



## HSBC Bank plc

### Succursale di Milano

Sede: Piazzetta Bossi n.1 - 20121, Milano

Telefono: +39 02 724371 - Fax: +39 02 72437 800

Codice A.B.I.: 03021.3

Codice C.A.B.: 01600

Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: MI - 1187476

C.F. e P.IVA 07892720157

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto presso la Banca d'Italia al n. 5260

Autorità di vigilanza estera competente: FCA - PRA

Sito internet: [www.hsbc.co.uk](http://www.hsbc.co.uk)

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per  
conto corrente  
depositi  
finanziamenti  
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 firmare il contratto. Il cliente che desidera aprire un **conto corrente** od ottenere un **mutuo** può richiedere e avere gratuitamente le Guide e i Fogli Informativi che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano.

## 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.
- 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 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.

#### **ALLA CHIUSURA**

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti a tempo indeterminato, ad esempio il conto corrente
- 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 indirizzata all'Ufficio Compliance della Succursale di Milano che dovrà rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.