

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

- ❑ SI CONSIGLIA **UNA LETTURA ATTENTA** DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE E DI FIRMARE IL CONTRATTO DI MUTUO.
- ❑ IL CONSUMATORE CHE DESIDERA OTTENERE UN **MUTUO** PUÒ RICHIEDERE E AVERE (OVVERO RICEVERÀ PER LE OFFERTE FUORI SEDE) 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.FONSPABANK.IT](http://WWW.FONSPABANK.IT).

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**CREDITO FONDIARIO S.p.A. – FONSPA BANK** - Sede Sociale e Direzione Generale: Via Cristoforo Colombo n. 80 - 00147 Roma - Capitale sociale di Euro 12.00.000,00 interamente versato - Riserve legali risultanti dall'ultimo bilancio approvato Euro 10.879.263,37 - Reg. Imp. 00395320583 Trib. Di Roma – C.C.I.A.A. di Roma n. 30897 - Codice fiscale 00395320583 - Gruppo Fonspa Bank - Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari COD. 10312.7 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi - Società uni-personale soggetta all'attività di direzione e di coordinamento (artt. 2497 e ss. del Codice Civile) esercitata da Morgan Stanley con sede in Wilmington (Stati Uniti d'America). [www.fonspabank.it](http://www.fonspabank.it) - [info@fonspa.it](mailto:info@fonspa.it) tel. 06.57961 fax. 06.5782251

### DIRITTI DEL CLIENTE

#### PRIMA DI SCEGLIERE IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- Avere a disposizione e portare con sé ovvero ricevere (per le offerte fuori sede) una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé ovvero ricevere (per le offerte fuori sede) 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.

#### AL MOMENTO DI FIRMARE IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **Contratto in forma scritta**.
- 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 IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- 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 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 IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- 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.

## PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Presso la banca è operante l'**UFFICIO RECLAMI** per l'esame dei reclami presentati dalla clientela in ordine a operazioni e/o servizi forniti. Il reclamo può essere inoltrato all'Ufficio Reclami del Credito Fondiario Spa con lettera inviata per posta, tramite e-mail, fax o, comunque, consegnato presso i nostri Uffici. L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni può presentare un ricorso all'**ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)** presso le seguenti Segreterie curate dalla Banca d'Italia:

Segreteria Tecnica del Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97 00187 <u>Roma</u> (Roma)	Segreteria Tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5 20123 <u>Milano</u> (Mi)	Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71 80133 <u>Napoli</u> (Na)
--	--	---

Presso il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) è possibile ottenere ulteriori informazioni e/o acquisire l'apposita modulistica per inoltrare il ricorso.

Le **controversie** per cui è competente l'Arbitro Bancario Finanziario sono:

- 1) quelle fino ad Euro 100.000,00 (centomila/00), se il cliente chiede una somma di denaro;
- 2) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

La Banca dovrà essere avvisata dal cliente, con lettera raccomandata AR, del ricorso effettuato.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Arbitro Bancario Finanziario non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualsiasi momento, l'Autorità Giudiziaria.

-----  
**UFFICIO RECLAMI**  
CREDITO FONDIARIO SPA  
Largo Angelo Fochetti, 30  
00154 Roma (Roma)  
Tel. n. 06/5796758  
fax. n. 06/ 5796280