DEL CLIENTE SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Se il cliente è un consumatore, il cliente ha diritto a **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione del contratto, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.  
Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.
- Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi. In ogni caso la banca deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.
- Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:
  - esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima che il diritto di recesso sia stato esercitato;
  - dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

### DIRITTI DEL CLIENTE DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il cliente, durante il rapporto contrattuale, ha diritto di:

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, o altra periodicità concordata con la banca, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della banca, se la facoltà di modifica è prevista dal 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 del rapporto, 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 contratti di mutuo con ipoteca e rata mensile o trimestrale, 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.

### DIRITTI DEL CLIENTE ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO

Il cliente ha diritto a:

- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, quali ad esempio il conto corrente, il deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza;
- 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 alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'indirizzo **Ufficio Reclami Gruppo Veneto Banca** - Via Feltrina Sud, 250 31044 Montebelluna (TV), e-mail [ufficio.reclami@venetobanca.it](mailto:ufficio.reclami@venetobanca.it). La banca provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute e comunque, dalla data di ricezione del reclamo, non oltre:

- **30 giorni**
- **90 giorni** per i reclami aventi ad oggetto i **servizi di investimento**.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**.  
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 chiedere alla banca.
- **Conciliatore Bancario Finanziario (Ombudsman – Giuri bancario) – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie**.  
Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario, consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

<sup>3</sup> Per tecniche di comunicazione a distanza si intende procedere all'offerta attraverso canali di comunicazione alternativi quali Internet, la posta elettronica o anche canali più tradizionali come la posta e il telefono.

## IL CLIENTE CHE È UN CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- **Nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso;**
- **Non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste;**
- **È importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.**

Ed. 06/2011

 **VENETO BANCA**

 **CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA**

 **BANCAPULIA**

 **BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI**

 **BANCA IPIBI**

 **GRUPPO VENETO BANCA**

[www.gruppovenetobanca.it](http://www.gruppovenetobanca.it)

Numero Verde  
**800 373797**