

Principali Diritti del Cliente. Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

Sono nel seguito riportati i **Principali Diritti del Cliente** relativi ai seguenti prodotti:

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

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un conto corrente od ottenere un mutuo deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito della Banca 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 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 **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 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** dall'intermediario 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 pubblicate 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 l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:

- cambio di valuta;
- 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 dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, 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 credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite 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 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di pagamento, 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.

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 con lettera indirizzata per posta ordinaria a **Assistenza Clienti e Reclami Banca Prossima - presso la Capogruppo Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**, o inviata per posta elettronica alla casella **assistenza.reclami.bancaprossima@intesasanpaolo.com**, o a mezzo fax al numero **011/0937350**, o consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre ai reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento deve rispondere entro 90 giorni.

In entrambi i casi, se la Banca dà ragione al cliente deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Dopo aver presentato un reclamo, se non è soddisfatto dell'esito o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice il Cliente può rivolgersi:

1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): se il fatto contestato è successivo alla data dell'1.1.2007, nel limite di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi. 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;
- alla Conciliazione interna della Banca, per i prodotti previsti nel relativo Regolamento;
- al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:

- all'Ombudsman-Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, non appena operativa, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori;
- al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

La Guida Pratica all'ABF, i Regolamenti di Ombudsman-Giurì Bancario e Conciliatore BancarioFinanziario, e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione interna, sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca.