

# Principali diritti del cliente

- conto corrente
- depositi
- finanziamenti
- leasing
- credito al consumo
- altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia esclusi i servizi di pagamento



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Sommario

- **Prima di scegliere** 3
- **Al momento di firmare** 4
- **Durante  
il rapporto contrattuale** 4
- **Alla chiusura** 5
- **Reclami,  
ricorsi e conciliazione** 7

# Principali diritti del cliente

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere e firmare il contratto di uno di questi prodotti: conto corrente, depositi, finanziamenti, leasing, credito al consumo (fino a 30.987,42 euro) altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia.

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 dai siti delle Banche del Gruppo Bipiemme: [www.bpm.it](http://www.bpm.it) – [www.bancadilegnano.it](http://www.bancadilegnano.it). [www.cralessandria.it](http://www.cralessandria.it) – [www.popmantova.it](http://www.popmantova.it).

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

2

# 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.
- Conoscere 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 pubblicate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

4

## 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 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 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](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

## **Banca Popolare di Milano e Banca Popolare di Mantova**

Il cliente di Banca Popolare di Milano o Banca Popolare di Mantova può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Reclami BPM – Piazza F. Meda, 4 – 20121 Milano) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [reclami@bpm.it](mailto:reclami@bpm.it)) o, infine, via fax al numero 02 7700 2799.

## **Banca di Legnano**

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Legale Banca di Legnano – L.go Tosi, 9 – 20025 Legnano (MI) ) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [info@bancadilegnano.it](mailto:info@bancadilegnano.it)) o, infine, via fax al numero 0331 521 394.

## **Cassa di Risparmio di Alessandria**

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Reclami CRA – Via Dante, 2 – 15121 Alessandria) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [ufficioreclami@cralessandria.it](mailto:ufficioreclami@cralessandria.it)) o, consegnandolo allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

**L'intermediario** deve rispondere entro 30 giorni (90 giorni se trattasi di reclami assoggettabili a depositi titoli, servizi di finanziari e di investimento, ivi comprese le cassette di sicurezza).

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al giudice, il cliente delle Banche del Gruppo Bipiemme 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.
- **Ombudsman Bancario Finanziario** (Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma - Fax 06-67482250 e-mail: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it)) per le sole attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del d.l. 24/2/98.
- **Conciliatore Bancario Finanziario**, Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 Roma, tel. 06/674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)); se sorge una controversia con la Banca/Intermediario, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca/Intermediario, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente.
- **Prefettura territoriale competente** ([www.interno.it](http://www.interno.it) e [www.tesoro.it](http://www.tesoro.it)) nell'ambito delle misure varate dal d.l. 185/08 convertito in l. 2/2009, per istanze afferenti il riesame degli iter di concessione del credito, è possibile utilizzare il presente canale scaricando la modulistica dai predetti siti istituzionali inviando via raccomandata o posta elettronica l'istanza alla Prefettura territorialmente competente.



BANCA POPOLARE DI MILANO

Sede centrale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano - [www.bpm.it](http://www.bpm.it)

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Reclami BPM - Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [reclami@bpm.it](mailto:reclami@bpm.it)) o, infine, via fax al numero 02 7700 2799.

 GRUPPO BIREME

BANCA DI LEGNANO

Sede centrale: Largo F. Tosi, 9 - 20025 Legnano - [www.bancadilegnano.it](http://www.bancadilegnano.it)

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Legale Banca di Legnano - L.go Tosi, 9 - 20025 Legnano (MI) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [info@bancadilegnano.it](mailto:info@bancadilegnano.it)) o, infine, via fax al numero 0331 521 394.

 GRUPPO BIREME

CASSA DI RISPARMIO DI ALESSANDRIA

Sede centrale: Piazza della Libertà, 20 - 15121 Alessandria - [www.cralessandria.it](http://www.cralessandria.it)

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Reclami CRA - Via Dante, 2 - 15121 Alessandria) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [ufficioreclami@cralessandria.it](mailto:ufficioreclami@cralessandria.it)) o, consegnandolo allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

 GRUPPO BIREME

BANCA POPOLARE DI MANTOVA

Sede centrale: Viale Risorgimento, 69 - 46100 Mantova - [www.popmantova.it](http://www.popmantova.it)

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Reclami BPM - Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a [reclami@bpm.it](mailto:reclami@bpm.it)) o, infine, via fax al numero 02 7700 2799.

