



**BANCA VALSABBINA**

BANCA VALSABBINA S.C.p.A.

Sede Legale: Vestone (BS) – Direzione Generale: via XXV Aprile, 8 – 25121 Brescia - Tel. 030 3723.1 – Fax 030 3723.430  
Iscritta al Registro delle Imprese e CCIAA di Brescia – REA n. 9187 – Cod. Fisc. 00283510170 – P. Iva 00549950988

[www.lavalsabbina.it](http://www.lavalsabbina.it) [info@lavalsabbina.it](mailto:info@lavalsabbina.it)  
ADERENTE AL FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

conto corrente  
depositi  
finanziamenti  
leasing

altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia, esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori

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** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. Le Guide possono anche essere scaricate dal sito [www.lavalsabbina.it](http://www.lavalsabbina.it).

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. 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 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) 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 **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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, 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.
- 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 per più di sette volte.

## ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**, ad esempio il conto corrente e il deposito titoli in amministrazione.
- 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](http://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.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riassume tutte le operazioni effettuate.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Banca Valsabbina S.C.p.A. – Ufficio Reclami – Via XXV Aprile, 8 – 25121 Brescia (Bs) – [ufficioreclami@lavalabbina.it](mailto:ufficioreclami@lavalabbina.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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria il Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n.28 prevede che il Cliente deve esperire, quale condizione di procedibilità, un tentativo di conciliazione. A questo fine vale il ricorso all'ABF, la cui decisione non soddisfi gli interessi del Cliente ovvero non sia stata adempiuta dalla Banca. Il Cliente, ove non intenda fare ricorso all'ABF, concorda con la Banca di sottoporre la controversia all'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia), in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale. Il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa. Le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it). Le parti restano comunque libere di concordare per iscritto di rivolgersi ad un altro Organismo di conciliazione, purché iscritto nel medesimo registro del Ministero di Grazia e Giustizia. Per quanto attiene alle controversie nell'ambito dei servizi di investimento, si evidenzia che è stata istituita la Camera di Conciliazione e di Arbitrato presso la CONSOB, prevista dal Decreto Legislativo 8 ottobre 2007, n. 179. Il sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it) è consultabile per maggiori dettagli.