



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

- ❑ SI CONSIGLIA **UNA LETTURA ATTENTA** DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE E DI FIRMARE IL CONTRATTO DI MUTUO.
- ❑ IL CONSUMATORE CHE DESIDERA OTTENERE UN **MUTUO** PUÒ RICHIEDERE E AVERE (OVVERO RICEVERÀ PER LE OFFERTE FUORI SEDE) 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.FONSPA.IT.

INFORMAZIONI SULLA BANCA

CREDITO FONDIARIO S.p.A. - Sede Sociale, Direzione Generale e Uffici: Via Piemonte n. 38 - 00187 Roma – Ufficio di Rappresentanza: Corso Venezia, 18, 20121 Milano - Capitale sociale di Euro 37.680.800 interamente versato – Iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n.00395320583 – REA C.C.I.A.A. di Roma n. 30897 - Codice fiscale 00395320583 – Partita IVA 00878511005 - Albo delle Banche COD. 10312.7 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi.- **tel. 06.57961 - fax. 06.5782251 - www.creditofondario.eu - info@creditofondario.eu - Posta Elettronica Certificata: creditofondario@legalmail.it**

DIRITTI DEL CLIENTE

PRIMA DI SCEGLIERE IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- Avere e portare con sé ovvero ricevere (per le offerte fuori sede) una **copia di questo documento**.
- Avere e portare con sé ovvero ricevere (per le offerte fuori sede) 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 / leasing 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 o conoscere il tasso leasing della locazione finanziaria.

AL MOMENTO DI FIRMARE IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **Contratto in forma scritta**.
- 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 IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- 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 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.
- **In caso di cessione del contratto di leasing, mutuo o altro finanziamento**, le condizioni economiche applicate, tra le quali, tasso nominale, tasso leasing, indicizzazione, tasso mora, numero di rate, riscatto ecc. rimangono immutate e



corrispondenti a quelle già comunicate dalla cedente in osservanza degli obblighi informativi periodici ai sensi dell'art. 120 TUB e dell'art. 12 delibera CICR 4 marzo 2003, attuata dalla circolare Banca Italia 25 luglio 2003 e successive integrazioni.

ALLA CHIUSURA IL CLIENTE HA DIRITTO DI:

- 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.
- Nei contratti di **leasing**, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento.

PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Presso la banca è operante l'**UFFICIO RECLAMI** per l'esame dei reclami presentati dalla clientela in ordine a operazioni e/o servizi forniti. Il reclamo può essere inoltrato all'Ufficio Reclami del Credito Fondiario Spa con lettera inviata per posta, tramite e-mail, fax o, comunque, consegnato presso i nostri Uffici. L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni può presentare un ricorso all'**ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)** presso le seguenti Segreterie curate dalla Banca d'Italia:

Collegio di Milano - Via Cordusio, 5, 20123 – Milano, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lombardia, Veneto, Friuli – Venezia Giulia e Trentino Alto Adige
Collegio di Torino - Via Arsenale, 8, 10121 – Torino, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta
Collegio di Bologna - Piazza Cavour, 6, 40124 - Bologna, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Emilia Romagna e Toscana
Collegio di Roma - Via Venti Settembre, 97/e, 00187 – Roma, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Lazio, Umbria, Marche, Abruzzo e per quelli avente domicilio in uno Stato estero
Collegio di Napoli - Via Miguel Cervantes, 71, 80133 – Napoli, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Campania e Molise
Collegio di Bari - Corso Cavour, 4, 70121 – Bari, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Puglia, Basilicata e Calabria
Collegio di Palermo - Via Cavour, 131/A, 90133 – Palermo, per i ricorsi presentati da clienti aventi il loro domicilio nelle regioni Sicilia e Sardegna

Presso il sito www.arbitrobancariofinanziario.it è possibile ottenere ulteriori informazioni e/o acquisire l'apposita modulistica per inoltrare il ricorso.

Le **controversie** per cui è competente l'Arbitro Bancario Finanziario sono:

- 1) quelle fino ad Euro 100.000,00 (centomila/00), se il cliente chiede una somma di denaro;
- 2) senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

La Banca dovrà essere avvisata dal cliente, con lettera raccomandata AR, del ricorso effettuato.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Arbitro Bancario Finanziario non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualsiasi momento, l'Autorità Giudiziaria.

IMPORTANTE: per i ricorsi presentati dal 1° luglio 2012 in poi si applica il nuovo limite di competenza temporale dell'ABF. Pertanto i ricorsi saranno esaminati solo se le operazioni o i comportamenti su cui è sorta la lite sono successivi al 1° gennaio 2009.

