

Principali Diritti del Cliente

Offerta presso le filiali e fuori sede

Sono di seguito riportati i Principali Diritti del Cliente relativi ai seguenti prodotti: **Finanziamenti - Leasing - Credito alle Imprese - Credito al Consumo (fino a 30.987,42) - 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.

Diritti

Prima di scegliere

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**. In caso di offerta fuori sede, ricevere 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. In caso di offerta fuori sede, ricevere il **foglio informativo** di ciascun prodotto.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé, prima della conclusione e senza impegno per le parti, una **copia completa del contratto idonea per la stipula** e/o il **documento di sintesi**, copia dello schema del contratto e di un preventivo contenente le condizioni economiche.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo).

Al momento di firmare

- 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

- 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 finanziamento, trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

Alla chiusura

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto di apertura di Linea di Credito.
- 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.
- 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'ufficio Gestione Reclami, anche per lettera raccomandata A/R, all'indirizzo di via Jacopo da Diacceto, 48 – 50123 Firenze o mediante posta elettronica con le modalità messe a disposizione da Findomestic nell'Area Riservata dei propri siti Internet. L'ufficio 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 alla Banca. La Guida Pratica all'ABF è a disposizione del Cliente presso ogni filiale e sul sito internet della Banca.
- **Conciliatore Bancario e Finanziario**. Se sorge una controversia con la Banca, il Cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, telefono 06/674821, sito Internet www.conciliatorebancario.it.