

Oferta servicii la ghiseu

PRINCIPALELE DREPTURI ALE CLIENTULUI

pentru
conturi curente,
conturi de economii,
depozite
cu exceptia serviciilor de plata si a creditului catre consumatori.

Se recomanda **citirea atenta** a acestui document inainte de alegerea unui produs si semnarea contractului.

Consumatorul care doreste deschiderea unui cont curent are dreptul de a solicita si obtine in mod gratuit Ghidul care, continand explicatii simple in legatura cu acest serviciu, ajuta Clientul in intelegerea modalitatilor de operare a contului si a costurilor implicate.

DREPTURILE CLIENTULUI

INAINTE DE A ALEGE SE RECOMANDA

- A se avea la dispozitie o **copie a acestui document**.
- A se avea la dispozitie **Documentul de Informare** al fiecarui produs in care sunt prezentate caracteristicile, riscurile si toate costurile pentru fiecare produs.
- A se obtine **gratuit** si a se avea la dispozitie **copia completa a contractului** si/sau a **Documentului de Sinteza**, chiar inainte de semnarea contractului, fara obligatii pentru parti. Numai pentru contractele de finantare Banca are dreptul la restituirea cheltuielilor.
- A se cunoaste exemple de **ISC** (Indicator Sintetic de Cost) in legatura cu contul curent.

LA MOMENTUL SEMNARII

- Se va citi **Documentul de Sinteza** care contine toate conditiile economice si care se va atasa contractului.
- Se va incheia **contractul in forma scrisa**, cu exceptia cazurilor prevazute de lege.
- Se va primi o **copie a contractului** semnat de catre Banca si o **copie a Documentului de Sinteza**, care se vor pastra de catre Client.
- Nu se vor introduce in contract conditii contractuale mai putin avantajoase fata de cele indicate in Documentul de Informare si in Documentul de Sinteza.
- Se va alege **metoda de comunicare a informatiilor**, digitala sau pe suport de hartie.

IN TIMPUL DERULĂRII CONTRACTULUI

- Se vor primi **informatii in legatura cu derularea contractului** cel puțin o dată pe an, continute într-un extras de cont și într-un Document de Sinteză.
- Se va primi de la Banca propunerea oricăror modificări unilaterale ale condițiilor contractuale, dacă dreptul Băncii de modificare unilaterală 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 cheltuielile Clientului, cel târziu în termen de 90 de zile de la efectuarea solicitării, inclusiv în cazul închiderii contului, **copie documentelor justificative în legatura 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.

LA ÎNCETAREA CONTRACTULUI

- Se va putea denunța unilateral în orice moment orice **contract încheiat pe termen nedeterminat**, de exemplu contractul de cont curent, fără obligația de a plăti penalități sau de a susține alte costuri de încetare a contractului.
- Se va obține încetarea contractului în **termenele** indicate în Documentul de Informare.
- Se va obține **extrasul de cont** care atestă încetarea contractului și indică toate operațiunile efectuate.

RECLAMAȚII, LITIGII ȘI MEDIERE

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

În cazul în care Clientul nu primește răspuns în termenul indicat mai sus sau nu se consideră satisfăcut de răspunsul primit, înainte de a sesiza Autoritatea Judiciară acesta se poate adresa:

- Arbitrajului Bancar și Financiar (ABF). Pentru informații în legătură cu modalitățile de sesizare a Arbitrajului Bancar și Financiar, Clientul poate consulta următoarea pagină de Internet www.arbitrobancariofinanziario.it sau poate solicita informații la filialele Băncii Italiei sau la Banca. Emiterea unei hotărâri a 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 Clientul are obligația de a efectua procedura de mediere obligatorie, în condițiile prevăzute de articolul 5 din O.G. 28 din 4 martie 2010, adresându-se: (i) Institutiei 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, Clientul poate consulta pagina de Internet a Conciliatorului Bancar la adresa www.conciliatorebancario.it sau se poate adresa direct Băncii

pentru informatii); sau (ii) unuia dintre celelalte organisme de mediere specializate în domeniul bancar, inscise in registrul special tinut de Ministerul Justitiei; sau (iii) Arbitrajului Bancar si Financiar. Obligatia de a efectua procedura de mediere se considera indeplinita in cazul in care Clientul a efectuat procedura prevazuta la paragraful precedent in cadrul ABF.