

## PRINCIPALI DIRITTI DEL SOCIO

### nell'attività di rilascio di garanzia mutualistica svolta da FIDICOMTUR, offerta presso lo sportello e fuori sede

L'attività di **Fidicomtur Soc.Coop.** (di seguito **FIDICOMTUR**) consiste nella prestazione di garanzie di tipo mutualistico, sussidiarie, volte a favorire il finanziamento a breve, medio e/o lungo termine delle micro, piccole e medie imprese socie (di seguito **Imprese socie**) da parte di Intermediari Bancari e Finanziari convenzionati (di seguito **Intermediari convenzionati**).

Le modalità e le condizioni per richiedere l'Ammissione a Socio della Cooperativa Fidi sono previste dalla Legge, dallo Statuto e dal Regolamento sociale.

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

### DIRITTI DEL CLIENTE/SOCIO

*Prima di scegliere:*

- avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione e portare con sé una copia del **FOGLIO INFORMATIVO del prodotto**, che ne illustra le caratteristiche, i rischi, le condizioni economiche e le principali clausole contrattuali, presso i locali aperti al pubblico dei FIDICOMTUR;
- **nel caso di offerta fuori sede<sup>(1)</sup>, ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto**, da parte del soggetto che procede all'offerta (in tale ipotesi, nei Fogli Informativi saranno altresì indicati i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta);
- ottenere gratuitamente e portare con sé una **copia completa del contratto e/o del foglio informativo**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

*Al momento di firmare:*

- prendere visione del **foglio informativo** 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 da **FIDICOMTUR** e una **copia del foglio informativo**, 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 relative al rapporto.

*Durante il rapporto contrattuale:*

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** di garanzia laddove necessarie;
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di **FIDICOMTUR**, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

*Alla chiusura:*

- **recedere** senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto di garanzia;
- ricevere il **rendiconto**, su richiesta, senza spese, che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

**FIDICOMTUR** ha predisposto un'apposita procedura per la ricezione e il trattamento dei reclami inerenti le proprie prestazioni e servizi.

La **procedura è gratuita** per il Socio. Il reclamo può essere presentato a mezzo di:

- lettera raccomandata A/R indirizzata a: **FIDICOMTUR Soc.Coop. – 22100, via Manzoni, 4**;
- e-mail (da una casella di posta certificata) all'indirizzo: **fidicomtur@legalmail.it**

L'Ufficio deve rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Se il Socio non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF)<sup>(2)</sup>. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a **FIDICOMTUR**<sup>(3)</sup>.

**FIDICOMTUR** mette a disposizione dei Soci ed aspiranti soci - presso i propri locali e sul proprio sito internet [www.FIDICOMTUR.it](http://www.FIDICOMTUR.it) le guide relative all'accesso all'ABF.

**PER RICEZIONE – Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_**

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 del 18 giugno 2009 recante le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*.

3) Il ricorso deve essere redatto sulla base del modulo indicato dall'Arbitro Bancario e Finanziario e sottoscritto dal Socio, deve essere inviato alla segreteria tecnica del collegio competente territorialmente ovvero presentato presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Il Socio riceverà comunicazione della decisione del collegio entro 30 giorni dalla relativa pronuncia.