

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per 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 (ultima edizione)

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** può richiedere e avere/riceverà [per le offerte fuori sede] gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. Le Guide possono anche essere scaricate dal sito [www.bancagenerali.it](http://www.bancagenerali.it).

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

## DIRITTI

### PRIMA DI SCEGLIERE

- o Avere a disposizione e portare con sé/ricevere [per le offerte fuori sede] una **copia di questo documento**
- o Avere a disposizione e portare con sé/ricevere [per le offerte fuori sede] il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche rischi e tutti i costi.
- o 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.
- o 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.
- o In caso di offerta fuori sede dei sopra indicati servizi bancari, essere informato su come recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto.

### AL MOMENTO DI FIRMARE

- o Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- o Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- o Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
- o Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- o Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- o Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- o 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.
- o Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- o Nei contratti di conto corrente, avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori.
- o 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.
- o 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**, purchè questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

### ALLA CHIUSURA

- o 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.
- o 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.
- o Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- o 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 o per via telematica, ai seguenti indirizzi e recapiti dell'Ufficio Reclami istituito presso lo stesso intermediario: Banca Generali – Ufficio Reclami, Via Ugo Bassi, 6 – 20159 Milano ; indirizzo mail [Ufficio.Reclami@bancagenerali.it](mailto:Ufficio.Reclami@bancagenerali.it) ; fax n. 02-69462271. 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:

- o *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.
- o Inoltre, sempre con riguardo ai servizi bancari sopra indicati, il cliente, in alternativa all'Arbitro Bancario Finanziario, può rivolgersi al *Conciliatore BancarioFinanziario* – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – attraverso le relative procedure specificatamente previste. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure chiedere all'intermediario.

Al riguardo, il cliente viene invitato a leggere attentamente l'apposito documento informativo denominato "Organi e procedure di risoluzione delle controversie" che gli è stato preventivamente consegnato.