



Banca Popolare di Lajatico - Società Cooperativa per Azioni.
 Sede legale: 56030 LAJATICO (PISA) – VIA GUELFU, 2
 Indirizzo Internet: www.bplajatico.it - Numero Verde: 800860065 - Codice ABI: 5232-4
 Numero di iscrizione all'Albo delle banche presso la Banca d'Italia: 1273.20
 Numero di iscrizione al Registro delle imprese: 00139860506
 Sistemi di garanzia cui la banca aderisce: FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI e FONDO NAZIONALE DI GARANZIA
 Sistemi di risoluzione stragiudiziarie delle controversie cui la banca aderisce: OMBUDSMAN GIURI' BANCARIO, CONCILIATORE BANCARIO FINANZIARIO, ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO e CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO.
 Capitale sociale e Riserve al 31/12/2008: EURO 57.801.273,81

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.bplajatico.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.

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 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.

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 – 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

I reclami vanno inviati alla banca/intermediario (Banca Popolare di Lajatico Soc. Coop. p. A - Ufficio Reclami - Via Guelfi, 2 – 56030 Lajatico – PI- e-mail: compliance@bplajatico.it), che deve rispondere entro **30 giorni** dal ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:

- **Ombudsman-Giuri Bancario** - attivo presso il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR, con sede in Via delle Botteghe Oscure n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 - e.mail: associazione@conciliatorebancario.it) - cui la Banca Popolare di Lajatico Soc. Coop. p. A. aderisce - istituito per risolvere le controversie insorte tra le banche e la clientela, che non hanno trovato soluzione nell’ambito della relazione bancaria. Il ricorso all’Ombudsman è totalmente gratuito e non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all’Autorità giudiziaria.
Per l’avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario (<http://www.conciliatorebancario.it/ombudsman>);
- **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede in Via delle Botteghe Oscure n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 - e.mail: associazione@conciliatorebancario.it) - cui la Banca Popolare di Lajatico Soc. Coop. p. A. aderisce - che ha il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. La controversia, in tal caso, viene affidata ad un terzo indipendente. Per l’avvio del procedimento di conciliazione si rimanda al regolamento presente sul sito del Conciliatore Bancario Finanziario (<http://www.conciliatorebancario.it>);
- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, nuovo sistema alternativo di soluzione stragiudiziale delle controversie, parimenti attivo presso il Conciliatore Bancario Finanziario, con sede in Via delle Botteghe Oscure n. 54 – 00186 ROMA (telefono 06/974821 – fax 06/67482250 - e.mail: associazione@conciliatorebancario.it) - cui la Banca Popolare di Lajatico Soc. Coop. p. A. aderisce - al quale possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, con esclusione delle controversie attinenti ai servizi ed alle attività di investimento.. Per sapere come rivolgersi all’Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o richiedere la brochure illustrativa disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della banca www.bplajatico.it.

Nel caso in cui la controversia sia insorta per la violazione da parte dell’intermediario degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti con gli investitori, il Cliente può rivolgersi a:

- **Camera di Conciliazione ed Arbitrato**, attiva presso la Consob. Il cliente – qualora il reclamo non abbia avuto esito nel

termine di 90 giorni dalla sua ricezione da parte della banca – potrà presentare istanza di conciliazione, utilizzando l'apposito modulo predisposto dalla Camera. L'istanza dovrà essere tempestivamente comunicata all'intermediario, inviandogli copia del ricorso a mezzo lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (per la Banca Popolare di Lajatico Soc. Coop. p. A. l'indirizzo è: bplajatico@pec.it) e depositata presso la Camera nei 30 giorni successivi alla comunicazione all'intermediario stesso.