

Principali Diritti del Cliente e Reclami Avviso sulle Principali norme di Trasparenza ¹

Gentile cliente, con questo avviso desideriamo richiamare la sua attenzione sui diritti e sugli strumenti previsti a sua tutela dalle norme sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi svolti nel territorio della Repubblica dalle banche e dagli intermediari finanziari ai sensi del D.Lgs. n. 385/1993 (testo unico bancario), delle successive integrazioni nonché nelle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia.

Le consigliamo sempre di **leggere attentamente** i suoi diritti prima di scegliere un prodotto finanziario.

I principali diritti del cliente:

Il Cliente ha diritto:

Prima di scegliere un prodotto finanziario:

- Di avere a disposizione e portare con sé una copia di **questo documento**;
- Di avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, dati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sull' Intermediario Finanziario (Euviss S.p.A.), sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle sue condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali; i fogli informativi sono disponibili presso le sedi dell'Intermediario Finanziario, le sedi dei distributori autorizzati, oppure sul sito www.euvis.it – sezione privacy e trasparenza;
- Di ottenere, prima della conclusione del contratto e senza termini e condizioni, una **copia completa del testo del contratto**, contenente anche un documento di sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per poter procedere ad una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna della copia del contratto non impegna né le Società né il cliente alla stipula del contratto;
- Di conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento, oppure **PISC** (Indicatore Sintetico di Costo) ove previsto in sostituzione del TAEG;
- Di essere informato sul **diritto di recesso** dalla conclusione del contratto, ove previsto dalla legge.

Al momento di firmare:

- Di prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- Di stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- Di ricevere, dopo la stipula del contratto, una **copia del contratto firmato** dall'intermediario, ed una **copia del documento di sintesi**, da conservare;
- Di non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate sul foglio informativo e sul documento di sintesi in vigore alla data della firma del contratto;
- Di scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni, quando disponibili;

Durante il rapporto contrattuale:

- Di ricevere **comunicazioni periodiche sull'andamento del rapporto**, alla scadenza del contratto di durata e comunque una volta l'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle informazioni contrattuali;
- Di ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** dal parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista dal 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;
- Di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni dalla richiesta ed anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
- Nei contratti di conto corrente, di 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 onere di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, di 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 e piani di rimborso rateizzato, di 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:

- Di recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** secondo le previsioni della legge, quali ad esempio 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, ed 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 del mutuatario, di 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 in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito nel contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge;
- Di ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo;
- Di ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

Reclami, ricorsi e conciliazione:

Il cliente può presentare reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti indirizzi:

- Euviss S.p.A., Viale Vittorio Veneto 16/A, 20124 Milano - Indirizzo di posta elettronica: ufficio.reclami@euvis.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 a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario.

Data dell'ultimo aggiornamento: settembre 2009.

¹ NOTA: il prestito personale “Casalibera” non rientra nella definizione di credito al consumo. I prestiti vitalizi ipotecari non rientrano nelle definizioni di credito al consumo e di mutui assistiti da ipoteca con piani di rimborso rateali.