

## AVVISO ALLA CLIENTELA

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

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

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

## 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**<sup>1</sup> 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**<sup>2</sup>, 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 e portare con sé 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, qualora previsto in contratto, su come **recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto**.

## Al momento di firmare:

- Prendere visione del **documento di sintesi** (qualora previsto) con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere, qualora il contratto non sia perfezionato per atto pubblico, una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una copia del documento di sintesi (qualora previsto), da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi (qualora previsti).
- 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 ed il documento di sintesi (qualora previsto).
- 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.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo (qualora previsto).
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

## Reclami e ricorsi

Si informa la clientela che Dexia Crediop S.p.A aderisce a:

- **Conciliatore Bancario** che offre servizi di mediazione e arbitrato per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.
- **Arbitro Bancario Finanziario- ABF** gestito dalla Banca d'Italia per le controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari rientranti nel titolo VI del Testo unico bancario per richieste economiche inferiori a € 100.000.
- **Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF** gestito dalla Consob per le controversie (fino ad un importo di € 500.000) relative alla violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.

Oltre a fare riferimento agli organismi sopra menzionati, il cliente prima di far ricorso all'autorità giudiziaria, è obbligato - ai sensi dell'articolo 5 comma 1 bis del D.lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e successive modifiche e integrazioni - ad esperire un procedimento di mediazione attraverso uno degli organismi abilitati a prestare il servizio di conciliazione iscritti in un apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La competenza degli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie è ripartita come segue:

<sup>1</sup> L'obbligo per la banca di redigere il **Foglio informativo** non sussiste nell'attività volta alla conclusione di contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che costituiscono oggetto di trattativa individuale tra le parti.

<sup>2</sup> L'obbligo per la banca di redigere il **Documento di sintesi** non sussiste nell'attività volta alla conclusione di contratti unilateralmente predisposti dal cliente o che costituiscono oggetto di trattativa individuale tra le parti.

Il Conciliatore BancarioFinanziario offre servizi di mediazione ed arbitrato per le controversie su questioni riguardanti la materia bancaria, finanziaria e societaria; la procedura di mediazione può essere attivata anche senza aver inviato precedentemente un reclamo alla banca, mentre l'arbitrato è possibile solo se le parti sono d'accordo oppure se previsto nel contratto relativo al servizio offerto dall'intermediario.

La competenza dell'ABF è limitata alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari<sup>3</sup>, assoggettati al Titolo VI del Tub, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali, purché si tratti di operazioni successive al 1° gennaio 2009. Anche il ricorso all'ABF risponde all'obbligo di tentare una mediazione in ambito bancario – finanziario prima di ricorrere al giudice.

La competenza dell'ACF è relativa alle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento (UE) n. 524/2013.

## - Ufficio reclami

**Dexia Crediop** ha istituito la funzione di Ufficio Reclami per l'esame dei reclami presentati dalla clientela per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con le suddette società ed aventi ad oggetto rilevi circa il modo in cui sono state gestite operazioni e/o servizi bancari e finanziari purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

### **I clienti interessati potranno proporre apposito reclamo mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:**

Dexia Crediop S.p.A.  
Ufficio Reclami – Audit Interno  
Via Flavia, 15  
00187 Roma

Oppure in via informatica, mediante posta elettronica certificata (PEC) pena il blocco della procedura al seguente indirizzo e-mail:

[ai.it@dexia.com](mailto:ai.it@dexia.com)

La clientela potrà sottoporre all'ABF, oppure all'ACF presso la Consob, ciascuno per le materie di rispettiva competenza, tutte le controversie che siano state già sottoposte all'esame dell'Ufficio Reclami di Dexia Crediop stessa senza aver ottenuto una risposta soddisfacente entro i tempi di risposta stabiliti dalla banca. La clientela può fare ricorso al Conciliatore BancarioFinanziario anche senza aver prima presentato reclamo alla Banca. Si evidenzia che il ricorso ai suddetti organismi è possibile purché:

- a) **Per i servizi bancari o finanziari non sia trascorso un anno, dalla presentazione del reclamo a Dexia Crediop;**
- b) **Per i servizi di investimento non sia trascorso un anno dalla risposta dell'Ufficio reclami.**

Se il cliente non riceve risposta entro i termini stabiliti oppure è insoddisfatto della risposta, può presentare ricorso scritto, in presenza delle anzidette condizioni, all'ABF, all'ACF.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di presentazione del reclamo, sul ricorso al Conciliatore BancarioFinanziario e sul ricorso all'ABF e all'ACF si fa rinvio a quanto riportato nel Comunicato alla clientela ed alla Guida alla soluzione delle controversie, disponibili sul sito internet della Banca alla sezione Trasparenza ([www.dexia-crediop.it](http://www.dexia-crediop.it)) e disponibili anche presso la Banca.

Roma, gennaio 2017

<sup>3</sup> L'ABF è competente anche per le controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n.456, emanato in attuazione del d.lgs. 28 luglio 2000, n.253.