



## PRINCIPALI DIRITTI DEL SOCIO NELL'ATTIVITÀ DI RILASCIO DI GARANZIA SVOLTA DAL CONFIDI ABRUZZO SC

### OFFERTA PRESSO LO SPORTELLLO E FUORI SEDE (Provvedimento Banca d'Italia 29.7.2009)

**Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare il contratto.**

#### DIRITTI DEL SOCIO

*Prima di scegliere:*

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- Avere a disposizione e portare con sé una copia del **foglio informativo del prodotto**, che ne illustra le caratteristiche e tutti i rischi;
- **Nel caso di offerta fuori sede<sup>(1)</sup>, ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto**, da parte del soggetto che procede all'offerta (in tale ipotesi, nei Fogli Informativi saranno altresì indicati i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivati da tale modalità di offerta);
- 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.

*Al momento di firmare:*

- Prendere visione del **foglio informativo** con tutte le condizioni economiche, unito al Contratto;
- Stipulare il **contratto in forma scritta**;
- Ricevere una **copia del contratto** firmato dal Confidi e una **copia del foglio informativo**, 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 relative al rapporto.

*Durante il rapporto contrattuale:*

- Ricevere **comunicazioni sull' andamento del rapporto** di garanzia, 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 del Confidi, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. 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 alle precedenti condizioni;

- Ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singoli operazioni** degli ultimi dieci anni.

*Alla chiusura:*

- Ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel Foglio Informativo;
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto di garanzia e riepiloga l'operazione effettuata.

## **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il Confidi ha predisposto un'apposita procedura per la ricezione e il trattamento dei reclami inerenti le proprie prestazioni e servizi.

La procedura è gratuita per il consorziato-cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata alla Direzione Generale (Reclami) del Confidi Abruzzo S.c.

Il cliente può presentare un reclamo al Confidi, per lettera raccomandata A/R per fax o per via telematica all'indirizzo [reclami@terfiditeramo.it](mailto:reclami@terfiditeramo.it). Il Confidi deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, ma solo per particolari tipologie di reclamo, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia o al Confidi.

Il Confidi mette a disposizione dei Clienti – presso i propri locali e sul proprio sito internet – le guide relative all'accesso all'ABF.

1) Si definisce “fuori sede” l’offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze del Confidi.

---