

Principali Diritti del Cliente. Offerta presso lo Sportello.

Sono nel seguito riportati i **Principali Diritti del Cliente** relativi ai seguenti prodotti:

- conto corrente
- depositi
- finanziamenti
- altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca D'Italia esclusi i servizi di pagamento

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

Il consumatore che desidera aprire un conto corrente può richiedere e avere gratuitamente la Guida che spiega in maniera semplice come scegliere questo servizio e aiuta a capire come funziona e quanto costa. La Guida può anche essere scaricata dal sito della Banca.

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

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.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento oppure, nel caso di conti correnti, 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 pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- 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 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.

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.
- 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

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca con lettera indirizzata per posta ordinaria a “**Intesa Sanpaolo Private Banking - Ufficio Reclami - via Hoepli 10 - 20121 Milano**”, o inviata per posta elettronica alla casella **ISPBUfficioReclami@intesaspaoloprivate.it**, o consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari, mentre ai reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento deve rispondere entro 90 giorni.

In entrambi i casi, se la Banca dà ragione al cliente deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Dopo aver presentato un reclamo, se non è soddisfatto dell'esito o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice il Cliente può rivolgersi:

1) in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): se il fatto contestato è successivo alla data dell'1.1.2007, nel limite di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- o al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

2) in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento

- all'Ombudsman-Giurì Bancario: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi,
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, non appena operativa, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori
- o al Conciliatore BancarioFinanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

La Guida Pratica all'ABF, i Regolamenti di Ombudsman-Giurì Bancario e Conciliatore BancarioFinanziario, sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca.