

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per finanziamenti, leasing e factoring

### NORME DI TRASPARENZA

Il presente Documento:

- richiama l'attenzione sui principali diritti e strumenti di tutela previsti a favore dei Clienti;
- riguarda la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari prevista dal D.Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico Bancario) e dal provvedimento della Banca d'Italia "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" del 29 luglio 2009.

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno dei prodotti finanziari offerti da FINAFARM SPA e prima di firmare il relativo contratto.

### SEZIONE I – Diritti del Cliente

#### PRIMA DI SCEGLIERE

Il Cliente ha diritto di:

- avere a disposizione e portare con sé (o ricevere in caso di offerta fuori sede) una **copia di questo Documento**;
- avere a disposizione e portare con sé (o ricevere in caso di offerta fuori sede) una **copia del Foglio Informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e tutti i costi;
- nel caso FINAFARM SPA si avvallesse di tecniche di comunicazione a distanza, avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, **copia di questo Documento** e del **Foglio Informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e tutti i costi;
- ottenere gratuitamente e portare con sé/ricevere, a richiesta e prima del perfezionamento dell'operazione finanziaria, una **copia dello schema del Contratto di finanziamento**, senza termini e condizioni, ed eventualmente anche un "**preventivo indicativo**" delle condizioni economiche proposte, per una ponderata valutazione dell'offerta, fermo restando che la consegna non è impegnativa per le parti;
- ottenere e portare con sé/ricevere, previo un rimborso spese, a richiesta e prima del perfezionamento dell'operazione finanziaria, sempre senza impegno tra le parti, una **copia completa del Contratto** e/o il **Documento di Sintesi** riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una consapevole valutazione del contenuto; inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che sia stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio;
- conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.

## AL MOMENTO DI FIRMARE IL CONTRATTO

Il Cliente ha diritto di:

- prendere visione del **Documento di Sintesi** unito al contratto, che riporta, in base allo specifico tipo di operazione, le condizioni economiche applicate in conformità a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo;
- stipulare il **Contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- ricevere una **copia del Contratto firmato** da FINAFARM SPA 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;
- scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

## DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Il Cliente ha diritto di:

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi delle condizioni contrattuali, numerato e datato;
- ricevere una comunicazione, in forma scritta o tramite altro supporto durevole preventivamente accettato, su qualunque proposta di **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di FINAFARM SPA, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 60 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni dall'avvenuta ricezione della comunicazione, chiudendo il contratto 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;
- nei contratti di finanziamento, **trasferire il Contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;
- nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di 7 volte.

## ALLA CHIUSURA

Il Cliente ha diritto di:

- estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento;
- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti a tempo indeterminato;

- nei contratti di **mutuo** per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il Contratto senza compensi, oneri e penali. In presenza di un'ipoteca, il Cliente può estinguere in anticipo tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal Contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge;
- ottenere la chiusura del Contratto nei **tempi** indicati nel Foglio Informativo;
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

## SEZIONE II – Reclami, Ricorsi e Conciliazione

FINAFARM SPA ha istituito un Ufficio Reclami, come previsto dalla Banca d'Italia, e aderisce all'Arbitro Bancario Finanziario per la risoluzione delle controversie in alternativa al ricorso al Giudice.

Il Cliente può presentare un reclamo a FINAFARM SPA, anche per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [segreteria@finafarm.it](mailto:segreteria@finafarm.it) oppure tramite lettera raccomandata A/R indirizzata a

FINAFARM SPA

Ufficio Reclami

Via Provina 3

Loc. Ravina, 38123 TRENTO (TN)

La gestione del reclamo è gratuita per il Cliente, ad esclusione delle spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami di FINAFARM SPA.

La FINAFARM SPA è obbligata a rispondere al Cliente **entro 30 giorni** dalla data di ricezione del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al Giudice, che in caso di controversie sarà sempre competente il Foro di Trento, il Cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario** (ABF).

Per sapere come adire all'Arbitro e conoscerne le spese, si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia oppure consultare/scaricare la Guida all'Arbitro Bancario e Finanziario pubblicata sul sito della FINAFARM SPA [www.finafarm.it](http://www.finafarm.it).