

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

DIRITTI DEL CLIENTE

Prima di scegliere:

- avere a disposizione e portare con sé copia di questo documento;
- avere a disposizione e portare con sé il **foglio Informativo** del prodotto di Finsardegna, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e le condizioni economiche;
- ottenere gratuitamente, a richiesta e prima del rilascio della garanzia e/o finanziamento, una **copia completa del relativo testo del contratto e/o il documento di sintesi** anche prima della conclusione e senza impegno per le parti, con evidenziata le condizioni economiche generali del servizio.

Al momento di firmare o concludere il contratto:

- prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unite al contratto di garanzia e/o finanziamento;
- stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- ricevere una **copia del contratto firmato** da Finsardegna ed 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 relative al rapporto.

Durante il rapporto contrattuale:

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** di garanzia e/o finanziamento, almeno una volta l'anno laddove necessario, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di Finsardegna, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni indicando il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

Alla chiusura:

- ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio Informativo;
- ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del rapporto di garanzia e/o di finanziamento.

PROCEDURE DI RECLAMO E COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclamo all'Ufficio Qualità di Finsardegna, per lettera raccomandata A/R indirizzata a Finsardegna s.c.p.a. – Ufficio Qualità – Viale Elmas 33,35 – 09122 Cagliari (CA) o anche per via telematica all'eMail: qualita@finsardegna.it.

Finsardegna deve rispondere entro 30 (trenta) giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**¹. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere presso le Filiali e Agenzie di Finsardegna che mettono a disposizione la guida relativa all'accesso all'ABF.

È fatta comunque salva la facoltà del Cliente di adire l'Autorità Giudiziarla per la tutela dei propri diritti; le parti pertanto individuano il Tribunale di Cagliari quale Foro competente a decidere su eventuali controversie.

¹ Cfr: Provvedimento Banca d'Italia del 13 novembre 2012 recante Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.