



**GRUPPO BANCA CARIGE**

## **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**

per

conto corrente – depositi – finanziamenti – leasing - altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori

### **OFFERTA PRESSO LO SPORTELLO**

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

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

### **DIRITTI**

#### **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 e tutti i costi.
- 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](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.

#### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo all’intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica, indirizzandolo:

- per Banca Carige S.p.A.: Ufficio Reclami – Via Cassa di Risparmio 15, 16123 Genova; e-mail [reclami@carige.it](mailto:reclami@carige.it).
- per Cassa di Risparmio di Savona S.p.A.: Segreteria Generale - Corso Italia 10, 17100 Savona; e-mail [segreteria.generale@carisa.it](mailto:segreteria.generale@carisa.it)
- per Cassa di Risparmio di Carrara S.p.A.: Ufficio Segreteria Affari Generali - Via Roma 2, 54033 Carrara; e-mail [segreteria.generale@crcarrara.it](mailto:segreteria.generale@crcarrara.it)
- per Banca del Monte di Lucca S.p.A.: Ufficio Segreteria Affari Generali - Piazza San Martino 4, 55100 Lucca; e-mail [segreteria@bmlucca.it](mailto:segreteria@bmlucca.it)
- per Banca Cesare Ponti S.p.A.: Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto - Piazza Duomo 19, 20121 Milano; e-mail [controllo.rischi@bancaponti.it](mailto:controllo.rischi@bancaponti.it)
- per Creditis Servizi Finanziari S.p.A.: Direttore della Società (Referente per la Gestione dei Reclami) – Via G. D’Annunzio 101, 16121 Genova; e-mail [info@creditis.it](mailto:info@creditis.it)

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 – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che mette a disposizione, come strumenti di tutela, l’Ombudsman – Giurì Bancario (con competenza residuale per le materie per le quali non è consentito il ricorso all’ABF) e il Conciliatore.

