

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

### OFFERTA PRESSO LO SPORTELLLO

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 richiedere ed avere gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a comprendere come funzionano e quanto costano.

Le Guide possono anche essere scaricate dal sito internet [www.sparkasseitalia.it](http://www.sparkasseitalia.it).

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

Il documento elenca i principali diritti del consumatore per contratti conclusi allo Sportello 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 avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- di avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- di 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 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 **senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente dovrà inviare una comunicazione con lettera raccomandata A/R a Kaerntner Sparkasse AG Sede Secondaria – Viale Tricesimo n. 200 – 33100 Udine.

**AL MOMENTO DI FIRMARE****Il cliente ha diritto:**

- di prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- di stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- di ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare;
- 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;

**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, di 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](http://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 riepiloga tutte le operazioni effettuate.

**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](http://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](http://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](http://www.conciliatorebancario.it).