

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Questo Avviso:

- **richiama l'attenzione sui diritti e sugli strumenti di tutela dei Clienti**
- **riguarda la trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari prevista dal d.lgs. n. 385/1993 (Testo unico bancario), dalla delibera CICR del 4 marzo 2003 e dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia**

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 illustra caratteristiche e costi del finanziamento;
- 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;
- Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) del 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 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 la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare 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 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

- Ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo.

RECLAMI RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo per lettera raccomandata A/R all'indirizzo: Microcredito di Solidarietà Impresa Sociale Spa - Via G. Mazzini n. 23 - 53100 Siena. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Inoltre è possibile, ai sensi del D.Lgs. 4 marzo 2010 n.28, sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal contratto ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione sulla materia bancaria e finanziaria:

- Arbitro Bancario Finanziario, sistema di risoluzione delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128-bis del d.lgs. 385/93 (Testo Unico Bancario), secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito web www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le filiali della Banca oppure sul sito www.mps.it (Attivabile solo dal cliente);
- Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dall'Associazione Conciliatore Bancario Finanziario, secondo le modalità previste nel "Regolamento di procedura per la conciliazione", reperibile sul sito web www.conciliatorebancario.it, presso le filiali della Banca oppure sul sito www.mps.it.

Il Procedimento di mediazione potrà essere esperito, previo accordo delle parti, presso organismi diversi da quelli sopra indicati, iscritti nell'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia, purché precipuamente specializzati in materia Bancaria/Finanziaria.