

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per finanziamenti, leasing e factoring

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

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

Il cliente ha diritto a:

- Avere a disposizione e portare con sé (o ricevere in caso di offerta fuori sede) una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé (o ricevere in caso di offerta fuori sede) 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 alla Società. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.

AL MOMENTO DI FIRMARE

Il cliente ha diritto a:

- 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** dalla Società 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.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il cliente ha diritto a:

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** 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 della Società, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. Ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs.

385 del 01 settembre 1993 (Testo Unico bancario – TUB), l’intermediario finanziario, quando previsto dal contratto e qualora sussista un giustificato motivo, potrà modificare unilateralmente le condizioni contrattuali (tassi, compensi e altre condizioni contrattuali). Tali modifiche dovranno essere comunicate nei modi previsti dalla legge e con preavviso minimo di 60 gg. Le modifiche si intenderanno approvate ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data di applicazione delle modifiche stesse. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente avrà diritto all’applicazione delle condizioni precedentemente applicate.

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** (“portabilità”) presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

Il cliente ha diritto a:

- 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 CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Comifin S.p.A., Via Calabria 22 - 20090 Redecesio di Segrate (MI) - Tel. 02-26929720 - Fax 02-26929744 servizio.clienti@comifin.com - www.comifin.com La Società 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 Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all’Arbitro il cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare la Guida all’Arbitro Bancario e Finanziario pubblicata sul sito della Società. Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie e in relazione all’obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all’Autorità Giudiziaria, il Cliente e l’intermediario dovranno ricorrere ad un organismo iscritto nell’apposito registro tenuto dal Ministero di Grazie e Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.