

PRINCIPALI DIRITTI DEI CLIENTI (SOCl)

nell'attività di rilascio di garanzia svolta dal CO.PRO.FI. SOC. COOP.

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

DIRITTI DEL CLIENTE

Prima di scegliere:

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** del prodotto che ne illustra le caratteristiche, i rischi e le condizioni economiche;
- nel caso di **offerta fuori sede** (1), ricevere una **copia di questo documento** ed il **foglio informativo** del prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e le condizioni economiche;
- 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;
- nel caso di **contratti conclusi a distanza**, ottenere **gratuitamente** una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per la parti.

Al momento di firmare o concludere il contratto

- 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** dal Co.Pro.Fi. 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 di modifiche relative al rapporto.



Durante il rapporto contrattuale

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** di garanzia ogni qualvolta subiscano modifiche; mentre le informazioni relative all'ammontare dell'esposizione del debitore principale (cliente/socio) vengono già trasmesse nella comunicazione periodica inviata dalla Banca;
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte del Co.Pro.Fi., 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 dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

1 Si definisce "offerta fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede del Co.Pro.Fi.

2 Si definiscono "tecniche di comunicazione a distanza" le tecniche di contatto con la Clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del Cliente e del Confidi o di un suo incaricato.

Alla chiusura

- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

Reclami, Ricorsi e Conciliazione

Il Cliente/Socio può presentare **reclamo presso la sede del Co.Pro.Fi. Soc. Coop.**

Via Leonardo da Vinci n°7 – 94100 Enna per via telematica (coprofi@legalmail.it).

Il Co.Pro.Fi. deve rispondere entro 30 giorni.

Se il Cliente/Socio non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al Giudice, può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**³. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere al Co.Pro.Fi. che mette a disposizione del Cliente/Socio, presso i propri locali la guida relativa all'accesso all'Arbitro Bancario e Finanziario.
- **Collegio Arbitrale**, come previsto dall'art. 24 dello Statuto del Co.Pro.Fi..

3 Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

DATA 05/09/2011

