EXTRABANCA

"PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE"

per conto corrente
depositi
finanziamenti
leasing
credito al consumo (fino a 75.000 euro)
altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

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

IN CASO DI OFFERTA PRESSO LA SEDE E FUORI SEDE

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una copia di questo documento.
- In caso di OFFERTA FUORI SEDE ricevere 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.
- In caso di OFFERTA FUORI SEDE 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 o il foglio informativo, 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 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 un ISC (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del foglio informativo o 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 foglio informativo o 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, cartaceo o digitale ove possibile, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

EXTRABANCA s.p.A. sede legale Milano, via Pergolesi 2/A capitale sociale euro 24.370.551 i.v. Registro Imprese di Milano e codice fiscale 05399360964
R.E.A. Milano 1901945 iscritta all'Albo delle Banche 5714 Iscritta al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi Iscritta al Fondo Nazionale di Garanzia ABI 3399

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 60 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data di decorrenza dell'applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni e senza penalità.

- 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 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 e 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.

- 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 - sezione mutui). Per 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 E STRUMENTI DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

E' possibile presentare reclamo utilizzando, in alternativa, le seguenti modalità:
- lettera indirizzata a Extrabanca SpA – Ufficio Legale – via Pergolesi 2/A – 20124 Milano
- fax al numero 02/39190750
- telematicamente all'indirizzo di posta elettronica reclami@extrabanca.eu, extrabanca@legalmail.it

La Banca si impegna a rispondere al reclamo entro 30 giorni dalla sua ricezione.

In alternativa alla Giustizia Ordinaria, il Cliente, qualora non ritenga soddisfacente la risposta ottenuta, ha a disposizione gli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie che, in funzione del valore della pratica e del prodotto di riferimento possono soddisfare il desiderio di ricevere una decisione o l'interesse a trovare un accordo.

In particolare è possibile:

1) presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – informazioni e modulistica acquisibili mediante consultazione del sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiesta presso le Filiali della Banca D'Italia oppure presso la Banca di riferimento;

2) presentare una domanda di conciliazione al Conciliatore Bancario Finanziario per tentare di raggiungere un accordo con la banca – informazioni mediante consultazione del sito www.conciliatorebancario.it. (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – Roma, via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 tel. 06/674821.)

Qualora il Cliente desideri comunque avvalersi della Giustizia Ordinaria deve preventivamente ed obbligatoriamente esperire un procedimento di mediazione (D.Lgs. 28 del 4.3.2010) rivolgendosi ad uno degli Organismi iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia; tra tali Organismi abilitati risulta anche il Conciliatore Bancario Finanziario.