

## DOCUMENTO dei PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE (Offerte fuori sede e contratti conclusi a distanza)

Per finanziamenti e credito al consumo (fino a 75.000 euro) e altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia. Si consiglia **una lettura attenta** dei seguenti diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

### DIRITTI

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- ❖ Ricevere/poter scaricare/avere a disposizione e portare con sé **una copia di questo documento**.
- ❖ Ricevere/poter scaricare/avere a disposizione e portare con sé 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 e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- ❖ Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.
- ❖ Essere informato su come **recedere senza spese entro 14 giorni dalla conclusione del contratto**, tramite invio di lettera raccomandata a/r.
- ❖ Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.

#### 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.
- ❖ Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario 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.
- ❖ Il cliente che prima del recesso ha usufruito di **servizi previsti dal contratto**, è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi.
- ❖ In ogni caso l'**intermediario deve restituire** al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.
- ❖ Il **diritto di recesso** non è previsto nei casi di:
  - Esecuzione integrale del contratto su **esplicita richiesta scritta** del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso.
  - Dichiarazione per la **stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale**.

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ❖ 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 60 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.
- ❖ 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

- ❖ Nei contratti di **credito al consumo**, 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 se prevista dal contratto, sempre che il capitale rimborsato in anticipo sia superiore a 10.000€.
- ❖ 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 all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R presso il seguente indirizzo: **Sigla Srl – Ufficio Assistenza clienti – via Vital 98/b 31015 Conegliano TV**

oppure, in alternativa, tramite **fax al n. +39 0438 45926** o mezzo e-mail all'indirizzo: **sac@siglafinanziamenti.it**.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a: a) **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, nella sede più vicina al suo domicilio (Segreteria tecnica del Collegio di Milano Via Cordusio, 5-20123 Milano- Telefono: 02 724241; Segreteria tecnica del Collegio di Roma Via Venti Settembre, 97/e- 00187 Roma- Telefono: 06 47921; Segreteria tecnica del Collegio di Napoli Via Miguel Cervantes, 71- 80133 Napoli- Telefono: 081 7975111), oppure presso le Filiali della Banca d'Italia, come ampiamente indicato nella Guida ai diritti del Cliente, che ha ricevuto o che è consultabile al sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**. b) **Conciliatore Bancario Finanziario**. Se sorge una controversia con Sigla, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con Sigla, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Detto tentativo sarà esperimento, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'articolo 40, comma 6, del decreto legislativo 17 gennaio 2003 n.5, dall'Organismo di conciliazione bancarie, finanziarie e societarie – ADR, iscritto al n.3 del registro, tenuto dal Ministero della Giustizia, ex articolo 38 del dlgs 17 gennaio 2003, n.5. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel 06 674821, sito internet: **www.conciliatorebancario.it**.