

“PRINCIPALI DIRITTI DEL SOCIO”

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti e degli strumenti di tutela previsti a favore dei soci prima di firmare la richiesta di garanzia.

Tali disposizioni riguardano la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari così come previste dal D.Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico Bancario) e successive modifiche ed integrazioni e dalle relative istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia.

DIRITTI

PRIMA DI FIRMARE:

1. avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
2. avere a disposizione e portare con sé il **Foglio Informativo**, datato e tempestivamente aggiornato, contenente una dettagliata informativa su Credimpresa, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
3. ottenere **gratuitamente** e portare con sé, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti, una **copia completa** della richiesta di garanzia;
4. conoscere, le **condizioni economiche (minimali e massimali)** che sulla base delle convenzioni in essere posso essere **applicate dagli Istituti di credito eroganti**;
5. essere informato su come **recedere**, senza penalità e senza spese di chiusura.

AL MOMENTO DI FIRMARE

1. prendere visione di tutte le **condizioni economiche** previste per la concessione della garanzia;
2. stipulare la **richiesta di garanzia in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
3. ricevere una **copia della richiesta di garanzia firmata** da conservare;
4. non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

1. ricevere **comunicazione sull'esito** della richiesta di garanzia contenente, l'indicazione delle condizioni economiche applicate per la concessione della garanzia. Tale comunicazione assolve agli obblighi di comunicazione periodica previsti dalla Normativa.
2. ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di Credimpresa, se tale facoltà è prevista nella richiesta di garanzia. La proposta deve pervenire con un preavviso minimo di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il rapporto alle precedenti condizioni;
3. ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
4. richiedere la verifica delle condizioni applicate dagli Istituti di credito eroganti sulla base delle convenzioni sottoscritte con Credimpresa;
5. **recedere** dal rapporto di garanzia senza penalità e senza spese di chiusura prima della stipula del contratto con l'istituto erogante.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare una richiesta di assistenza o reclamo all'intermediario, oltre che con lettera raccomandata A/R o per via telematica anche attraverso l'Ufficio Territoriale dove è intrattenuto il rapporto utilizzando gli appositi moduli messi a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

Il **reclamo**, in cui il socio/cliente chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà connessi alla concessione della garanzia (ad esempio mancata consegna della documentazione sulla trasparenza o non corretta applicazione delle commissioni di Credimpresa) va presentato a **Credimpresa Società Cooperativa - Ufficio Reclami, via Roma, 457 90139 Palermo oppure in via telematica all'indirizzo E-mail: info@credimpresa.net**.

La **richiesta di assistenza**, per controversie che non riguardano diritti, obblighi e facoltà connesse alla concessione della garanzia (per esempio difformità dei tassi applicati dalla Banca erogante, commissioni bancarie diverse da quelle convenzionate) va presentato all'indirizzo **Credimpresa Società Cooperativa - Ufficio Reclami, via Roma, 457 90139 Palermo oppure in via telematica all'indirizzo E-mail: info@credimpresa.net**.

L'intermediario, deve rispondere entro 30 giorni per le richieste di reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni stabiliti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** attraverso gli appositi moduli messi a disposizione dei clienti presso gli Uffici Territoriali e scaricabili nell'apposita sezione «Trasparenza» del sito www.credimpresa.net o direttamente dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it.