

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

IL PRESENTE DOCUMENTO RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI PRINCIPALI DIRITTI DELLE IMPRESE RICHIEDENTI LA GARANZIA DEL CONFIDI.

(Questo documento 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, nonché dal D. Lgs. n. 28/2010 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.)

"DIRITTI DEL CLIENTE"

1. **Prima di scegliere**, anche in caso di offerta fuori sede:
 - a. avere a disposizione e portare con sé una copia di questo **Documento**;
 - b. avere a disposizione e portare con sé il **Foglio Informativo**, contenente le caratteristiche, i rischi tipici e i costi;
 - c. ottenere gratuitamente e portare con sé/ricevere, a richiesta e prima del rilascio della garanzia, senza termini e condizioni, una copia del "Modulo di richiesta", per una ponderata valutazione dell'intervento e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna il Confidi al rilascio della garanzia.

2. **Prima di firmare il Contratto**:
 - a. prendere visione del **Documento di Sintesi**, unito al Contratto, con tutte le condizioni economiche pubblicizzate nel **Foglio Informativo**;
 - b. stipulare il contratto in forma scritta firmando il **Contratto/Documento di Sintesi**;
 - c. ricevere una copia firmata del **Contratto** e del **Documento di Sintesi** da conservare;
 - d. non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicate nel **Foglio informativo**.

3. **Durante il rapporto contrattuale**:
 - a. ricevere una copia della "**Lettera di Garanzia**";
 - b. ottenere a proprie spese, entro il termine di 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente le singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

"RECLAMI E RICORSI e CONCILIAZIONE"

Il socio può **presentare un reclamo** a CENTRO FIDI VENETO tramite posta elettronica all'indirizzo reclami@centrofidiveneto.it oppure tramite lettera raccomandata A/R indirizzata a Centro Fidi Veneto S.Cons.p.A. - Ufficio Reclami, Piazza Indipendenza 15, 31050 Badoere di Morgano (TV).

La gestione del reclamo è gratuita per il socio.

Il Confidi deve rispondere al cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se il socio rimane insoddisfatto perché non ha avuto risposta nei 30 giorni, perché la risposta è stata in tutto od in parte negativa o perché i provvedimenti, anche in caso di risposta positiva, non sono stati attuati nei termini previsti, prima di adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria, nelle materie di pertinenza previste dal D. Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, dovrà obbligatoriamente rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF).

Per conoscere come rivolgersi all'Arbitro si possono consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o www.centrofidiveneto.it, nonché chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia.