

## **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I FINANZIAMENTI DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE**

L'AVVISO RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA

### **Il Cliente ha diritto:**

- di avere a disposizione e di portare con se **copia di questo documento**;
- di ottenere **gratuitamente** e di portare con se una copia **del contratto** stipulato e/o del **documento di sintesi**;
- di ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta all'anno** ed alla scadenza del contratto, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
- di ricevere la proposta di qualsiasi **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di SFIRS SPA/GE.SE. SRL, se la facoltà di modifica è prevista dal 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;
- di ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni;
- di **trasferire il contratto di finanziamento** ("portabilità") presso altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.
- di **estinguere in anticipo il finanziamento**, in tutto o in parte, senza penalità e spese.;
- in caso di **estinzione anticipata** (o di **rimborso parziale**) del finanziamento può essere richiesto, se previsto in contratto, un compenso comunque non superiore all'1% del capitale rimborsato.
- di ricevere **il rendiconto che attesta la chiusura del contratto** e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

### **Reclami e ricorsi**

Il cliente può presentare un reclamo a SFIRS SPA/GE.SE. SRL a mezzo lettera A/R, indirizzandolo al Responsabile della funzione di gestione dei reclami della clientela (nella persona del Direttore Generale della SFIRS SPA) – via Santa Margherita, 4 – 09124 CAGLIARI, o tramite posta elettronica, indirizzandolo a [info@sfirs.it](mailto:info@sfirs.it). SFIRS SPA/GE.SE. SRL 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 saper come rivolgersi all'ABF si possono consultare i siti [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a SFIRS SPA; la "procedura di reclamo" e le "informazioni sulla procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie" attraverso l'ABF sono disponibili presso i locali della Società e nel sito [www.sfirs.it](http://www.sfirs.it)