

OFFERTA ALLO SPORTELLO

“PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE”

per

CONTO CORRENTE – FINANZIAMENTI – MUTUO – LEASING

altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia, esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori.

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.

DIRITTI DEL CLIENTE

PRIMA DI SCEGLIERE:

- avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**
- avere a disposizione e portare con sé il Foglio Informativo di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi tipici dell'operazione o del servizio e tutte le condizioni economiche;
- 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 TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un ISC (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente

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 due 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 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 a tempo indeterminato, ad esempio il conto corrente e il deposito titoli in amministrazione;
- 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, Conciliazione

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la CooperFin S.p.A. relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto il Cliente può presentare un reclamo all'Istituto, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a CooperFin S.p.A Customer Satisfaction Italy – Gestione Reclami – p.zza Cavour, 16/18 – 80137 NAPOLI - Email: cooperfin@pec.it – Tel. +39 081.447305 – Fax +39 059.9120201.

La CooperFin S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali ed Agenzie della CooperFin S.p.A., oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.

Data _____

Per Ricezione copia _____