

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Offerta presso lo sportello

Per la concessione del credito su pegno ed i servizi accessori.

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

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 ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o del **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato al contratto di 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**;
- 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 **comunicazioni cartacee**, a proprie spese, tramite posta ordinaria, per eventuali avvisi di scadenza della sovvenzione in essere;
- ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

Alla chiusura:

- estinguere in anticipo la sovvenzione mediante il pagamento di una percentuale dell'importo del prestito, per i pegni riscattati prima della scadenza e per le vendite anticipate. La penale non è conteggiata sui riscatti o sulle vendite anticipate effettuati nei 30 giorni che precedono la scadenza;
- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Estinzione anticipata

Il cliente ha facoltà di estinguere anticipatamente la sovvenzione prima della scadenza con conseguente ritiro e riscatto degli oggetti dati in pegno.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e la Società relativa all'interpretazione ed applicazione del presente contratto il Cliente – prima di adire l'autorità giudiziaria ordinaria – ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti nei successivi paragrafi. Il cliente può presentare un reclamo alla Società, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica a:

FINMAZZA S.p.A.

Sede legale e Direzione Generale: Via Cesare Rosaroll n.6 – 80100 Napoli

Tel./fax 081/5538364

Responsabile della funzione:

Gaetano MAZZA

e-mail: info@finmazza.it

La Società deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Società. Resta ferma la possibilità per il cliente e per la Società di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. Il Cliente può – singolarmente o in forma congiunta con la Società – attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.