



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere un prodotto e di 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](mailto:ufficioreclami@ge). 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.

Ultimo aggiornamento 1 gennaio 2010