

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

agosto 2012

### CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

Principali Diritti del Cliente per i contratti conclusi a distanza per:

- conto corrente
- depositi
- finanziamenti
- leasing
- 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 concludere il contratto. Il consumatore che desidera aprire un conto corrente od ottenere un mutuo deve ricevere / poter scaricare gratuitamente dal sito [www.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.it) le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

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

- Ricevere / poter scaricare una copia di questo documento.
- Ricevere / poter scaricare 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.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

#### **DIRITTI AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO**

- Prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- 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.
- 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.

#### **DIRITTI SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

- Se il cliente è un consumatore, recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se 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 le spese, 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:

- esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso
- dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

### **DIRITTI 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.

### **DIRITTI 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 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](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 riepiloga tutte le operazioni effettuate.

### **IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:**

- Nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- Non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- E' importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

### **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (indirizzo postale: Deutsche Bank SpA - Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano - c.a. Ufficio Reclami; indirizzo e-mail: [deutschebank.ufficioreclami@db.com](mailto:deutschebank.ufficioreclami@db.com); numero fax: 02-4024.4164). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, 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 all'intermediario.
- Conciliatore Bancario Finanziario – Organismo di Conciliazione Bancaria. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure chiedere alla Banca.