

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una copia di **questo documento** e una copia del **Foglio Informativo** relativo al servizio di garanzia del Confidi, che ne illustra caratteristiche e costi.
Questi documenti sono disponibili presso la sede del Confidi e scaricabili dal sito www.confidiroma.it.
- Nel caso di **offerta fuori sede** ¹, ricevere copia di questo documento e del Foglio Informativo, che illustrano caratteristiche e costi del servizio di garanzia del Confidi.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia del Documento di Sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno tra le parti.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** riportante tutte le condizioni economiche.
- Ricevere copia del **Documento di Sintesi**, da conservare.
- Non avere **condizioni** 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 relative al rapporto.

DURANTE IL RAPPORTO DI GARANZIA

- Chiedere alla banca copia del **contratto di finanziamento**.
- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto ed il Documento di Sintesi, quando le informazioni relative all'ammontare dell'esposizione del debitore principale non siano già state trasmesse nella comunicazione periodica inviata dalla banca.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di Confidi Roma Gafiart. 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 l'operazione alle precedenti condizioni.
- 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 DEL RAPPORTO

- Richiedere il **rendiconto** che attesta la chiusura del rapporto di garanzia e riepiloga l'operazione effettuata.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo a Confidi Roma Gafiart a mezzo lettera raccomandata A/R o per via telematica all'indirizzo ufficioreclami@gafiart.it. Confidi Roma Gafiart si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Se non soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente, solo per particolari tipologie di reclamo, potrà rivolgersi all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF)².

Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia o presso Confidi Roma Gafiart.

¹ Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze del Confidi.

² Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia 18 giugno 2009 recante le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.