

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

per:

conto corrente

depositi

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 e concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un conto corrente deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito di dell'intermediario che offre il contratto la Guida che spiega in maniera semplice come scegliere questo servizio e aiuta a capire come funziona e quanto costa.

Nei siti di Banca IFIS S.p.A. www.rendimax.it e www.bancaifis.it. è disponibile la "Guida pratica al conto corrente: il conto corrente in parole semplici".

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** del prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Conoscere esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **Foglio Informativo** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto**.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Se il cliente è un consumatore, **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto.

In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

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 della Banca, 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.

ALLA CHIUSURA

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

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contrattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per le prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo a Banca IFIS S.p.A., anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti recapiti:

Banca IFIS S.p.A. - Ufficio Reclami

Via Gatta 11, 30174 Venezia – Mestre

Tel.: +39 041 5027511 – Fax: 39 041 5027555

indirizzo e-mail: reclami@ifis.it

Banca IFIS S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- *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;
- *Conciliatore BancarioFinanziario*. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06 674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.