Credito Fondiario S.p.A.

Ufficio Reclami

Via Piemonte, 38

00187 - Roma

Fax n. +39 06.5740269

Posta elettronica: reclami@creditofondionario.eu

Posta elettronica certificata: reclami.creditofondionario@legalmail.it



CONDIZIONI ECONOMICHE (per i contratti di mutuo erogati dal CREDITO FONDIARIO)

Spese, Commissioni ed Altri Oneri

Spese di Istruttoria (misura massima applicabile)	Euro 1.500,00	Dichiarazione di debito estinto	Nessun addebito
Spese di Perizia (misura massima applicabile)	Euro 540,00	Rilascio atto di assenso (su espressa richiesta)	Addebito per rilascio atto di assenso e spese cancellazione ipoteca, comprensive delle spese notarili, da un minimo di Euro 400,00 ad un massimo di Euro 1.100,00 (in base all'ammontare dell'ipoteca).
Spese di Stipula (misura massima applicabile)	Euro 50,00	Frazionamento "Fuori Contratto" del mutuo e dell'ipoteca (misura massima applicabile) (escluse eventuali spese peritali)	Euro 400,00
Spese Gestione Incasso Rata (cadauna)	Euro 2,50	Stralcio Ipotecario "Fuori Contratto" (misura massima applicabile) (escluse eventuali spese peritali)	Euro 400,00
Spese Annue di Gestione Amministrativa (misura massima applicabile)	Euro 75,00	Penali per l'Estinzione Anticipata totale o parziale	cfr. Nota esplicativa (1)
Comunicazioni alla Clientela (escluse le spese postali)	Euro 5,00	Invio, a mezzo fax o corriere, di certificazioni, documentazione, etc. (misura massima applicabile)	Euro 50,00
Cambi di domicilio	Euro 20,00	Interessi di Mora	Euribor 3 mesi 365 + 2,00%
Variazione Banca d'appoggio (RID)	Euro 20,00	Spese amministrative attinenti al recupero della morosità (misura massima applicabile) (escluse eventuali spese legali, diritti ed onorari parcellari)	Euro 300,00
Piani di ammortamento, notizie ed altri dati	Euro 20,00	Portabilità del mutuo. Surrogazione per pagamento ex art. 1202 C.C. (2)	Nessun addebito
Estratti Conto	Euro 30,00	Polizza Incendio in convenzione (premio unico anticipato) (misura massima applicabile)	0,025% per ogni anno di durata del mutuo da applicarsi al valore di ricostruzione a nuovo dell'immobile determinato dalla Banca.
Certificati Interessi Passivi	Euro 30,00	Imposta sostitutiva	pari allo 0,25% dell'importo erogato (ovvero al 2,00% se mutuo destinato all'acquisto di 2 ^a casa), da corrispondersi a titolo di rivalsa al momento dell'erogazione.
Duplicati di Ricevute	Euro 30,00	Spese Notarili	Ad esclusivo carico della parte contraente
Dichiarazione di Sussistenza Debito	Euro 50,00		
Solleciti di Pagamento Rate (cadauna) (misura massima applicabile)	Euro 30,00		
Solleciti tramite Legale Esterno	Euro 100,00		
Accollo	Euro 400,00		
Rinnovo di Ipoteca	Euro 200,00		

(1) Si precisa che nei soli casi di estinzione anticipata totale e/o parziale, possibile durante tutto il corso del finanziamento, di prodotti erogati con finalità di Consolidamento di Debiti e di Liquidità – tipologia di finanziamenti che non rientrano nel campo di applicazione della Legge n. 40 del 2007 - è prevista una penale percentuale massima omnicomprensiva pari al 4,00% del capitale del finanziamento anticipatamente rimborsato. Sarà inoltre addebitata una spesa di Euro 100,00 per emissione del progetto di restituzione anticipata; spesa che sarà però corrisposta solo nel caso in cui non si dia luogo all'estinzione del mutuo.

(2) L'operazione di transito - da una banca all'altra - non prevede costi a carico del Cliente, al quale non possono essere addebitate spese e commissioni tanto in riferimento al rapporto tra creditore originario e debitore, quanto a quello tra lo stesso debitore e il nuovo soggetto mutuante (surrogato al primo).

CONTRATTI DI LEASING, MUTUO O ALTRO FINANZIAMENTO PROVENIENTI DA CESSIONI

Condizioni economiche di contratto applicate dall'Istituto o società erogante/cedente alle quali si rinvia.