

## **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA**

**Aggiornato al 16/12/2022**

Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206

Per le informazioni previste dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206 che non sono contenute nella presente Informativa si rinvia a quanto contenuto nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza di Banca Popolare del Frusinate S.C.p.A. (di seguito "**Banca**"), relativa agli specifici prodotti offerti tramite tecniche di comunicazione a distanza, che è sempre disponibile e conoscibile dalla clientela mediante accesso al sito [www.megliobanca.it](http://www.megliobanca.it) (il "**Sito**") e su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il Cliente è interessato a concludere. Invitiamo pertanto il Cliente a leggere la presente Informativa unitamente a tutta la documentazione di cui sopra prima di risultare vincolato da un contratto stipulato attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

### **INFORMAZIONI RELATIVE ALLA BANCA**

Megliobanca è la Banca On Line della Banca Popolare del Frusinate S.C.p.A. con sede in Piazzale De Matthaeis, 55 – 03100 FROSINONE e può essere contattata dai Clienti ai seguenti recapiti:

- ☒ Numero dedicato ai Clienti: 0775278300
- ☒ Indirizzo di posta elettronica: [info@megliobanca.it](mailto:info@megliobanca.it)
- ☒ Indirizzo di posta elettronica certificata: [megliobanca@legalmail.it](mailto:megliobanca@legalmail.it)

### **INFORMAZIONI SULLE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA**

Tramite le tecniche di comunicazione a distanza il Cliente potrà concludere i Contratti e ricevere informazioni relative ai Contratti stessi.

Tramite il Servizio *Internet Banking* e l'App MeglioBanca il Cliente potrà inoltre eseguire operazioni di interrogazione e disposizione in relazione ai Contratti stessi.

L'accesso al Servizio *Internet Banking* e l'App MeglioBanca tramite internet avviene attraverso pagine accessibili al pubblico in generale e da pagine protette accessibili solo dai Clienti tramite il proprio sistema di autenticazione (l' "**Area Riservata**").

In caso di temporanea non disponibilità del Servizio *Internet Banking* e l'App MeglioBanca, la Banca rende disponibili, tramite telefono, contattando il Servizio Clienti, modalità e sistemi di comunicazione o interazione alternativi e/o aggiuntivi rispetto al Servizio *Internet Banking* e l'App MeglioBanca, con i limiti eventualmente derivanti dalle caratteristiche e funzionalità dei Servizi offerti dalla Banca.

Ove contrattualmente previsto, la corrispondenza e le comunicazioni indirizzate al Cliente in relazione ai rapporti con la Banca sono messe a disposizione su supporto durevole nell'Area Riservata ovvero inviati al Cliente tramite le altre tecniche di comunicazione a distanza previste nel Contratto.

È possibile sottoscrivere i Contratti con la Banca mediante firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, che consentono la sottoscrizione del contratto senza che il Cliente debba firmare di proprio pugno i documenti. Il servizio di firma elettronica avanzata, qualificata o digitale, è messo a disposizione dalla Banca, in virtù di uno specifico accordo della Banca con società terze autorizzate a prestare tale servizio. Per attivare il Servizio di firma elettronica avanzata, qualificata o digitale è necessario che il cliente accetti le condizioni contrattuali relative all'attivazione e alla fruizione di tale servizio.

## **DIRITTI**

### **PRIMA DI SCEGLIERE**

- La Banca mette a disposizione del Cliente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una copia di questo documento.
- La Banca mette a disposizione del Cliente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, il foglio informativo di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Il Cliente ha diritto di ottenere gratuitamente, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, una copia completa del contratto e/o il documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

### **AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO**

- Prendere visione del documento di sintesi e, ove previsto del documento informativo sulle spese, con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Ricevere, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, nelle modalità concordate nel Contratto stesso una copia del contratto firmato dalla Banca e una copia del documento di sintesi.
- 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.

### **DIRITTO DI RECESSO**

Il Cliente, qualora rivesta la qualifica di consumatore, ha diritto di recedere dal Contratto 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 diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, mediante invio di lettera raccomandata A/R all'indirizzo Piazzale De Matthaeis, 55, 03100 - Frosinone, ovvero tramite email all'indirizzo [info@megliobanca.it](mailto:info@megliobanca.it) o PEC all'indirizzo [megliobanca@legalmail.it](mailto:megliobanca@legalmail.it).

Le eventuali operazioni ed i pagamenti disposti dal Cliente sino al ricevimento da parte della Banca della suddetta comunicazione di recesso si intenderanno validi ed efficaci nei confronti del Cliente medesimo. Analogamente si intenderanno validi ed efficaci i pagamenti dal Cliente ricevuti. Nel caso di esercizio del diritto di recesso, a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del servizio effettivamente prestato dalla Banca alle condizioni economiche previste dal relativo Contratto e dalla documentazione di trasparenza. In ogni caso la Banca deve restituire al Cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

### **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.

### **ALLA CHIUSURA**

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti a tempo indeterminato ad esempio il 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.

### **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 da inviarsi presso la Sede della Banca in Piazzale De Matthaeis 55, CAP 03100 - Frosinone, o per via telematica all’indirizzo e-mail: [ufficio.reclami@bpf.it](mailto:ufficio.reclami@bpf.it) e pec: [reclami.megliobanca@legalmail.it](mailto:reclami.megliobanca@legalmail.it). La Banca deve rispondere entro:

- 60 giorni se il reclamo è relativo a servizi bancari;
- 15 giorni lavorativi in caso sia relativo a servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se il prestatore di servizi di pagamento non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuto a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l’utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Se il Cliente non è soddisfatto del riscontro o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, 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](http://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](http://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.