



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia una lettura dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e firmare il contratto.

### DIRITTI

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere 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).
- Essere informato su come recedere senza spese entro 10 giorni dalla conclusione del contratto.

#### 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 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 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.

- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

#### ALLA CHIUSURA

- Nei contratti di credito al consumo, **estinguere in anticipo** il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.

- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

#### RECLAMI

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario inviando una lettera all'attenzione dell'**Ufficio Reclami di GE Capital Servizi Finanziari S.p.A.**, via Vecchia di Cuneo 136, 12084, Loc. Pogliola - Mondovì (CN) o via fax al 0174/293110 oppure per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami@ge.com](mailto:ufficioreclami@ge.com). L'intermediario 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 si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'intermediario.

Ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. n. 28/2010 e nei casi espressamente ivi previsti, in caso di insorta controversia derivante dall'interpretazione, validità, efficacia, esecuzione o risoluzione del contratto, la cui soluzione non sia stata demandata all'ABF, le parti sono obbligate, prima di adire l'autorità Giudiziaria competente, a devolvere detta controversia all'Organismo di Mediazione e Conciliazione dell'Ordine degli Avvocati di Mondovì, iscritto nell'elenco degli Organismi di Mediazione al numero 346, tenuto presso il Ministero della Giustizia, e a osservare il regolamento di procedura adottato dal suddetto organismo di mediazione e depositato presso il richiamato Ministero. Il regolamento, le tabelle delle indennità e la modulistica in vigore al momento dell'attivazione della procedura sono consultabili all'indirizzo internet [www.ordineavvocatimondovi.it](http://www.ordineavvocatimondovi.it).

Ultimo aggiornamento: settembre 2011

#### GE Capital Servizi Finanziari S.p.A.

Sede Legale: Via Vecchia di Cuneo, 136, Loc. Pogliola, 12084 Mondovì (CN).

Capitale sociale: Euro 41.000.000,00 i.v.

Codice fiscale, partita IVA e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Cuneo: 00596300046.

Iscritta nell'elenco speciale di cui all'art. 107 D. Lgs. n. 385/93 al n. 19248.4. Società con socio unico.

Appartenente al "Gruppo Bancario GE Capital Interbanca" e soggetta all'attività di direzione e coordinamento di GE Capital S.p.A.

Telefono: 0174 5561 - Fax: 0174 556299 - Sito web: [www.gemoney.it](http://www.gemoney.it) - email: [info.gecfit@ge.com](mailto:info.gecfit@ge.com)