

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per mutuo immobiliare (offerta fuori sede)

SI CONSIGLIA UNA LETTURA ATTENTA DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE UNO DI QUESTI PRODOTTI E DI FIRMARE IL CONTRATTO. IL CONSUMATORE CHE DESIDERA OTTENERE UN MUTUO PUÒ RICHIEDERE E AVERE GRATUITAMENTE LA GUIDA CHE SPIEGA IN MANIERA SEMPLICE COME SCEGLIERE QUESTO SERVIZIO E AIUTA A CAPIRE COME FUNZIONA E QUANTO COSTA. LA GUIDA PUÒ ANCHE ESSERE SCARICATA DAL SITO WWW.UCFIN.IT

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).

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 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.
- 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 di durata quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.
- 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 E CONCILIAZIONE

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Banca relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto il Cliente - prima di adire l'autorità giudiziaria ordinaria - ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi paragrafi. Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a Ufficio Reclami, Via Tortona 33, 20144 Milano Fax 02.4898.6982 reclami.ucfin.it@unicreditgroup.eu. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Resta ferma la possibilità per il Cliente e per la Banca di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. Il Cliente può - singolarmente o in forma congiunta con la Banca - attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Questo tentativo sarà eseguito dall'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Per ogni controversia che non sia possibile risolvere ai sensi delle disposizioni precedenti, sarà esclusivamente competente il giudice del luogo in cui il Cliente ha la residenza o il domicilio.