

Principali diritti del Cliente
(offerta presso lo sportello e fuori sede)

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

IL CLIENTE HA DIRITTO

Prima di scegliere

- avere a disposizione e di ricevere copia di questo documento;
- avere a disposizione e portare con sé una copia del **foglio informativo** del prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i 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.

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 dal Confidi 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 relative al rapporto.

Durante il rapporto contrattuale

- ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto di garanzia, almeno una volta l'anno laddove necessarie, mediante un rendiconto e il documento di sintesi¹;
- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte del Confidi, 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;
- ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni e anche dopo la chiusura, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni.

Alla chiusura

- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto di garanzia;
- ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

PROCEDURE DI RECLAMO E COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Ogni Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami di Mediocom Liguria, entro due anni da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R a Mediocom Liguria - "Rapporti con la Clientela e Reclami - Ufficio Reclami", via XX Settembre 41, CAP 16121, Genova (GE), email: mediocom@mediocomliguria.it

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di **trenta giorni** dalla data di presentazione del reclamo stesso.

Se Mediocom Liguria dà ragione al Cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il Socio può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)⁽²⁾. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi⁽³⁾. Mediocom Liguria mette a disposizione dei clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet - le guide relative all'accesso all'ABF.

Le parti individuano il Tribunale di Genova quale Foro competente a decidere sulle eventuali controversie.

1 Queste comunicazioni saranno inviate solamente nel caso in cui la commissione applicata dal confidi per la concessione della garanzia viene corrisposta periodicamente.

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*.

³) Il ricorso deve essere redatto sulla base del modulo indicato dall'Arbitro Bancario e Finanziario e sottoscritto dal Socio, deve essere inviato alla segreteria tecnica del collegio competente territorialmente ovvero presentato presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo.