Banca Popolare di Sondrio

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

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.popso.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 **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**.

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.
- 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, carta di credito, cassetta di sicurezza.
- 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). Per gli altri mutui, quando c'è un'ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo 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, alla **Banca Popolare di Sondrio - Ufficio Reclami** - Piazza Garibaldi, 16 - 23100 Sondrio (SO) oppure mediante posta elettronica all'indirizzo **segreteria.reclami@popso.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:

- 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 all'intermediario;
- al Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it

Edizione 1 - Aggiornamento 31/12/2009

BANCA POPOLARE DI SONDRIO Società cooperativa per azioni - Fondata nel 1871
Sede sociale e direzione generale: I - 23100 Sondrio SO - Piazza Garibaldi 16 - Tel. 0342 528.111 - Fax: 0342 528.204 Indirizzo internet: http://www.popso.it - e-mail: info@popso.it
Iscritta al registro delle Imprese di Sondrio al n. 00053810149 - Iscritta all'Albo delle Banche al n. 842 - Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A160536
Capogruppo del Gruppo bancario Banca Popolare di Sondrio, - Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 5696.0 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi