

PRINCIPALI DIRITTI DEI CLIENTI (SOCl)

nell'attività di rilascio di garanzia svolta dal Confidi PMI Campania ScCarl

Offerta presso lo sportello e fuori sede (aggiornato al 02/02/2011)

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare il contratto.

DIRITTI DEL SOCIO

Prima di scegliere:

- avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione e portare con sé una copia del **foglio informativo del prodotto**, che ne illustra le caratteristiche, i rischi, le condizioni economiche e le principali clausole contrattuali, presso i locali aperti al pubblico del Confidi;
- **nel caso di offerta fuori sede⁽¹⁾, ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto**, da parte del soggetto che procede all'offerta (in tale ipotesi, nei Fogli Informativi saranno altresì indicati i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta);
- 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.

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 dal Confidi 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 relative al rapporto.

Durante il rapporto contrattuale

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto**, almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi².
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte del Confidi, 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 e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

Alla chiusura

- **recedere** in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura;
- **ottenere** la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo;
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Socio può presentare reclamo all'ufficio del Confidi, per lettera raccomandata A/R all'indirizzo:

Confidi PMI Campania SCCARL – Ufficio Reclami – Via S. Giacomo, 32 – 80133 Napoli

o per via telematica all'indirizzo: mg.scognamiglio@confidipmi.it

Il Confidi deve rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il Socio può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF)³. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi.

1) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze del Confidi.

2) Queste comunicazioni saranno inviate solamente nel caso in cui la commissione applicata dal confidi per la concessione della garanzia viene corrisposta periodicamente.

3) Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.