

PRINCIPALI DIRITTI DEI SOCI PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

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

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

DIRITTI DEL SOCIO

Prima di scegliere:

- ricevere/poter scaricare una **copia di questo documento**;
- ricevere/poter scaricare il **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 e negli uffici dei soggetti convenzionati;
- 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 concludere il contratto:

- prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al Contratto;
- ricevere una **copia del contratto** firmato dal Confidi e una **copia del documento di sintesi**, da conservare; se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- 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** di garanzia, 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 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, dal contratto di garanzia
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Confidi ha predisposto un'apposita procedura per la ricezione e il trattamento dei reclami inerenti le proprie prestazioni e servizi.

La **procedura è gratuita** per il Socio, **salvo le spese relative alla corrispondenza** inviata all'**Ufficio Reclami**.

Il Socio può presentare reclamo al suddetto ufficio del Confidi PMI Campania 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)**¹. 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)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*.