

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

DIRITTI

Prima di scegliere:

- Ricevere una copia di **questo documento**;
- Ricevere il **foglio informativo** relativo al finanziamento, che ne illustra caratteristiche, 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. Il cliente può, inoltre, ottenere gratuitamente e portare con sé **copia dello schema del contratto e di un preventivo**;
- Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) relativo al finanziamento.

Al momento di firmare:

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- stipulare il contratto **in forma scritta**;
- ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario 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:

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

Alla chiusura:

- 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.

Reclami, ricorsi e conciliazione:

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica, al seguente indirizzo Cassa Depositi e Prestiti S.p.A., Via Goito, 4 – 00185 Roma, all'attenzione dell'Area Supporto all'Economia - Servizio PMI, Territorio e Ambiente.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, sperando così un tentativo di conciliazione.