

AVVISO

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia una lettura attenta 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 di ciascun prodotto, 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. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti 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, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere una copia del contratto firmato dalla Società 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 la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte della Società, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente, e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni.
- Nei contratti di finanziamento, trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti a tempo indeterminato.
- Nei contratti di finanziamento, il Cliente può estinguere in anticipo tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.
- Ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo.
- Ricevere il rendiconto (ad es. il dettaglio dell'ultima Liquidazione eseguita) che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI, MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE

Nel caso in cui sorga una controversia con la Società relativa all'interpretazione ed applicazione di un contratto, il Cliente può presentare un reclamo alla Società per lettera raccomandata A/R (Ufficio Reclami, Via Carso n. 36, 13900 Biella) ovvero o per via telematica (ufficioreclami@generalfinance.it). La Società deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società. La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario è scaricabile dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it o dal sito della Società www.generalfinance.it/general-finance.html, sezione "Trasparenza dei Servizi Finanziari" (www.generalfinance.it/trasparenza.html).

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal D.L. 21 giugno 2013, n. 69 e dalla L. 9 agosto 2013, n. 98 di conversione, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il Cliente e la Società 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. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario, il Cliente può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario è inoltre a disposizione presso la Società e sul sito della Società www.generalfinance.it/general-finance.html, sezione "Trasparenza dei Servizi Finanziari". Al Conciliatore Bancario Finanziario il Cliente può rivolgersi anche in assenza di preventivo reclamo. Oppure:

- ad uno degli altri 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.

Generalfinance S.p.A.

Generalfinance S.p.A.