

“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.

SEZIONE I - “DIRITTI DEL CLIENTE”

IL CLIENTE CHE RICHIEDE L'INTERVENTO DI INTERFIDICOM S.Cons.r.l., di seguito CONFIDI, HA DIRITTO DI:

- avere a disposizione e portare con sé una copia di questo **Documento**;
- avere a disposizione e portare con sé una copia del **Foglio Informativo**, contenente le caratteristiche, i costi e i rischi tipici relativi all'operazione o al servizio offerti;
- nel caso il Confidi si avvalsesse 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**, contenente le caratteristiche, i costi e i rischi tipici relativi all'operazione o al servizio offerti;
- in caso di offerta **fuori sede** ricevere copia di questo **Documento** e del **Foglio Informativo**, contenente le caratteristiche, i costi e i rischi tipici relativi all'operazione o al servizio offerti;
- ottenere gratuitamente e portare con sé/ricevere, a richiesta e prima del rilascio della garanzia, senza termini e condizioni, una copia della “Domanda di ammissione a socio” e della “Richiesta di intervento”, per una ponderata valutazione dell'intervento e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna il Confidi al rilascio della garanzia;
- prendere visione del **Documento di Sintesi** che riporta in maniera personalizzata in base allo specifico tipo di operazione, le condizioni economiche pubblicizzate nel **Foglio Informativo**;
- stipulare il contratto in forma scritta firmando il **Contratto/Documento di Sintesi**;
- ricevere una copia firmata del **Contratto/Documento di Sintesi** da conservare;
- non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicate nel **Foglio informativo**;
- ricevere una copia della “**Lettera di Garanzia**”;
- ricevere una comunicazione, in forma scritta o tramite altro supporto durevole preventivamente da lui accettato, su qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, con modalità che evidenzino la formula “Proposta di modifica unilaterale del contratto” con preavviso minimo di trenta giorni. Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate queste prescrizioni sono inefficaci se sfavorevoli per il cliente;
- recedere senza spese dal servizio entro sessanta giorni dalla ricezione della “Proposta di modifica unilaterale del servizio”;
- ottenere a proprie spese, entro il termine di 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni.

SEZIONE II - “RECLAMI E RICORSI e CONCILIAZIONE”

INTERFIDICOM ha costituito 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 socio può **presentare un reclamo** a INTERFIDICOM tramite posta elettronica all'indirizzo reclami@interfidicom.it oppure tramite lettera raccomandata A/R indirizzata a INTERFIDICOM – Ufficio Reclami, Via Mazzini, 8 - 21013 Gallarate (Va).

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

Il Confidi è tenuto per Legge a rispondere al cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se INTERFIDICOM ritiene il reclamo giustificato, deve comunicare le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi tecnici entro i quali darà corso ai provvedimenti.

Il socio qualora sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Reclami

- perché non ha avuto risposta;
- perché la risposta è stata in tutto od in parte negativa;
- 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 presso gli organismi di mediazione istituiti, di seguito precisati, al fine di tentare la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

^ ORGANISMI DI MEDIAZIONE

In materia finanziaria e bancaria il procedimento di mediazione può essere esperito davanti all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Con l'obiettivo di favorire una maggiore tutela dei soci e garantire la qualità dell'informazione in termini di accessibilità, trasparenza e comprensibilità, Interfidicom mette a disposizione la Guida, a tal fine predisposta, e le informazioni necessarie per utilizzare il servizio.

Le condizioni ed i costi del servizio sono consultabili direttamente all'interno del sito www.arbitrobancariofinanziario.it

^ FORO COMPETENTE

Esaurite le procedure stragiudiziali previste a tutela del socio ed esperito infruttuosamente il procedimento di mediazione di cui al D.Lg n. 28 del 4 marzo 2010, il socio potrà adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria davanti al Tribunale di Milano prescelto quale Foro competente per tutte le materie afferenti i contratti bancari e finanziari anche in riferimento alla validità, interpretazione, esecuzione degli obblighi nascenti dal contratto di fidejussione e ad esso connesso, discendente o inerente.

ATTESTAZIONE DI RICEVIMENTO DOCUMENTI

Spazio da compilare in caso di offerta fuori sede

Il/la sottoscritto/a C.f.
in qualità di legale rappresentante di

dichiara

di ricevere copia del presente documento inerente i "Principali diritti del Cliente" e del "Foglio Informativo".

Luogo e data

Firma e timbro

INFORMAZIONI SUL SOGGETTO CHE EFFETTUA L'OFFERTA FUORI SEDE

Offerta effettuata da Sig./Sig.ra

Qualifica: commerciale interno Interfidicom
 dipendente Interfidicom
 collaboratore di società di mediazione creditizia convenzionata
..... n. iscrizione OAM

Luogo e data

Firma

Interfidicom S.Cons.r.l. – Via Maria Teresa, 11 – 20123 Milano