

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE Per Finanziamenti

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere il finanziamento e di firmare il contratto.

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 di contratto e di un preventivo.
- § Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.
- § Essere informato su come recedere senza spese **entro 14 giorni** dalla conclusione del contratto.

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 comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- § Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante il 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 minimo di due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per 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.
- § **Trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

- § 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 CONCILIAZIONI

- § Il Cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata AR o per via telematica (Cattolica Popolare Società Cooperativa Piazza Garibaldi, 10 – 70056 - Molfetta (BA) - indirizzo di posta elettronica: prestiti@cattolica-popolare.it). L'intermediario 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 e 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 all'Intermediario.