



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

### “PRINCIPALI NORME SULLA TRASPARENZA E TUTELA DEL CONSUMATORE”

in ottemperanza alla deliberazione C.I.C.R. del 4 marzo 2003, agli strumenti di tutela previsti dal Titolo VI del d.lgs. n. 385/1993 – Testo Unico Bancario e ai provvedimenti di Banca d'Italia del 25 luglio 2003 e 29 luglio 2009.

#### INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO FINANZIARIO

##### FINCEFI S.p.A.

Sede legale :

00187 – Roma – p.zza del Popolo , 18

Sede amministrativa:

95024 - Acireale – v. Fabio 15 - Tel: 095/8062022 - 095/7650981 - Fax: 095/7649925

e-mail [staff.fincefi@fincefi.it](mailto:staff.fincefi@fincefi.it) - [www.fincefi.it](http://www.fincefi.it) P.IVA / COD. FISC. e CCIAA ROMA

n°03710150875 – elenco generale intermediari finanziari ex art. 106 d.lgs. 385/93

UIC n°35567 – cod. ABI 329219 - Cap. soc. € 600.000,00 i.v. - Associata UFI .

#### DISCIPLINA GENERALE

Servizi finanziari e di credito personale a disposizione della clientela:

- Cessione V° dello stipendio - Delegazione di pagamento - (D.P.R. 05.01.1950 n.180);
- Finanziamenti in C/C - Prestiti personali – Sconto commerciale.

#### INDICAZIONI ED INFORMAZIONI DEI DIRITTI E DEGLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA CLIENTELA PER LE OPERAZIONI ED I SERVIZI DI NATURA FINANZIARIA

Il Cliente al primo contatto con l'istituto finanziario ha il diritto di ottenere, presso ciascun locale aperto al pubblico o per il tramite delle tecniche di comunicazione a distanza, se esistenti ed attivate, ovvero da parte degli agenti in attività finanziarie degli Istituti stessi ovvero dai Mediatori Creditizi che dispongono della modulistica, l'avviso alla clientela, il foglio informativo e se richiesta l'informazione pre contrattuale. Al fine di evitare qualsiasi malinteso circa l'effettiva abilitazione all'offerta fuori sede ovvero alla mediazione dei soggetti cui il cliente interessato ai prodotti trattati dall'Istituto Finanziario si rivolge, vogliono i lettori di questo avviso accertarsi preliminarmente che tali soggetti risultino effettivamente iscritti nell'elenco degli agenti in attività finanziaria ovvero all'albo dei promotori finanziari ovvero all'albo dei mediatori creditizi. A tal fine il cliente potrà chiedere al suo interlocutore una evidenza dell'incarico sottoscritto con l'Intermediario Finanziario e/o l'esibizione del prescritto tesserino di riconoscimento;

La mancata iscrizione nei predetti elenchi ed albi professionali comporta il divieto assoluto di esercitare le relative attività di agente in attività finanziaria, di promotore finanziario e di mediatore creditizio.

#### AVVISI ALLA CLIENTELA E FOGLI INFORMATIVI

- Il presente avviso è messo a disposizione in copia asportabile, unitamente ai fogli informativi relativi ai prodotti commercializzati presso la sede e le succursali della FINCEFI S.p.A., presso i locali aperti al pubblico appartenenti ai soggetti utilizzati per la commercializzazione dei propri prodotti; avvisi alla clientela e fogli informativi non hanno efficacia di offerta al pubblico e dovranno contenere l'attestazione di consegna.
- In caso di offerta svolta in un luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'intermediario, al cliente deve essere consegnata copia di questo avviso e dei fogli informativi relativi all'operazione o al servizio offerto.
- Quando la comunicazione commerciale avviene sulla rete "Internet", avvisi e fogli informativi devono essere accessibili direttamente dalla "home page" del sito e da ogni pagina dedicata ai rapporti commerciali con i clienti mediante collegamento ipertestuale.
- Le informative devono contenere le informazioni sull'intermediario finanziario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali dei servizi offerti.

#### INFORMAZIONE PRE CONTRATTUALE

- Su richiesta del cliente, questi ha diritto di ottenere adeguata documentazione pre contrattuale, con copia del testo del contratto idonea per la stipula che include il documento di sintesi, riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali, che devono essere sempre aggiornate, anche in caso di intervenute variazioni fra la consegna della informazione pre contrattuale e la stipula del contratto. La consegna di tale copia non obbliga le parti alla stipula del contratto, non può essere sottoposta a termini o condizioni e l'intermediario può richiedere solo un rimborso spese.

#### CONTRATTI

- I contratti sono sempre redatti per iscritto. Nel caso di inosservanza della forma scritta il contratto è nullo.
- I contratti includono il documento di sintesi delle principali condizioni economiche praticate ed ogni altro prezzo e requisito praticato, inclusi gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.
- Il cliente ha diritto di ricevere una copia del contratto firmato dall'intermediario e una copia del documento di sintesi, da conservare.
- I contratti di finanziamento indicano:
  - a) l'ammontare e le modalità del finanziamento;
  - b) il numero, gli importi e la scadenza delle singole rate;
  - c) il TAN (Tasso Annuo Nominale), TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale), TEG (Tasso Effettivo Globale) ed ISC (Indicatore Sintetico di Costo);
  - d) il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato;
  - e) l'importo e la causale di tutte le spese ed oneri che comporta il finanziamento. Nei casi in cui non fosse possibile indicare esattamente tali oneri, deve essere fornita una stima realistica; oltre ad essi, nulla è dovuto dal cliente;
  - f) le eventuali garanzie richieste;
  - g) le eventuali coperture assicurative richieste al cliente e non incluse nel calcolo del TAEG.
- Il cliente ha diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.
- La facoltà di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità spetta unicamente al cliente senza possibilità di patto contrario. La facoltà di adempiere in via anticipata si esercita mediante versamento al creditore del capitale residuo, degli interessi e degli altri oneri maturati sino a quel momento e, se previsto dal contratto, di un compenso comunque non superiore all'1% del capitale residuo, comunque non prima della scadenza della 18<sup>a</sup> rata di pagamento.



