

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE <sup>1</sup>

### per l'attività di rilascio di garanzia consortile - Credito di firma

(offerta presso lo sportello e fuori sede)

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

#### DIRITTI

##### 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 servizio**, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e tutti i costi e le condizioni economiche;
- **nel caso di offerta fuori sede<sup>(2)</sup>, ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del foglio informativo del servizio**, 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 derivanti da tale modalità di offerta);
- ottenere gratuitamente e portare con sé una **copia completa del contratto (richiesta di garanzia consortile) e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

##### AL MOMENTO DI FIRMARE:

- 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;
- successivamente, all'esito positivo dell'istruttoria: ricevere l'accettazione scritta della Cooperativa che **perfeziona il contratto** nelle forme dell'art.1326 c.c., da conservare.
- ricevere 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 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 della Cooperativa, 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 singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

##### ALLA CHIUSURA:

- **recedere** in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto di garanzia, salvi i conseguenti obblighi contrattuali;
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

#### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami di Valfidi per lettera raccomandata A/R all'indirizzo Av. du Conseil des Commis 32, Aosta o per via telematica all'indirizzo [info@valfidi.it](mailto:info@valfidi.it). **La Cooperativa deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.**

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario** (a tal proposito si consulti il sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure se ne chiedi informazione presso le filiali della Banca d'Italia o presso l'Intermediario stesso) oppure ad altro organismo abilitato alla mediazione, riconosciuto dall'ordinamento tramite iscrizione al registro del Ministero della Giustizia, ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010, preventivamente concordato con l'Intermediario medesimo. Si rammenta che nel caso in cui il cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria dovrà preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, ricorrere a queste forme di risoluzione delle controversie.

<sup>1</sup> Documento redatto ai sensi dell'Allegato 2A delle *Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.*

<sup>2</sup> Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede della Cooperativa.