

“PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE”

Il presente Documento è stato redatto In seguito al provvedimento del 15 Luglio 2015 della Banca d'Italia che modifica le disposizioni in materia di “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti” del 29 Luglio 2009 e successive modifiche.

SI CONSIGLIA UNA ATTENTA LETTURA DEI DIRITTI PRIMA DI SCEGLIERE UN PRODOTTO FINANZIARIO E DI FIRMARE IL CONTRATTO.

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

COOPFIN S.p.A., Società Finalizzata allo Sviluppo della Cooperazione S.p.A.

Via Robert Koch, 15 – (09121) Cagliari

Tel. 070.554459 - Fax 070.5570616

e-mail info@coopfin.it protocollo@pec.coopfin.it

Cap. Soc. € 600.004,80 i.v.

Codice Fiscale / Partita IVA 02072470921

Elenco Operatori Microcredito N. 5/31596

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere il **Foglio Informativo** con le informazioni che consentono il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, portando il cliente ad una decisione informata e consapevole.
- Ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.
- Ricevere la **Guida pratica all'Arbitro Bancario (ABF)**: è un sistema di risoluzione delle controversie in via stragiudiziale che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale).
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 14 giorni dalla conclusione del contratto**.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione di tutte le **informazioni contenute nel Foglio Informativo** con tutte le condizioni economiche, unite al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Non avere condizioni **contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel **Foglio Informativo**.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.
- Ricevere una **copia del contratto, del documento di sintesi e del Foglio Informativo**, da conservare.
- Ricevere insieme alla copia del contratto il documento contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) previsti dalla legge n. 108/1996 (c.d. “legge antiusura”).

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- **Trasferire il contratto** (“portabilità”) presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nelle Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI e CONTROVERSIE ED ESPOSTI

- I reclami vanno inviati tramite lettera raccomandata o PEC (all'indirizzo COOPFIN S.p.A., Società Finalizzata allo Sviluppo della Cooperazione S.p.A., Via Robert Koch, 15 – (09121) Cagliari, protocollo@pec.coopfin.it). COOPFIN deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, lo stesso potrà rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a COOPFIN stessa. COOPFIN è soggetta ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia con sede in Via Nazionale, 91 00184 Roma.
 - Il cliente può presentare un esposto alla Banca d'Italia che gli consente di segnalare comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte dell'intermediario finanziario. Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. La presentazione di un esposto non avvia un procedimento amministrativo disciplinato dalle legge n. 241 del 1990 e tramite il modulo presente sul sito www.bancaditalia.it consentirà di fornire informazioni chiare ed esaurienti, che faciliteranno la trattazione da parte della Banca d'Italia e dell'intermediario.
-