

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

PRIMA DI SCEGLIERE

- Essere informato in modo corretto, chiaro ed esauriente, adeguato alla forma di comunicazione utilizzata e alle caratteristiche dei servizi offerti.
- Ricevere, dietro specifica richiesta e alle condizioni riportate nel punto seguente, copia della “documentazione contrattuale” (intesa come complesso dei documenti necessari alla erogazione del servizio, indicati nel foglio informativo, ovvero: “Domanda di garanzia”, il “Preventivo”, il “Foglio informativo”, “Informativa privacy”, “Adeguate verifica”, “Dichiarazione PEP”), o del documento di sintesi.
- Scegliere tra le seguenti condizioni per ottenere copia della documentazione:
 - a) la consegna di copia della documentazione contrattuale idonea per la concessione della garanzia, che può essere subordinata al pagamento di una somma non eccedente le spese di istruttoria, attualmente fissate in € 300,00 (trecento/00);
 - b) la consegna gratuita: dello schema dei documenti contrattuali, privi delle condizioni economiche, e di un preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite.

In tutti gli altri casi, la consegna della copia della documentazione contrattuale, nella fase preliminare di concessione della garanzia, è sempre gratuita. Questa condizione si applica integralmente anche alle **offerte fuori sede**¹. La consegna della documentazione, in tutti i casi, non impegna in alcun modo le parti a concludere il contratto.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione di tutta la documentazione contrattuale, che deve essere redatta in modo chiaro e corretto;
- Ottenere copia di tutta la documentazione contrattuale;
- Non avere **condizioni** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi.

DURANTE IL RAPPORTO DI GARANZIA

- Recedere dal rapporto di garanzia, senza penalità e senza spese di chiusura, fatti salvi i rapporti con i soggetti destinatari della garanzia, e previa estinzione dei finanziamenti in essere con le banche o intermediari garantiti dal Confidi per la garanzia.
- 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

- Dietro specifica richiesta, ottenere attestazione riguardante la chiusura del rapporto di garanzia.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo a Confidi Roma Gafiart a mezzo posta ordinaria, lettera raccomandata A/R, per via telematica all'indirizzo ufficioreclami@gafiart.it o gafiart@postemailcertificata.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, il cliente 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*.