PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Per operazioni di credito su pegno

OFFERTA PRESSO LO SPORTELLO

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di effettuare un pegno e firmare il relativo contratto.

DIRITTI

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** 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.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale)

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
-

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo all'intermediario per lettera raccomandata A/R indirizzandolo:

Ufficio Reclami – Via San Lorenzo 23/9 – c.a.p. 16123 - Genova

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:

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF).* Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito *www.arbitrobancariofinanziario.it*, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario.
- Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che mette a disposizione, come strumenti di tutela, l'Ombudsman – Giurì Bancario (con competenza residuale per le materie per le quali non è consentito il ricorso all'ABF) e il Conciliatore.

Aggiornamento N. 03 del 17 luglio 2015