

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

**conto corrente**

**depositi**

**finanziamenti**

**leasing**

**altri servizi regolati dalla 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** riceverà le Guide che spiegheranno in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

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

### DIRITTI DEL CLIENTE

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra le caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e ricevere 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 il 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 di come recedere senza spese entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto.

## 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 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, **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 sola rata**, purché ciò non avvenga 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 dell'attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per i mutui garantiti da 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

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e l'intermediario relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, il cliente può presentare un reclamo all'intermediario per lettera raccomandata a/r o per via telematica all'Ufficio Reclami della Banca Transilvania sito in Via Baldo degli Ubaldi n. 184B, 000167 Roma, e-mail: [•]. La Banca ha l'obbligo di rispondere entro 30 Giorni dal ricevimento del predetto reclamo.

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 e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria

Prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, la Banca o la Parte Finanziata è tenuta ad esperire il **procedimento di mediazione**, quale condizione di procedibilità ex art. 5 D.lgs. 28 del 4 marzo 2010, ricorrendo, alternativamente: (i) all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (ADR) (per sapere come rivolgersi a tale organismo, la Parte Finanziata può consultare il sito del Conciliatore Bancario, [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), oppure rivolgersi alla Banca); (ii) ad uno degli altri organismi di mediazione specializzati nella materia bancaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; (iii) all'Arbitro Bancario e Finanziario.