

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**OFFERTA CON TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA**

In relazione ai seguenti prodotti di:

- Conto Corrente
- Depositi
- Finanziamenti
- Credito al Consumo (fino a 30.987,42 euro)
- Altri Servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti indicati e di firmare il contratto. Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può scaricare gratuitamente dal sito www.sparkasseitalia.it le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

Il documento elenca i principali diritti del consumatore per contratti conclusi a distanza e gli strumenti di tutela previsti a favore del cliente.

IL DOCUMENTO “PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE” CONCERNE LA **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI** DI CUI AL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E LE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA.

DIRITTI**PRIMA DI SCEGLIERE**

Il cliente ha diritto:

- di ricevere e/o poter scaricare una **copia di questo documento** mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza e in particolare della rete internet – quale strumento di normale uso della Banca – attraverso l'home page del sito www.sparkasseitalia.it e mediante collegamento ipertestuale disponibile da ogni pagina del sito;
- di ricevere e/o poter scaricare dalla home-page del sito www.sparkasseitalia.it il **foglio informativo** di ciascun prodotto – datato e tempestivamente aggiornato - che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- di 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 fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio;
- di 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;
- di essere informato sull'esistenza e le modalità di esercizio del diritto di recesso. Per esercitare il diritto di ripensamento, il cliente dovrà inviare entro 14 giorni una comunicazione con lettera raccomandata A/R a Kaerntner Sparkasse AG Sede Secondaria – Viale Tricesimo n. 200 – 33100 Udine.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO**Il cliente ha diritto:**

- di prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- di 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;
- di non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
- di scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni;

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**Il cliente ha diritto:**

- Se è un consumatore di **recedere dal contratto senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto, ai sensi del D.Lgs. 205/2006 (Codice del Consumo).

In particolare:

- 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 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**Il cliente ha diritto:**

- di ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- Di 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;
- di 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, di avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori;
- nei contratti di finanziamento, di **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, di 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**Il cliente ha diritto:**

- di 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, di 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, di estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 03 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;
- di ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo;
- di ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riassume 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 all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R a Kaerntner Sparkasse AG Sede Secondaria – Viale Tricesimo n. 200 – 33100 Udine o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica legale@sparkasseitalia.it dell'Ufficio reclami. 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 Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo; per approfondimenti si può consultare il sito internet www.conciliatorebancario.it
- Ombudsman Giurì Bancario per i reclami relativi ad operazioni e servizi di investimento per danno economico di valore non superiore ad Euro 100.000,00; per approfondimenti può essere consultato il sito www.conciliatorebancario.it.