

## Offerta servizi allo sportello

### PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

**conto corrente**

**libretto di risparmio**

**depositi,**

**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 può chiedere ed ottenere gratuitamente le Guide che spiegheranno questo servizio in maniera semplice e aiuteranno il Cliente a capire come funziona il conto e quanto costa.

#### DIRITTI DEL CLIENTE

##### PRIMA DI SCEGLIERE SI RACCOMANDA

- 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 diritto della Banca di ricevere il rimborso delle spese.
- Conoscere esempi di **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

##### AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- 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** 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.

## 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** dalla 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 conto, **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.

## ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, ad esempio il contratto di conto corrente.
- 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 la Banca e il Cliente relativa all'interpretazione e/o applicazione del contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca per lettera raccomandata a/r o per via telematica all'Ufficio Reclami della Banca Transilvania sito in Via Baldo degli Ubaldi nr. 184B, 000167 Roma, e-mail: [•].La Banca ha l'obbligo di rispondere entro 30 Giorni dal ricevimento del predetto reclamo.

Se non è soddisfatto dalla risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro il suddetto termine, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario\_(ABF). Per avere delle informazioni relative alla modalità di segnalazione dell'Arbitro Bancario Finanziario, il Cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure chiedere le informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia o presso la Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità del Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

Prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, la Banca o il Cliente è tenuta/o ad esperire il **procedimento di mediazione**, quale condizione di procedibilità ex art. 5 del D.lgs. O.G. 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, il Cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario, [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure rivolgersi direttamente alla Banca); o (ii) ad uno degli altri organismi di mediazione specializzati nella

materia bancaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; o (ii) all'Arbitro Bancario e Finanziario. L'obbligo di ricorrere al procedimento di mediazione si considera compiuto se il Cliente ha effettuato il procedimento di cui al paragrafo qui sopra nell'ambito dell' ABF.