



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

febbraio 2011

OFFERTA PRESSO LO SPORTELLLO

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 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.

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 (qualora ricorra uno dei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali).

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 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.

DIRITTI 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 - 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; 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, 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 oppure chiedere alla Banca.