

**Principali diritti del Cliente
per offerta presso lo sportello**

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 della banca www.barclays.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 gratuitamente 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 2 (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** quali conto corrente e 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 alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (indirizzo: Viale Forlanini, 23 – 20134 Milano; indirizzo di posta elettronica: reclami@barclays.it). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto dell'esito o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al Giudice il Cliente può rivolgersi:

• in caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), alle seguenti condizioni: se il fatto contestato è successivo alla data dell'1 gennaio 2007 e non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca; nel limite di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi; - Per sapere come rivolgersi all'ABF, il Cliente può consultare l'apposita "Guida" disponibile presso le filiali della Banca o consultare direttamente il sito: www.arbitrobancariofinanziario.it.
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo. Per sapere come ricorrere all'Organismo si può consultare il "Regolamento di procedura per la conciliazione" reperibile sul sito www.conciliatorebancario.it.

• in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento:

- all'Ombudsman-Giuri Bancario, con sede in Via delle Botteghe Oscure n. 54 - 00186 Roma: entro due anni dal fatto contestato, nei limiti di € 100.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi;
- alla Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la Consob, non appena operativa, per controversie in merito all'osservanza da parte della Banca degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo.

Per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo potrà:

- adire il Conciliatore Bancario Finanziario; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca; ovvero
- un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.