



AVVISO CONTENENTE I “PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE” PER OPERAZIONI CONCLUSE IN SEDE O FUORI SEDE

DISCIPLINA DELLA TRASPARENZA DELLE
OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
(Provvedimento di Banca d'Italia 29 luglio 2009)

DIRITTI DEL CLIENTE, PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una copia di questo documento ed una copia del Foglio Informativo del relativo prodotto, che illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi di quel prodotto.
- In caso di operazioni fuori sede, entrambi i documenti sopra citati devono essere consegnati al cliente.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto e/o del documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

DIRITTI DEL CLIENTE, AL MOMENTO DI FIRMARE

- Stipulare il contratto in forma scritta, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Prendere visione del documento di sintesi, con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Ricevere copia del contratto firmato da Unionfidi 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.

DIRITTI DEL CLIENTE, DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi, qualora ciò sia compatibilmente ragionevole con la struttura dell'operazione ed a meno che non vi si abbia preventivamente derogato.
- Ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Unionfidi, 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 l'operazione 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.

DIRITTI DEL CLIENTE, ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO

- Ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel Foglio Informativo.
- Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga l'operazione effettuata.

RECLAMI E RICORSI.

Il cliente può presentare un reclamo ad Unionfidi, per lettera raccomandata A/R per fax o per via telematica all'indirizzo reclami@unionfidi.com. Unionfidi deve rispondere entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, ma solo per particolari tipologie di reclamo, il cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere ad Unionfidi.