

## “PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA”

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere il mutuo e di concludere il relativo contratto.

### MUTUI

#### DIRITTI

##### **PRIMA DI SCEGLIERE**

- Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**.
- Ricevere/poter scaricare il  **foglio informativo del mutuo**, 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. Per i contratti di finanziamento non è previsto un rimborso spese alla banca. Il cliente ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto di mutuo. E' sempre possibile ottenere gratuitamente 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).
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso.

##### **AL MOMENTO DI FIRMARE**

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dalla Banca 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 successive.

##### **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 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.
- Trasferire il contratto (**portabilità**) presso un'altra Banca 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**.

##### **ALLA CHIUSURA**

- In caso di estinzione anticipata totale o parziale, che avrà effetto al termine di ciascuna semestralità di ammortamento, a condizione che il cliente sia in regola con i pagamenti e che effettui a) il rimborso in contanti dell'intero residuo capitale mutuato risultante dal piano di ammortamento alla data di estinzione; b) il versamento di un compenso, a titolo di indennizzo, nella misura dell'1% (unopercento) dell'intero residuo capitale mutuato rimborsato anticipatamente.
- 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, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Via G. Vico 5, 00196 Roma oppure [ufficioreclami@creditosportivo.it](mailto:ufficioreclami@creditosportivo.it)).

La Banca 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare il sito web dell'Istituto, Sezione Reclami.