



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER CONTRATTI CONCLUSI PRESSO LO SPORTELLLO E FUORI SEDE

per conto corrente, depositi, finanziamenti, leasing, credito al consumo (fino a 30.987,42 euro) e altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia esclusi i servizi di pagamento

Aggiornato al Gennaio 2011

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** può richiedere e avere gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. In caso di offerta fuori sede, il cliente riceverà sempre tali Guide. Le Guide possono anche essere scaricate dal sito www.bnl.it.

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

DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**. In caso di offerta fuori sede, ricevere una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi. In caso di offerta fuori sede, ricevere il **foglio informativo** di ciascun prodotto.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé 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 un 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 **TAE** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di **contratti di finanziamento ed esempi di un ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- In caso di offerta fuori sede, essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni 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 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 casi previsti dalla legge.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.
- 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 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.
- Nei contratti di **credito al consumo**, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati **fino** a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.
- 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.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R, indirizzata a **BNL SpA Ufficio Reclami - Via V. Veneto 119, 00187 Roma**, o per via telematica attraverso l'invio di e-mail all'indirizzo reclami@bnlmail.com.

L'intermediario 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 all'intermediario.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere all'intermediario.

^(*) In base agli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali.

^(**) Nei **contratti a tempo determinato**, la **modifica unilaterale** può riguardare solo clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse.



BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

bnl.it

