

PRINCIPALELE DREPTURI ALE CLIENTULUI

pentru

conturi curente

depozite

finanțări

leasing

alte servicii reglementate de dispozițiile Băncii Italiei cu excepția serviciilor de plată și a creditului pentru consumatori.

Se recomandă **citirea atentă** a acestui document înainte de alegerea unui produs și semnarea contractului.

Consumatorul care dorește deschiderea unui **cont curent** sau obținerea unui **credit** va primi un Ghid care, conținând explicații simple în legătură modul de alegere a serviciilor, ajută Clientul în înțelegerea modalităților de operare și a costurilor aferente.

Cei care doresc să achiziționeze titluri de stat în fază de plasare poate consulta anunțul în acest sens afișat la filială.

DREPTURILE CLIENTULUI

ÎNAINTE DE A ALEGE

- A obține **copia acestui document**.
- A obține **documentul de informare** al fiecărui produs în care sunt prezentate caracteristicile, riscurile și toate costurile pentru fiecare produs.
- A solicita **gratuit** și a obține **copia completă a contractului și/sau a Documentului de Sinteză**, chiar înainte de semnarea contractului, fără obligații pentru părți. Doar în cazul contractelor de finanțare intermediarul are dreptul la restituirea cheltuielilor. Totuși, pentru contractele de finanțare, clientul poate obține gratuit și lua cu sine copia schiței de contract și a unei estimări. De asemenea, poate obține gratuit și copia contractului de credit după ce a fost fixată programarea la notarul public pentru încheierea acestuia.
- A cunoaște **RPA** (rata procentuală anuală) în cazul contractelor de finanțare și exemple de **ISC** (Indicator Sintetic de Cost) în legătură cu contul curent.
- A fi informat asupra modului de renunțare la contract fără alte costuri în termen de 10 zile lucrătoare de la data încheierii acestuia.

LA MOMENTUL SEMNĂRII

- Se va citi **Documentul de Sinteză** care conține toate condițiile economice anexat la contract.
- Se va încheia **contractul în formă scrisă**, cu excepția cazurilor prevăzute de lege.
- Se va primi o **copie a contractului semnat** de intermediar și o **copie a documentului de sinteză**, care se vor păstra.
- Nu se vor introduce în contract condiții contractuale mai puțin avantajoase față de cele indicate în Documentul de Informare și în Documentul de Sinteză.
- Se va alege **metoda de comunicare a informațiilor**, electronic sau pe suport de hârtie, prin care se vor primi toate comunicările ulterioare.

ÎN TIMPUL DERULĂRII CONTRACTULUI

- Se vor primi **informații în legătură cu derularea contractului** cel puțin o dată pe an, cuprinse într-un extras de cont și într-un Document de Sinteză.
- Se va primi de la intermediar propunerea oricăror **modificări unilaterale ale condițiilor contractuale** dacă dreptul de modificare este prevăzut în contract. Propunerea va trebui să ajungă la destinatar cu un preaviz de cel puțin două luni și va indica motivul care justifică respectiva modificare. Propunerea poate fi refuzată cel târziu la data prevăzută pentru intrarea acesteia în vigoare, în acest caz contractul încetând în baza condițiilor anterioare.
- Se va putea obține pe cheltuială proprie, cel târziu în termen de 90 de zile de la efectuarea solicitării, inclusiv în cazul închiderii contului, **copia documentelor justificative în legătură cu oricare operațiune efectuată în ultimii zece ani**.
- În contractele de cont curent, se va avea dreptul la calcularea capitalizării dobânzilor active și pasive cu referire la aceleași perioade.
- În contractele de finanțare, **cedarea contractului** ("transferul") la un alt intermediar fără plata vreunor penalități sau costuri de orice fel în cazurile prevăzute de lege.
- În contractele de credit cu ipotecă, se va avea dreptul la continuarea raportului contractual și la plata ratelor la scadențele prestabilite chiar și în caz de **întârziere la achitarea unei rate**, în măsura în care acest lucru nu se repetă de mai mult de șapte ori.

LA ÎNCETARE

- Se va putea renunța în orice moment la **contractele pe termen nedeterminat** fără obligația de a plăti penalități sau alte costuri de încetare, de exemplu contractul de cont curent și depozitul de titluri în administrare.
- În cazul contractelor de credit pentru cumpărarea sau renovarea imobilelor cu destinația locuințe sau spații pentru activități economice și profesionale, se va putea stinge creditul înainte de termen, total sau parțial, fără taxe, comisioane sau penalități. În cazul creditelor garantate cu ipotecă, clientul poate stinge creditul înainte de termen, total sau parțial, plătind un singur comision stabilit prin contract, cu respectarea criteriilor prevăzute de lege.
- Se va obține încetarea contractului în **termenele** indicate în documentul de informare.
- Se va obține **extrasul de cont** care atestă încetarea contractului și enumeră toate operațiunile efectuate.

RECLAMATII, LITIGII SI MEDIERE

În cazul apariției unui litigiu între Client și intermediar cu privire la interpretarea și executarea Contractului, Clientul poate face o reclamație adresată intermediarului prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau prin comunicare telematică către Biroul Reclamații al Băncii Transilvania din Via Baldo degli Ubaldi n. 184B, 000167 Roma, e-mail: [•].Banca este obligată să răspundă în termen de 30 de Zile de la data primirii reclamației.

Dacă nu este mulțumit sau nu a primit răspuns, înainte de a se adresa justiției, Clientul se poate adresa:

- Arbitrajului Bancar și Financiar (ABF). Pentru informații în legătură cu modalitățile de sesizare a Arbitrajului și sfera de competență a acestuia, Clientul poate consulta site-ul www.arbitrobancariofinanziario.it, poate solicita informații la filialele Băncii Italiei sau la intermediar. Decizia comisiei de arbitraj nu limitează dreptul Clientului de a se adresa, în orice caz, autorității judiciare.

Înainte de a se adresa Autorității Judiciare, Banca sau Partea Finanțată are obligația de a efectua **procedura de mediere**, în condițiile prevăzute de articolul 5 din Decretul lege nr. 28 din 4 martie 2010, adresându-se: fie (i) Instituției de Conciliere Bancară constituită de Conciliatorul Bancar Financiar - Asociația pentru rezolvarea litigiilor bancare, financiare și societare (ADR) (pentru informații cu privire la modalitățile de sesizare a acestui organ, Partea Finanțată poate consulta pagina de Internet a Conciliatorului Bancar la adresa www.conciliatorebancario.it, sau se poate adresa băncii); fie (ii) unuia dintre celelalte organisme de mediere specializate în domeniul bancar, înscrise în registrul special ținut de Ministerul Justiției; fie (iii) Arbitrajului Bancar și Financiar.