

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

In relazione ai seguenti prodotti di:

- Conto Corrente
- Depositi
- Finanziamenti
- Credito al Consumo (fino a 30.987,42 euro)
- Altri Servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti indicati e di concludere il contratto. Il consumatore che desidera aprire un conto od ottenere un mutuo deve ricevere e/o poter scaricare gratuitamente dal sito www.investbanca.it le **Guide** che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a comprendere come funzionano e quanto costano. Il documento elenca i principali diritti del consumatore per contratti conclusi a distanza e gli strumenti di tutela previsti a favore del cliente.

IL DOCUMENTO "PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE" CONCERNE LA **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI** DI CUI AL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E LE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

Il cliente ha diritto:

- di ricevere e/o poter scaricare una **copia** di questo documento mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza e in particolare della rete *Internet* – quale strumento di normale uso della Banca – attraverso l'*home-page* del sito www.investbanca.it e mediante collegamento ipertestuale disponibile da ogni pagina del sito;
- di ricevere e/o poter scaricare dalla medesima home-page del sito www.investbanca.it il **Foglio Informativo** – datato e tempestivamente aggiornato – contenente la chiara e completa informativa della Banca, delle caratteristiche, dei rischi e dei costi dell'operazione o del servizio;
- di ottenere una **copia del contratto** e/o del **documento di sintesi** riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per effettuare una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegnerà né la banca, né il cliente alla stipula del contratto. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portate con sé copia del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio;
- di conoscere l'indicazione del **Tasso Annuo Effettivo Globale** (T.A.E.G.) e del relativo periodo di validità in relazione ai contratti di Finanziamento ed esemplificazioni di **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) in riferimento al contratto di Conto Corrente, diffusi a mezzo di campagne pubblicitarie e degli annunci pubblicitari;
- di essere informato sull'esistenza e le modalità di esercizio del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata a.r. se il cliente è consumatore. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente dovrà inviare, entro 14 giorni lavorativi, una comunicazione scritta ad Invest Banca S.p.A. – Via Cherubini, 99 – 50053 Empoli (FI). La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive: la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui sopra.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

Il cliente ha diritto:

- di prendere visione del **documento di sintesi** riepilogativo di tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto;

- di ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- di ricevere dall'intermediario – in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della Banca e prima della conclusione del contratto – la **copia del contratto firmato** e la **copia del documento di sintesi**, da conservare. Il contratto concluso a mezzo internet, quale tecnica di comunicazione a distanza, deve altresì generare – a tutela del cliente – la ricevuta dell'ordine;
- di non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli, inerenti al calcolo di interessi e voci di spesa indicate in modalità diversa rispetto a quelle descritte nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi;
- di scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Il cliente ha diritto:

se è un consumatore, di recedere dal contratto, senza penali e senza dover indicare il motivo, entro 14 giorni lavorativi, ai sensi del D.Lgs. 205/2006 (Codice del Consumo).

In particolare:

- Il termine di 14 giorni per l'esercizio del diritto di recesso decorre dal giorno della conclusione del contratto. Si riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.
- Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.
- Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi. In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.
- Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:
 - cambio di valuta;
 - esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, avvenuta prima di esercitare il diritto di recesso;
 - dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte ad un notaio o ad altro pubblico ufficiale.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il cliente ha diritto:

- di ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta all'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- di 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 può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- di ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura del rapporto, **copia della documentazione sulle singole operazioni** avvenute negli ultimi dieci anni;
- nei contratti di conto corrente, di avere la stessa periodicità nella **capitalizzazione degli interessi** debitori e creditori;
- nei contratti di finanziamento, di **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**¹ 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, 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 l'incombenza non si verifichi per più di sette volte.

¹ Credito al consumo è una forma di prestito che la banca concede per l'acquisto di beni o servizi da parte di un soggetto (consumatore) che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE**Il cliente ha diritto:**

- di 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, cassetta di sicurezza;
- nei contratti di **credito al consumo**, di 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, 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 dal 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.

A ulteriore tutela del cliente, è bene tenere presente alcune raccomandazioni:

- Nessuno può contattare il cliente per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso.
- Il cliente non deve alcuna risposta o alcuna spesa per prestazioni di cui non ha fatto richiesta.
- E' importante controllare con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere dal contratto entro 14 giorni.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**Diritti del cliente:**

- In riferimento ai prodotti di conto corrente, depositi, finanziamenti, credito al consumo, a cui si estendono i diritti, il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R a Invest Banca S.p.A. – Via Cherubini, 99 – 50053 Empoli (FI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica legale@investbanca.it dell'ufficio reclami di Invest Banca. 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 della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario;
 - Conciliatore Bancario Finanziario per richiedere il servizio di conciliazione. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.