

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere un prodotto finanziario e di firmare il contratto

A) Offerta presso lo sportello o fuori sede

PRIMA DI SCEGLIERE, IL CLIENTE

- Riceverà e potrà portare con sé una copia di questo documento, che sarà altresì messo a disposizione del Cliente, anche in copia asportabile ed unitamente ai fogli informativi, presso la sede e le succursali della Finanziaria Familiare S.p.A., presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati da Finanziaria Familiare S.p.A per la commercializzazione dei propri prodotti nonché sul sito internet www.finanziariafamiliare.it.
- Riceverà e potrà portare con sé il foglio informativo di ciascun prodotto, che ne illustra tutte le caratteristiche, i rischi, tutti i costi, nonché le principali clausole contrattuali riguardanti il diritto di recesso spettante al Cliente, i tempi massimi per la chiusura del rapporto ed i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi. Nel foglio informativo sono altresì riportati tutti i dati relativi all'Intermediario
- Ha il diritto di ottenere portare con sé una copia completa del contratto e documento di sintesi, anche prima della conclusione del finanziamento e senza impegno per le parti, 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. In alternativa, il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto privo delle condizioni economiche, correlato da un preventivo .
- Verrà messo a conoscenza del TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato al finanziamento.
- Dovrà essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, da esercitarsi, senza spese, a mezzo di lettera raccomandata a/r entro 15 giorni dalla conclusione del contratto .

AL MOMENTO DI FIRMARE, IL CLIENTE

- Prenderà visione del documento di sintesi, contenente tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Dovrà stipulare il contratto in forma scritta, a pena di nullità.
- 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 pubblicate nel foglio informativo e nel documento di sintesi. Saranno altresì nulle e si considereranno non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi d'interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati.
- Potrà scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE, IL CLIENTE

- Riceverà comunicazioni sull'andamento del rapporto, con cadenza almeno annuale, mediante un rendiconto e 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 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.
- 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.

ALLA CHIUSURA

- Potrà estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, oltre ad una somma non superiore all'1% del capitale residuo, qualora prevista dal contratto.
- Ha il diritto di ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo.
- Riceverà il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

- Il Cliente può presentare reclamo scritto indirizzandolo a Finanziaria Familiare S.p.A. – Servizio Reclami – Viale E. Spalla, 9 - 00142 Roma, oppure, tramite e-mail all'indirizzo: reclami@finanziariafamiliare.it
- Finanziaria Familiare evaderà la richiesta entro un termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella risposta saranno indicati anche i tempi tecnici entro i quali l'Intermediario si impegna a provvedere alla risoluzione della problematica esposta.
- Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dell'esito del ricorso presentato al Servizio Reclami (perché non ha avuto risposta, ovvero ha avuto risposta negativa ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dall'Intermediario) ha inoltre il diritto, prima di ricorrere al giudice, di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per maggiori informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, consultare l'apposita Guida messa a disposizione della clientela da parte dell'Intermediario, ovvero chiedere presso le Filiali della Banca, oppure contattare la segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario al n. 06 4792 9235 - e-mail: roma.sede.segtecnic@bancaditalia.it, sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il cliente per ricevuta

B) Offerta con tecniche di comunicazione a distanza

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, presso la sede e le succursali della Finanziaria Familiare S.p.A., nonché presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati da Finanziaria Familiare S.p.A per la commercializzazione dei propri prodotti.
- Riceverà/potrà scaricare dal sito internet dell'Intermediario il foglio informativo di ciascun prodotto, che ne illustra tutte le caratteristiche, i rischi, tutti i costi, nonché le principali clausole contrattuali riguardanti il diritto di recesso spettante al Cliente, i tempi massimi per la chiusura del rapporto ed i mezzi di tutela stragiudiziale di cui la clientela può avvalersi. Nel foglio informativo sono altresì riportati tutti i dati relativi all'Intermediario.
- Ha il diritto di ottenere e portare con sé una copia completa del contratto e documento di sintesi, anche prima della conclusione del finanziamento e senza impegno per le parti, 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. In alternativa, il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto privo delle condizioni economiche, correlato da un preventivo.
- Verrà messo a conoscenza del TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato al finanziamento.
- Dovrà essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, da esercitarsi, senza spese, a mezzo di lettera raccomandata a/r entro 15 giorni dalla conclusione del contratto.

AL MOMENTO DI FIRMARE, IL CLIENTE

- Prenderà visione del documento di sintesi, contenente tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto.
- Riceverà una copia del contratto firmato dall'Intermediario e una copia del documento di sintesi, da conservare. Se il contratto è concluso attraverso Internet, il cliente otterrà una ricevuta dell'ordine.
- Non avrà condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi. Saranno altresì nulle e si considereranno non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi d'interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati.
- Potrà scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Il cliente potrà recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento. Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.
- 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 14 giorni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE, IL CLIENTE

- Riceverà comunicazioni sull'andamento del rapporto, con cadenza almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e 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 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.
- 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.

ALLA CHIUSURA

- Potrà 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.
- Ha il diritto di ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo.
- Riceverà il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

- Il Cliente può presentare reclamo scritto indirizzandolo a Finanziaria Familiare S.p.A. – Servizio Reclami – Viale E. Spalla, 9 – 00142 - Roma, oppure, in alternativa, tramite fax al n. 06.51.29.48.60 o e-mail all'indirizzo: reclami@finanziariafamiliare.it
- Finanziaria Familiare evaderà la richiesta entro un termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella risposta saranno indicati anche i tempi tecnici entro i quali l'Intermediario si impegna a provvedere alla risoluzione della problematica esposta.
- Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dell'esito del ricorso presentato al Servizio Reclami (perché non ha avuto risposta, ovvero ha avuto risposta negativa ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dall'Intermediario) ha inoltre il diritto, prima di ricorrere al giudice, di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per maggiori informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, consultare l'apposita Guida messa a disposizione della clientela da parte dell'Intermediario, ovvero chiedere presso le Filiali della Banca, oppure contattare la segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario al n. 06 4792 9235 - e-mail: roma.sede.segtecnic@bancaditalia.it, sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

IL CONSUMATORE DEVE INOLTRE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.