



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

31 dicembre 2009

### OFFERTA PRESSO LO SPORTELLLO

Principali Diritti del Cliente per:

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

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 può richiedere e avere 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.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.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.

#### DIRITTI 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.

#### DIRITTI 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 casi previsti dalla legge.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite 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 prestabilite anche nel caso di ritardo nel pagamento di una rata, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

#### DIRITTI 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, cassetta di sicurezza.
- 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](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 o per via telematica (indirizzo postale: Deutsche Bank SpA - Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano - c.a. Ufficio Reclami; indirizzo e-mail: [deutschebank.ufficioreclami@db.com](mailto:deutschebank.ufficioreclami@db.com); numero fax: 02-4024.4164). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. 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.
- Conciliatore Bancario Finanziario - Organismo di Conciliazione Bancaria. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure chiedere alla Banca.

Deutsche Bank S.p.A. con sede legale e amministrativa in Piazza del Calendario, 3 - 20126 Milano, capitale sociale euro 310.659.856,26; indirizzo telematico: [www.deutsche-bank.it](http://www.deutsche-bank.it); codice ABI n. 3104; iscritta all'Albo delle Banche al n. 30.7.0, capogruppo del Gruppo Deutsche Bank iscritto al n.3104.7 all'Albo dei Gruppi Bancari; Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 01340740156, soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Deutsche Bank AG; aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo nazionale di garanzia ex art. 59 del D.Lgs. n. 58/1998.