



# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE



numero



in vigore dal  
6 novembre 2009

Redatto in esecuzione delle norme di cui al Titolo VI del D.Lgs 1 settembre 1993 n. 385, della delibera CICR 4 marzo 2003 e del Provvedimento Banca d'Italia 29 luglio 2009 recante "Disposizioni sulla trasparenza nelle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", per le operazioni ed i servizi finanziari a disposizione della Clientela. **SI CONSIGLIA UNA LETTURA ATTENTA DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE UNO DEI PRODOTTI FINANZIARI E PRIMA DI FIRMARE IL CONTRATTO.**



## PRIMA DI SCEGLIERE

Il Cliente può avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**.

Il Cliente può avere a disposizione e portare con sé una copia **del foglio informativo** di ciascun prodotto che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.

Il Cliente può ottenere **gratuitamente** e portare con sé una copia completa dello schema del contratto e di un preventivo. A titolo oneroso, il Cliente, può ottenere e portare con sé una copia del contratto idonea alla stipula, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

Il Cliente ha diritto di conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale).

Il Cliente ha facoltà ad essere informato su come recedere dal contratto, senza penali e senza dover indicare il motivo della sua decisione. Tale facoltà potrà essere esercitata dal Cliente, inviando una comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R a Fincentrale S.p.A. Via Giuseppe Garibaldi 102/B - 98122 Messina **entro 14 giorni** dalla sottoscrizione del contratto. L'efficacia del recesso resta però condizionata alla restituzione, nello stesso termine, di tutte le somme che il Cliente avesse ottenuto, a qualsiasi titolo, ivi comprese eventuali somme corrisposte a titolo di prefinanziamento.

## AL MOMENTO DI FIRMARE

Il Cliente ha diritto di prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unitamente al contratto.

Il Cliente ha diritto di stipulare **il contratto in forma scritta** e di ricevere **una copia del contratto firmato** dall'intermediario e **una copia del documento di sintesi**, da conservare.

Il Cliente ha diritto di **non avere condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate sul foglio informativo e nel documento di sintesi.

Il Cliente ha diritto di scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso cui ricevere le comunicazioni.

## DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Cliente ha diritto di ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno**, mediante il rendiconto ed il documento di sintesi.

Il Cliente ha diritto di ricevere **la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la

modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alla precedenti condizioni (ex art. 118 T.U.B.)

Il Cliente ha diritto di ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni (ex art. 119 comma 4 del T.U.B.)

### ALLA CHIUSURA

Il Cliente ha il diritto di **estinguere in anticipo** il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo.

Il Cliente ha diritto di ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.

Il Cliente ha diritto di ricevere **una comunicazione chiara e completa che attesti la chiusura del contratto** e riepiloga tutte le operazioni effettuate (ex art. 119 comma 1 T.U.B.)

### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Ai sensi dell'art. 128 bis del T.U.B., della Delibera CICR 275/2008 nonché delle Disposizioni della Banca d'Italia sui Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e dei servizi bancari e finanziari, il Cliente, che voglia contestare a Fincentrale S.p.A. un comportamento o un'omissione, ha facoltà di presentare reclamo in forma scritta all'Ufficio Reclami della Fincentrale S.p.A., Via Giuseppe Garibaldi 102/b - 98122 Messina, oppure inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [ufficio.reclami@fincentrale.it](mailto:ufficio.reclami@fincentrale.it).

Per "reclamo" si intende ogni atto con cui un cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Intermediario un suo comportamento o omissione, esso va presentato dal Cliente in forma scritta con le seguenti modalità: raccomandata a.r., raccomandata a mano, fax, e-mail, ecc.

L'Ufficio Reclami è tenuto a dare riscontro al reclamo entro trenta giorni dall'avvenuto ricevimento.

Nel caso mancata evasione del reclamo nei tempi indicati o di risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente ha facoltà di presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'ABF è un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti e le banche e gli altri intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari.

Ad esso possono rivolgersi i clienti per controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono; viceversa qualora il ricorso abbia ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo dovuto, rientrerà nella competenza dell'ABF solo qualora la somma richiesta non superi euro 100.000,00.

Il ricorso avente ad oggetto la stessa contestazione del reclamo può essere presentato entro un anno dalla data di avvenuta presentazione del reclamo scritto a Fincentrale S.p.A.. Il ricorso deve essere sottoscritto personalmente ovvero munito di procura se presentato (per conto del cliente) da un'associazione di categoria a cui il Cliente aderisca ovvero da rappresentante a ciò autorizzato e dovrà essere redatto secondo la modulistica pubblicata sul sito internet dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o reperibile presso le Filiali aperte al pubblico della Banca d'Italia, e inviato presso la Segreteria tecnica del Collegio competente ovvero depositato presso le Sedi della Banca di Italia aperte al pubblico che provvederanno all'inoltro. Il ricorso è gratuito, salvo il versamento di euro 20 quale contributo alle spese di procedura.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

In ogni caso, la Guida pratica inerente l'ABF e il modulo per adire l'ABF sono disponibili anche presso gli uffici aperti al pubblico della Fincentrale S.p.A. nonché sul sito internet.

### INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO FINANZIARIO

**Fincentrale S.P.A.** Intermediario Finanziario non Bancario iscritto al n. 37594 dell'Elenco Generale tenuto presso la Banca D'Italia ex art. 106 T.U.B. ABI 331587 - associata UFI

Sede Legale: via Garibaldi, 102/b - 98122 Messina telefono 090.674431 pbx fax 090.672328

cap. soc. i.v. € 600.000,00 -Registro Imprese Messina n. 188694 - p.i.02724530833



Firma per ricevuta \_\_\_\_\_

