

Poste Italiane S.p.A.

Sede Legale Viale Europa 190 00144 Roma

Iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma al n° 97103880585/1996

P. IVA 01114601006 - CF 97103880585 - Codice ABI 07601

Sito Internet www.poste.it

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

per

conto corrente

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 di questi prodotti e di firmare il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito di Poste Italiane S.p.A., all'indirizzo [www.poste.it](http://www.poste.it), 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 **foglio informativo** o del **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 un consumatore.

### AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **foglio informativo** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del foglio informativo** o 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 pubblicizzate 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 dovere indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo o del documento di sintesi 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 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, 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di pagamento, carta di credito.
- 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](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.
- 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, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta - Regolamentazione Processi e Procedure - Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160 o per via telematica utilizzando lo specifico "Modulo di reclamo Bancoposta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Poste Risponde". L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Per i reclami aventi ad oggetto "bonifici transfrontalieri" il cliente può rivolgersi tramite raccomandata all'Ufficio Reclami Bonifici Transfrontalieri (URBT), istituito presso Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta - Regolamentazione Processi e Procedure - Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma oppure utilizzare l'apposita "Lettera di reclamo bonifici transfrontalieri" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Poste Risponde".

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice 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) oppure il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nelle Sezioni "Poste Risponde" e "Poste e consumatori". Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.
- Conciliazione "Conto BancoPosta", se il cliente riveste la qualifica di consumatore ed è titolare di un Conto Corrente BancoPosta privati. Il Regolamento e la Domanda di conciliazione sono a disposizione della clientela sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Poste risponde" e presso tutti gli Uffici Postali.
- Organo Decidente Controversie in materia di Bonifici Transfrontalieri (ODECOBT) per controversie su bonifici transfrontalieri. Per sapere come rivolgersi all'ODECOBT consultare il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella Sezione "Poste Risponde" oppure utilizzare l'apposita "Lettera di reclamo bonifici transfrontalieri" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Poste Risponde".

Poste Italiane aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti di tutela alternativi al ricorso al giudice:

- Conciliazione competente per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria e per le quali non è previsto un limite minimo o massimo di importo;
- Arbitrato per tutte le controversie insorte tra intermediari bancari e finanziari e la clientela.

Per conoscere le modalità per rivolgersi a tali organismi, il cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario [www.conciliatore-bancario.it](http://www.conciliatore-bancario.it), il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Poste Risponde" e "Poste e Consumatori" oppure rivolgersi agli Uffici Postali.

**I reclami aventi ad oggetto prodotti finanziari che Poste Italiane offre alla propria clientela per conto di altre Banche o Intermediari Finanziari sono assoggettati alle procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie adottate dalla Banca o dall'Intermediario Finanziario emittente di seguito elencate e descritte nel rispettivo foglio informativo.**

**Deutsche Bank S.p.A. – Piazza del Calendario 3 – 20126 Milano per:**

- ✓ **Prestito BancoPosta**
- ✓ **Prestito Mondo BancoPosta**