

## ASSISTENZA AL CLIENTE

Cattolica Popolare Soc. Coop. fornisce al cliente i chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria, illustrando le informazioni precontrattuali che devono essere fornite, le caratteristiche essenziali del prodotto proposto e gli effetti specifici che possono avere su di lui, incluse le conseguenze del mancato pagamento.

Il cliente può – prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo a disposizione per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'articolo 125-*ter* del T.U.B. – rivolgersi, nei normali orari di lavoro, a Cattolica Popolare Soc. Coop. o a soggetti da questa incaricati per ottenere gratuitamente spiegazioni aventi ad oggetto:

- § la documentazione precontrattuale fornitagli;
- § le caratteristiche essenziali del prodotto offerto;
- § gli effetti che possono derivargli dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento.

Cattolica Popolare Soc. Coop. mediante il personale incaricato presta assistenza gratuita al cliente, al fine di agevolarlo nel comprendere l'effettiva portata dei costi, prima della stipula del contratto di credito o in tempo utile per l'esercizio del diritto di recesso.

Cattolica Popolare Soc. Coop. assicura facilità di accesso alle spiegazioni e prevede che il cliente possa ottenerle oralmente o, comunque, attraverso tecniche di comunicazione a distanza che gli consentano – ove lo desidera – un'interazione individuale con gli addetti.

Cattolica Popolare Soc. Coop. assicura che il personale incaricato di fornire i chiarimenti ha un'adeguata e aggiornata conoscenza dei contratti di credito offerti, nonché dei diritti dei consumatori e delle regole previste in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali di credito ai consumatori. Per specifici aspetti tecnici, il personale incaricato può indirizzare il consumatore verso l'utilizzo di adeguati strumenti di autovalutazione e di modelli di simulazione disponibili su internet.

Cattolica Popolare Soc. Coop. fornisce al cliente i chiarimenti adeguati in merito all'offerta contestuale, accanto al contratto di finanziamento, di un servizio accessorio connesso con il contratto di credito, anche attraverso soggetti terzi, illustrando la struttura, le caratteristiche e i rischi tipicamente connessi con la combinazione dei prodotti offerti contestualmente e, in particolare che:

- § il cliente sia avvertito in modo chiaro ed evidenziato dell'esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria contestualmente al finanziamento, anche attraverso un'illustrazione della corrispondente voce della rilevante documentazione precontrattuale (foglio informativo, documento di sintesi, "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori). L'informazione va resa sin dal primo contatto con Cattolica Popolare Soc. Coop. o con il soggetto incaricato dell'offerta e, comunque, non appena emerge la necessità di stipulare il contratto avente ad oggetto il servizio accessorio connesso con il contratto di credito;
- § sia illustrato chiaramente e correttamente al cliente se la validità dell'offerta è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti;
- § al cliente siano illustrati gli effetti complessivi, in termini di obblighi e vantaggi, derivanti dalla combinazione dei contratti offerti; in caso di servizi accessori connessi con il contratto di credito qualificati come facoltativi, al cliente va illustrato chiaramente e correttamente il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui sottoscriva il contratto relativo al servizio accessorio offerto sia in quello in cui non lo sottoscriva;
- § sia illustrato chiaramente e correttamente al cliente i costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito e che essi sono inclusi nel calcolo del T.A.E.G.;
- § che per ciascuno dei contratti offerti contestualmente al finanziamento sia fornita la specifica documentazione precontrattuale eventualmente prevista e le sottoscrizioni del cliente siano acquisite su documenti distinti;
- § il rispetto della disciplina di settore in cui il servizio accessorio eventualmente ricade.