



## **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE OFFERTA PRESSO LO SPORTELLLO 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 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto** (qualora ricorra uno dei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali).

#### **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: [ufficioreclami@cattolica-popolare.it](mailto:ufficioreclami@cattolica-popolare.it); numero fax: 080 3348832). 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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario.
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)) e specializzato in materia bancaria e finanziaria, tra i quali anche il Conciliatore Bancario e Finanziario, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).