

## I 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** riceverà 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.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it).

Chi desidera acquistare **titoli di Stato** nella fase del collocamento può consultare l'apposito avviso affisso in filiale.

### 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 ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto** se il cliente è consumatore. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente dovrà inviare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione, una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Banca Mediolanum S.p.A. - Palazzo Meucci - Milano 3 - Via Francesco Sforza – 20080 Basiglio (MI). La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui sopra.

#### 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 riepiloga tutte le operazioni effettuate.

#### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R a Banca Mediolanum S.p.A. - Palazzo Meucci - Milano 3 - Via Francesco Sforza - 20080 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [reclameistanze@mediolanum.it](mailto:reclameistanze@mediolanum.it) dell'ufficio reclami Banca Mediolanum. L'intermediario deve rispondere entro 30 (trenta) giorni o per via telematica per lettera raccomandata A/R. 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 all'intermediario
- Servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore). La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore Bancario Finanziario di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di conciliazione è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario. La conciliazione deve concludersi entro termini prestabiliti - 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile ricorrere al giudice. Il servizio di conciliazione può essere

richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, - tramite il modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 06 67482250, o una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it). Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il cliente può rivolgersi alla banca o al Conciliatore Bancario Finanziario stesso [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

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** riceverà 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.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.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.
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto** se il cliente è consumatore. Per esercitare il diritto di recesso, il cliente dovrà inviare, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione, una comunicazione scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Banca Mediolanum S.p.A. - Palazzo Meucci - Milano 3 - Via Francesco Sforza – 20080 Basiglio (MI). La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive; la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il termine di cui sopra.

#### 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 riepiloga tutte le operazioni effettuate.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R a Banca Mediolanum S.p.A. - Palazzo Meucci - Milano 3 - Via Francesco Sforza - 20080 Basiglio (MI) o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [reclameistanze@mediolanum.it](mailto:reclameistanze@mediolanum.it) dell'ufficio reclami Banca Mediolanum. L'intermediario deve rispondere entro 30 (trenta) giorni o per via telematica per lettera raccomandata A/R. 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 all'intermediario
- Servizio di conciliazione per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore della controversia - con l'intervento di un esperto indipendente (conciliatore). La conciliazione è un modo per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il conciliatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Dal punto di vista procedurale una o entrambe le parti richiedono al Conciliatore Bancario Finanziario di organizzare un incontro di conciliazione. Il Conciliatore Bancario può organizzare tali incontri su tutto il territorio nazionale ed in tempi brevi, con l'intervento di una rete territoriale di "pacieri" indipendenti (conciliatori), sulla base del regolamento vigente. A tale riguardo si fa presente che il regolamento di conciliazione è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del Conciliatore

Bancario Finanziario. La conciliazione deve concludersi entro termini prestabiliti - 60 (sessanta) giorni lavorativi dalla prima riunione - ed indicati nel regolamento. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti. Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile ricorrere al giudice. Il servizio di conciliazione può essere richiesto, con le modalità previste per lo stesso, presentando un'apposita istanza al Conciliatore Bancario Finanziario, - tramite il modulo scaricabile anche dal sito internet del Conciliatore Bancario Finanziario - Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma, oppure inviando un fax al numero 06 67482250, o una e-mail a: [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it). Per ogni informazione relativa al servizio di conciliazione il cliente può rivolgersi alla banca o al Conciliatore Bancario Finanziario stesso [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).