

*BHW Bausparkasse AG (Società per azioni di Diritto Tedesco)
Succursale Italiana
Gruppo Deutsche Postbank AG
Sede: Hameln (Germania) - Direzione Generale per l'Italia: I-37135 Verona, Viale del Lavoro, 41
Direzione Fidi: I-39100 Bolzano, Via Maso della Pieve, 60/a
Cap. Soc.: Euro 204.516.752,48; Riserve : Euro 760.161.260,60
C. F./P. IVA IT01666 200 215
Iscr. al Reg. delle Impr. di Verona n. 01666200215
Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia con i seguenti numeri:
numero di matricola Albo 5355 e numero di codice meccanografico 3073.4.
Codice di Avviamento Bancario 11700
Autorità di vigilanza estere competenti sulla Banca:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), con Sede in Bonn (Germania)
Aderente al Fondo europeo Depositi delle Casse di Risparmio e Credito Edilizio - Berlino (Germania) e degli Istituti di
Credito di Diritto Privato - Colonia (Germania)*

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

IL DOCUMENTO RIGUARDA ESCLUSIVAMENTE SERVIZI E OPERAZIONI CHE SONO OFFERTI DA BHW BAUSPARKASSE AG SUCCURSALE ITALIANA

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

Il consumatore che desidera ottenere un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere ed 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 essere anche scaricate dal sito www.bhwitalia.it direttamente dalla *Homepage*.

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.

segue da pagina uno

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.

pagina due di tre

segue da pagina due

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

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (BHW Bausparkasse AG Succursale Italiana, Viale del lavoro n. 41 c.a.p. 37135 Verona bhwitalia_ufficio_reclami@legalmail.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 di Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario.

La BHW Bausparkasse AG Succursale Italiana, aderisce altresì all'Ombudsman - Giurì bancario che consiste in un organo collegiale composto di 5 membri, avente Sede in Via delle Botteghe Oscure n. 54 c.a.p. 00186 Roma, presso il Conciliatore Bancario, telefono: 06-674821, fax: 06-67482251.

Esso può essere interpellato nel caso di reclami relativi a servizi ed attività di investimento.

Ulteriori informazioni sono reperibili all'indirizzo web www.conciliatorebancario.it oppure presso il suddetto Ufficio reclami della BHW Bausparkasse AG Succursale Italiana.

pagina tre di tre