



## AVVISO PRINCIPALI DIRITTI E NORME DI TRASPARENZA Il Cliente ha diritto:

1. di essere informato sui **principali rischi** di carattere generale o specifico connessi all'operazione ovvero al servizio offerto;
2. di essere informato sulle **procedure di reclamo**;
3. di ricevere un originale del contratto stipulato;
4. di ricevere un rendiconto periodico, almeno una volta all'anno, **sull'andamento dei rapporti** che consenta di avere una completa e chiara informazione sulle somme a qualsiasi titolo accreditate ed addebitate;
5. di ricevere comunicazione per iscritto, nel caso di **variazioni unilaterali contrattuali** normative od economiche in senso peggiorativo per il Cliente, e di recedere dal contratto nei modi e nei termini previsti dalla regolamentazione vigente;
6. di essere informato, nel caso di **variazioni contrattuali unilaterali generalizzate (VUG)**, mediante avviso pubblicato sul sito di BCSM e affisso in tutte le filiali di Cassa in luogo ben visibile al pubblico e con la chiara indicazione della regolamentazione in materia.
7. di ricevere **comunicazione delle VUG**, alla prima occasione utile, nell'ambito delle comunicazioni periodiche (estratto conto), anche al fine di consentire l'esercizio del diritto di recesso con le modalità e i tempi previste dall'Autorità di Vigilanza;
8. di ottenere l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate, se esercita il **diritto di recesso** a seguito di variazione unilaterale, in sede di liquidazione del rapporto;
9. di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni, **copia dei contratti e della documentazione** inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Il medesimo diritto spetta a colui che gli succede a qualunque titolo ed a colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, nel rispetto di quanto previsto dall'art.36 comma 7 della LISF.

### Sono a tutela del Cliente:

1. l'obbligo della **forma scritta** del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti;
2. il dovere della banca di **informare** il cliente sulle variazioni contrattuali unilaterali, per consentire il diritto di recesso;
3. la nullità delle clausole contrattuali di **rinvio agli usi** per la determinazione di qualsiasi elemento di rilevanza economica;
4. la **riconoscibilità della pubblicità** e degli annunci pubblicitari;
5. l'obbligo di specificare, per le condizioni contrattuali, il riferimento esplicito alle modalità da seguire ed ai documenti da consultare per poter acquisire **un'informazione completa** ed idonea per una conoscenza adeguata del prodotto o del servizio bancario pubblicizzato;
6. l'obbligo di indicare, negli annunci pubblicitari relativi ad operazioni di finanziamento, nei quali la Cassa dichiara il tasso di interesse ovvero altre cifre concernenti il costo del credito, anche il **TEG od il TAEG**, calcolato secondo le vigenti disposizioni di vigilanza ai fini anti-usura.

### Informazioni:

Per informazioni generali su prodotti e servizi offerti da Cassa, il Cliente può rivolgersi presso qualsiasi Filiale o consultare il sito internet [www.carisp.sm](http://www.carisp.sm). Per informazioni specifiche relative ai rapporti con Cassa, il Cliente deve rivolgersi alla propria Filiale di riferimento.

### Procedura per i reclami:

Nel caso in cui sorga una controversia, il Cliente può presentare un reclamo scritto a Cassa tramite lettera raccomandata A/R o consegnarla alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto. L'indirizzo a cui inviare il reclamo è il seguente:

UFFICIO RECLAMI della Cassa di Risparmio di San Marino S.p.A.  
Piazzetta Titano n. 2  
47890 San Marino - Repubblica di San Marino  
Fax: (+378) 0549 872534  
e-mail: [legale@carisp.sm](mailto:legale@carisp.sm)

La procedura è gratuita per il Cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

Per i servizi/prodotti aventi ad oggetto strumenti di pagamento l'Ufficio Reclami evade la richiesta entro 15 giorni operativi dalla ricezione del reclamo. Nel caso Cassa non possa rispettare tale termine, sarà tenuta a motivarne le ragioni e specificare il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine ultimo per evadere la richiesta non potrà superare le 35 giornate operative. Per gli altri servizi/prodotti l'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo. Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento l'Autorità Giudiziaria, nonché la facoltà di inviare all'Autorità di Vigilanza, secondo la procedura prevista dalla medesima Autorità, ai sensi dell'art.68 della LISF, segnalazioni relative alla condotta di Cassa al fine di evidenziare presunte inadempienze alle norme di legge ed ai provvedimenti emanati dall'Autorità di Vigilanza.

