

Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza

1.1. PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

Per conti correnti, depositi, servizi di pagamento, finanziamenti, leasing e 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 concludere il contratto.

Il consumatore che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** deve ricevere/poter scaricare gratuitamente dal sito www.civibank.it le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

1.2. DIRITTI

1.2.1. PRIMA DI SCEGLIERE

Ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**.

Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.

Ottenere gratuitamente 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 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 sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**, inclusa la lettera raccomandata A/R o altra modalità, se il cliente è un consumatore.

1.2.2. AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.

Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine.

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 successive.

1.2.3. SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Se il cliente è un consumatore, **recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento.

Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.

Il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi.

In ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:

- esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso
- dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

1.2.4. 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 mutuo con ipoteca: **trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo; proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

1.2.5. 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.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

1.3. RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica scrivendo a CiviBank S.c.p.A. viale G.Pelizzo 8/1 33043 Cividale del Friuli, e-mail: ufficioreclami@civibank.it.

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

1.4. INFORMATIVA AI SENSI DEL D.LGS. N. 206 DEL 6 SETTEMBRE 2005 (CODICE DEL CONSUMO) IN MATERIA DI

COMMERCIALIZZAZIONE A DISTANZA DEI SERVIZI BANCARI, FINANZIARI, DI PAGAMENTO

CiviBank ScpA (di seguito anche "Banca"), iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari presso Banca d'Italia è una banca attiva nella raccolta del risparmio e nell'esercizio del credito, nelle numerose forme in cui queste attività possono essere svolte, compreso il ricorso a tecniche telematiche.

Ai sensi dell'art. 67-duodecies del codice del Consumo, **il cliente consumatore (di seguito, "Consumatore") ha a disposizione quattordici giorni per recedere dal contratto stipulato a distanza** (di seguito, "Contratto"), senza alcuna penale e senza obbligo di indicare il motivo del recesso.

Il termine per esercitare il diritto di recesso decorre dalla data della conclusione del Contratto.

Ai sensi del comma 5 dello stesso articolo del Codice del Consumo, inoltre, **è esclusa l'applicabilità del diritto di recesso** ai contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del Consumatore prima che quest'ultimo eserciti il suo diritto di recesso.

In applicazione dell'art. 67-terdecies del Codice del Consumo, il Consumatore che esercita il diritto di recesso sarà tenuto a pagare solo l'importo del servizio finanziario effettivamente prestato dalla Banca conformemente al Contratto. Questo importo sarà determinato, in particolare, in funzione dei costi sostenuti dalla Banca fino alla data in cui il Consumatore ha esercitato del diritto di recesso.

Il Consumatore che intenda esercitare il diritto di recesso dovrà inviare, entro il termine di quattordici giorni sopra indicato, una **comunicazione scritta**, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, a Civibank S.c.p.A. via G.Pelizzo 8/1 33043 Cividale del Friuli, mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo info@cert.civibank.it ovvero, limitatamente ai contratti stipulati sino al 31 luglio 2020, ai sensi dell'art. 4 del D.L. n. 23 del 8 aprile 2020, anche a mezzo e-mail alla propria filiale di riferimento

Per quanto disposto dal Codice del Consumo oltre a quanto riportato nella presente nota e per quanto sancito dalle altre norme applicabili al Contratto il Consumatore potrà consultare:

- l' "informativa privacy" fornita dalla Banca ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 c.d. "GDPR";
- il documento generale "Principali diritti del cliente", le Guide relative ai singoli servizi/prodotti, ove disponibili, i "Fogli informativi", i regolamenti contrattuali e i documenti contenenti le condizioni economiche di ciascuno dei servizi prestati dalla Banca.

Cividale del Friuli, 6 maggio 2019