

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

OFFERTA CON TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA / N. 1 IN VIGORE DAL 01.01.2010

**SI CONSIGLIA UNA LETTURA ATTENTA DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE UN PRODOTTO FINANZIARIO E PRIMA DI FIRMARE IL CONTRATTO.**

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.



## 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. - Sede Legale: via Garibaldi, 102/b - 98122 Messina  
telefono 090.674431 fax 090.672328 - iscrizione ISVAP sez. E n. E000217580 cap. soc. i.v. 600.000,00  
REA Messina n. 188694 - p.i. 02724530833 - [www.fincentrale.it](http://www.fincentrale.it) e-mail: [fincentrale@fincentrale.it](mailto:fincentrale@fincentrale.it)

## DIRITTI

### PRIMA DI SCEGLIERE IL CLIENTE

- Riceverà / potrà scaricare dal sito internet dell'Intermediario una **copia di questo documento**, che sarà altresì messo a disposizione del Cliente, anche in copia asportabile, ed unitamente ai fogli informativi relativi ai prodotti commercializzati presso la sede della Fincentrale SpA, presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati per la commercializzazione dei prodotti e sul sito [www.fincentrale.it](http://www.fincentrale.it)
- Riceverà / potrà scaricare dal sito internet dell'Intermediario il **foglio informativo** di ciascun prodotto che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi, nonché le principali clausole contrattuali riguardanti il diritto di recesso spettante al Cliente, i tempi massimi per la chiusura del rapporto e i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi. Nel foglio informativo sono altresì riportati tutti i dati relativi all'Intermediario.
- Ha diritto di ottenere **gratuitamente** e portare con sé una copia completa **dello schema del contratto** e di un **preventivo**. A titolo oneroso, previo unicamente la corresponsione di un rimborso spese nei confronti dell'Intermediario, il cui ammontare non potrà essere superiore alle spese di istruttoria riportate nel foglio informativo, può ottenere e portare con sé una copia del contratto idonea alla stipula, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Ha diritto di conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato al contratto di finanziamento.
- Dovrà 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 G. Garibaldi 102/B - 98122 Messina, **entro 15 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

- Prenderà visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Dovrà stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Riceverà **una copia del contratto firmato** dall'intermediario e **una copia del documento di sintesi**, da conservare.
- Non avrà **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate sul foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Potrà scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso cui ricevere le comunicazioni.

### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE IL CLIENTE

- Riceverà **comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno**, mediante il rendiconto ed il documento di sintesi.
- Riceverà la **proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista dal 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.
- Potrà ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Potrà trasferire il contratto ("**portabilità**") presso un altro Intermediario/Banca senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

### ALLA CHIUSURA IL CLIENTE

- Potrà **estinguerne 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** qualora prevista dal contratto.
- Ha diritto di ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Riceverà **una comunicazione chiara e completa che attesti 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 o per via telematica 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)
- Fincentrale SpA evaderà la richiesta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella risposta saranno indicati anche i tempi tecnici entro i quali Fincentrale SpA s'impegna a provvedere alla risoluzione della problematica esposta.
- Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dell'esito del ricorso o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al Giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il cliente può consultare l'apposita Guida messa a disposizione della clientela da parte dell'Intermediario; può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia; può consultare il sito [www.fincentrale.it](http://www.fincentrale.it)

Il Cliente per ricevuta \_\_\_\_\_