

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE (offerta fuori sede)

per

finanziamenti

altri servizi regolati dalle Istruzioni di vigilanza 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.

### DIRITTI

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere 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

- 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 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 non avvenga per più di sette volte.

#### ALLA CHIUSURA

- 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.

#### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzo: Ufficio Compliance presso MPS Capital Services - Via Panciatichi 48 - 50127 Firenze) o per via telematica (indirizzo di posta elettronica: [reclami@mpscapitalservices.it](mailto:reclami@mpscapitalservices.it)). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Inoltre, in relazione all'obbligo sancito dall'art. 5 comma 1, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, è possibile, ai sensi del richiamato art. 5 comma 5, sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal contratto ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione sulla materia bancaria e finanziaria nonché secondo le competenze attribuite a ciascuno dalla legge e/o dal Regolamento di funzionamento:

- Arbitro Bancario Finanziario, sistema di risoluzione delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128 – bis del D.Lgs. 385/1993 (Testo Unico Bancario), secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso la sede e i locali aperti al pubblico della Banca oppure sul sito [www.mpscapitalservices.it](http://www.mpscapitalservices.it) (Attivabile solo dal cliente);
- Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dall'Associazione Conciliatore BancarioFinanziario, secondo le modalità previste nel "Regolamento di procedura per la conciliazione", reperibile sul sito web [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), presso la sede e i locali aperti al pubblico della Banca oppure sul sito [www.mpscapitalservices.it](http://www.mpscapitalservices.it) (Attivabile sia dalla Banca che dal cliente).

Le parti restano comunque libere, anche dopo la sottoscrizione del contratto, di concordare per iscritto di esperire il procedimento di mediazione anche presso altri organismi, diversi da quelli sopra indicati, iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia.