

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Offerta presso lo sportello

Per la concessione del credito su pegno ed i servizi accessori.

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di firmare il contratto.

DIRITTI

Prima di scegliere:

- avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo**, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o del **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato al contratto di 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;
- ricevere **comunicazioni cartacee**, a proprie spese, tramite posta ordinaria, per eventuali avvisi di scadenza della sovvenzione in essere;
- 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:

- estinguere in anticipo la sovvenzione mediante il pagamento di una percentuale dell'importo del prestito, per i pegni riscattati prima della scadenza e per le vendite anticipate. La penale non è conteggiata sui riscatti o sulle vendite anticipate effettuati nei 30 giorni che precedono la scadenza;
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e l'Intermediario Finanziario relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto di credito su pegno il Cliente può presentare un reclamo all'Intermediario Finanziario, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a:

ALCA FINANZIARIA S.p.A.

Sede legale e Direzione Generale

Corso Arnaldo Lucci n.145 - 80100 Napoli

Tel. e fax 081/5539371

Responsabile della funzione: Michele Santullo

Email: alcafinanziariaspa@alice.it

L'Intermediario Finanziario deve rispondere entro **30 giorni** dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei **30 giorni**, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'Intermediario Finanziario. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal D. Lgs 28/2010, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria il Cliente e l'Intermediario Finanziario devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo:

- 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 organismi di mediazione specializzati, in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.