

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Offerta in sede e fuori sede

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere il servizio e di firmare il contratto.

DIRITTI DEL CLIENTE

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** relativo al servizio di garanzia della I.P.E. Coop. Confidi, che ne illustra le caratteristiche, i rischi, le condizioni economiche e le principali clausole, presso la sede della I.P.E. Coop. Confidi e scaricabile dal sito www.ipeconfidi.it;
- Nel caso di **offerta fuori sede** [1], ricevere, anteriormente alla scelta, copia del presente documento e del Foglio Informativo del prodotto, 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);
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa della documentazione contrattuale e/o documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno tra 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;
- Ricevere **copia del contratto** firmato dalla I.P.E. Coop. Confidi e 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 DI GARANZIA:

- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di I.P.E. Coop. Confidi, se la facoltà 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, mantenendo in essere le precedenti condizioni;
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia delle documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO:

- Recedere senza penalità e senza spese di chiusura, dal servizio di garanzia;
- Richiedere il rendiconto che attesta la chiusura del rapporto di garanzia e riepiloga l'operazione effettuata.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Nel caso in cui sorga una controversia inerente le prestazioni e servizi di I.P.E. Coop. Confidi, il Cliente può (gratuitamente) presentare reclamo all'Ufficio Reclami di I.P.E. Coop. Confidi, in forma scritta, compilando l'apposito modulo scaricabile anche dal sito www.ipeconfidi.it (sez. Trasparenza – reclami) oppure tramite:

- lettera raccomandata A/R indirizzata al Responsabile dell'Ufficio Reclami di I.P.E. Coop. Confidi - Via Cola di Rienzo 190 – 00192 Roma;
- via telematica scrivendo all'indirizzo di posta elettronica ipeconfidi@ipeconfidi.it o via PEC: confidipecoop@legalmail.it.

L'Ufficio risponde per iscritto entro il termine di 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario – ABF [2]. Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, o consultare il sito di I.P.E. Coop. Confidi alla sezione Reclami.

[1] Si definisce “fuori sede” l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede della I.P.E. Coop. Confidi

[2] Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.