

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Per  
CONTO CORRENTE  
DEPOSITI  
FINANZIAMENTI  
CREDITO AL CONSUMO (fino a 30.987,42 euro e non finalizzato)

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 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.allianzbank.it](http://www.allianzbank.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 alla Banca. 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.

#### 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** dalla Banca 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 della Banca, 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 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 di durata** quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di debito, 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 nel 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.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica ai seguenti indirizzi:

- **Allianz Bank Financial Advisors S.p.A., Piazzale Lodi, 3, 20137 Milano** - alla cortese attenzione dell'Unità **Organizzativa Compliance**;
- per *e-mail* all'indirizzo: [reclami@allianzbank.it](mailto:reclami@allianzbank.it).

ovvero consegnando il reclamo alle filiali della Banca contro il rilascio di ricevuta.

I reclami devono contenere gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del Cliente.

La Banca deve rispondere entro 30 giorni nel caso di reclami afferenti i servizi bancari e finanziari ed entro 90 giorni in caso di reclami relativi alla prestazione di servizi e di attività di investimento e di servizi accessori.

- Nel caso di reclami afferenti i servizi bancari e finanziari, se il Cliente non è soddisfatto o se non ha avuto risposta nei termini anzidetti dalla ricezione del reclamo da parte della Banca, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:
  - **l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** competente anche in tema di bonifici transfrontalieri. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si possono consultare i siti [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). o [www.allianzbank.it](http://www.allianzbank.it), o chiedere alle filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
  - **l'Organismo di Conciliazione Bancaria**, attivo presso l'associazione "Conciliatore BancarioFinanziario", per fare istanza di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con la Banca grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per sapere come ricorrere all'Organismo si può consultare il "Regolamento di procedura per la conciliazione" reperibile sul sito [www.allianzbank.it](http://www.allianzbank.it) oppure sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).
- Nel caso di reclami relativi alla prestazione di servizi e di attività di investimento e di servizi accessori, se il Cliente non è soddisfatto o se non ha avuto risposta nel termine di 90 giorni dalla ricezione del reclamo da parte della Banca, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:
  - **l'Ombudsman-Giurì Bancario e all'Organismo di Conciliazione Bancaria entrambi attivi presso l'associazione "Conciliatore Bancario Finanziario". Per sapere come ricorrere a questi due organismi si possono consultare i relativi regolamenti reperibili sul sito [www.allianzbank.it](http://www.allianzbank.it) oppure sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).**