

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

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 concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un conto corrente od ottenere un mutuo deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito www.megliobanca.it le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- 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 previsto di un rimborso spese alla Banca. 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.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del documento di sintesi* con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta 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 su 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 successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Se il cliente è un consumatore, 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, 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 di esercitare il diritto di recesso
- dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

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 della Banca, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 2 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 contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di ritardo nel pagamento di una rata, purché ciò non avvenga per 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.
- 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 - 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.

IL 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.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica all'indirizzo di Frosinone, Piazzale De Matthaeis 55, CAP 03100 o all'indirizzo e-mail: ufficio.reclami@bpf.it. La Banca deve rispondere entro 30 giorni.

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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario per richiedere il servizio di conciliazione. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria oppure, se previsto, un collegio arbitrale. Ai sensi del d.lgs. n. 28/2010 un preventivo tentativo di "conciliazione" è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale relativa a controversie in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi. Per eventuali controversie si può ricorrere, fra l'altro, all'apposito organismo, abilitato alla conciliazione, presso l'Arbitro Bancario e Finanziario (A.B.F.), avanzando domanda di mediazione, che seguirà le regole di funzionamento proprie di detto organismo. La domanda può essere, in alternativa, depositata presso altro organismo abilitato alla mediazione, iscritto all'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia.