

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**, 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 Tasso Nominale Annuo (T.A.N.) e il Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.).

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 dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, 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.
- 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:

- Nel caso di finanziamenti, 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 del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal Decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità giudiziaria, il Cliente e la Società devono esperire il procedimento di mediazione obbligatoria quale condizione di procedibilità, ricorrendo a un organismo iscritto nell'apposti registro tenuto dal Ministero delle Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria. La condizione di procedibilità si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.