

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

per:

- **conto corrente**
- **depositi**
- **finanziamenti**
- **credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)**
- **altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia esclusi i servizi di pagamento**

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.webbank.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 una **copia completa del contratto e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Nei contratti di finanziamento, in particolare, 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.

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.

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.

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 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 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 contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite 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, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di pagamento, carta di credito.
- 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 – 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
- è 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 alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R (indirizzandola a: Ufficio Reclami WeBank – Via Massaua, 4 20146 Milano) o per via telematica (indirizzando un messaggio di posta elettronica a reclami@webank.it). La Banca risponderà entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o entro 90 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

Qualora il cliente non fosse soddisfatto o non avesse ricevuto risposta nei termini previsti, prima di ricorrere al giudice, è previsto il ricorso all'istituto della mediazione. A tal fine 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 alla Banca.
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. WeBank aderisce all'Organismo costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, iscritto nel registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia.
Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.
- **Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob**. Istituita per la decisione di controversie insorte fra i risparmiatori o gli investitori non professionali e le banche o gli altri intermediari finanziari, circa l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela aventi ad oggetto servizi di investimento o di gestione del risparmio.