- Nel caso in cui il contratto sia stato stipulato al di fuori dei locali commerciali , ai sensi dell'art. 64 del D.Lgs. 06/09/2005 n.206 ( c.d."Codice del Consumo" ) e successive modificazioni ed integrazioni , il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto , entro e non oltre 14 giorni dalla data di sottoscrizione di quest'ultimo , senza penalità , inviando una comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a : FINCEFI S.p.A , p.zza del Popolo 18 , 00187 Roma (RM).L'efficacia del recesso resta però condizionata alla restituzione , nello stesso termine , di tutte le somme che il Cliente avesse ottenuto a qualsiasi titolo.

#### **CLAUSOLE INVALIDE E CAUSE DI NULLITA'**

- Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi d'interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.
- In caso di inosservanza si applicano:
  - a) Nei casi di assenza o nullità delle clausole contrattuali per i moti esposti, queste ultime sono sostituite di diritto secondo i criteri stabiliti dall'art. 117 del D.Lgs. 385/93.
  - b) il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni ordinari del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministero del Tesoro, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive;
  - c) gli altri prezzi e condizioni pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi; in mancanza di pubblicità nulla è dovuto.

#### **COMUNICAZIONI DELLE VARIAZIONI SFAVOREVOLI ALLA CLIENTELA**

- Il Cliente ha il diritto di essere informato in caso di variazioni sfavorevoli unilaterali riguardanti tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione. Tali variazioni devono essere espressamente indicate nei contratti con clausola approvata specificatamente dal Cliente. Le variazioni sfavorevoli generalizzate, ossia quelle relative a una categoria omogenea di operazioni e servizi possono essere comunicate alla Clientela mediante apposite inserzioni nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Tali variazioni sono comunque comunicate individualmente al Cliente alla prima occasione utile. Le variazioni non comunicate sono inefficaci. Entro 15 giorni dal ricevimento della Comunicazione scritta o dalla pubblicazione, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto senza penalità e di ottenere in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate, le variazioni contrattuali per le quali non siano stati osservati gli obblighi di comunicazione sono inefficaci.

#### **MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO**

- Il Cliente ha diritto di ricevere la proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'intermediario , se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni ed indicare il motivo che giustifica la modifica .La proposta può essere respinta entro 60 giorni , chiudendo il contratto alle precedenti condizioni .

#### **COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA**

- Nei contratti di durata viene fornita al cliente alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta l'anno, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto. Il Cliente ha facoltà di scegliere il canale di comunicazione ( digitale o cartaceo ) attraverso il quale ricevere le comunicazioni . In mancanza di opposizione scritta da parte del cliente, le comunicazioni si intendono approvate trascorsi 60 giorni dal ricevimento.

#### **RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SU SINGOLE PRESTAZIONI**

- Il Cliente o colui che gli succede a qualunque titolo e che subentra nella amministrazione dei suoi beni, hanno il diritto di ottenere a proprie spese entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al momento della richiesta gli intermediari sono tenuti ad indicare al Cliente il presumibile importo delle relative spese.

#### **PROCEDURE DI RECLAMO**

- Ogni cliente può presentare reclamo all'intermediario o a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno indirizzata a **FINCEFI S.p.A. – Ufficio Reclami – via Fabio 15 - 95024 Acireale** o all'indirizzo mail **fzappala@fincefi.it**
- L' Ufficio Reclami evade la richiesta entro un termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della società saranno indicati anche i tempi tecnici entro i quali l'istituto finanziatore stesso si impegna a provvedere alla sistemazione della vicenda.
- Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto nel ricorso presentato all'Ufficio Reclami (perché non ha avuto risposta, ha avuto risposta negativa ovvero perché la decisione, sebbene positiva non è stata eseguita dall'intermediario) può presentare un ricorso all'**Arbitro Bancario Finanziario** (d'ora in poi **ABF**) , organo collegiale composto da 5 membri che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativo rispetto al ricorso all'autorità giudiziaria. Il ricorso all'ABF va presentato entro un anno dalla contestazione all'ufficio reclami dell'istituto finanziatore secondo le modalità indicate nella guida consegnata al cliente contestualmente alla richiesta di finanziamento o consultando il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) . La decisione viene adottata entro 60 giorni ; contro di essa il cliente potrà ricorrere all'autorità giudiziaria o ad ogni altro strumento previsto dalla normativa per la tutela dei propri diritti o interessi . Per evitare malintesi è bene comunicare sempre e tempestivamente eventuali cambiamenti dei dati forniti , quali per esempio la variazione di indirizzo .

Copia del presente Avviso è stata consegnata al sig. \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_

in data \_\_\_\_\_

per attestazione di ricevuta - **IL CLIENTE** \_\_\_\_\_