

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE per cessione del quinto (offerta fuori sede)

SI CONSIGLIA UNA LETTURA ATTENTA DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE UNO DI QUESTI PRODOTTI E DI FIRMARE IL CONTRATTO.

DIRITTI

Il cliente ha diritto a:

Prima di scegliere

- Ricevere **una copia di questo documento**.
- Ricevere 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.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.
- 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**.
- 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 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 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.

Alla chiusura

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura dai contratti di 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.
- 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.