



Offerta in sede e fuori sede

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE<sup>1</sup>

Per

### Operazioni di Anticipazione

**Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere questo prodotto e di firmare il contratto.**

#### DIRITTI

##### PRIMA DI SCEGLIERE:

1. **AVERE A DISPOSIZIONE E PORTARE CON SE'<sup>2</sup> O RICEVERE<sup>3</sup>** copia di questo documento;
2. **AVERE A DISPOSIZIONE E PORTARE CON SE' O RICEVERE** il foglio informativo relativo a ciascuno dei servizi offerti nell'ambito del prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
3. **AVERE A DISPOSIZIONE E PORTARE CON SE'** una copia completa del contratto e/o il documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia delle condizioni generali del contratto e di un preventivo.
4. **CONOSCERE IL TAEG (TASSO ANNUO EFFETTIVO GLOBALE).**

##### AL MOMENTO DI FIRMARE:

1. Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
2. Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
3. Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
4. Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
5. Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

##### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE:

1. **RICEVERE comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
2. **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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro il termine per l'applicazione della variazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni<sup>4</sup>.
3. **OTTENERE** a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** poste in essere degli ultimi dieci anni.

### **ALLA CHIUSURA:**

1. **RECEDERE** in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** quali il rapporto in questione.
2. **OTTENERE** la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
3. **RICEVERE** il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

### **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE:**

Per qualunque controversia il Cliente potrà inviare all'Ufficio Reclami dell'intermediario in Via XII Gennaio n. 34, cap 90141 Palermo, tramite raccomandata A.R. o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica: [reclami@farmanuova.it](mailto:reclami@farmanuova.it) le proprie lagnanze, cui l'intermediario finanziario è tenuto a dare risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione. Qualora l'intermediario non accolga in tutto o in parte il reclamo, o comunque il richiedente non sia soddisfatto della risposta e non intenda per il momento adire l'Autorità Giudiziaria, potrà ricorrere all'apposito Organo costituito presso la Banca d'Italia per la soluzione stragiudiziale delle controversie in attuazione dell'art. 128 bis del T.U.B. (Arbitro Bancario Finanziario). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario il Cliente può fare riferimento all'apposita guida pubblicata anche sul sito internet dell'intermediario finanziario stesso.

Ferma restando la facoltà del Cliente di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie e in relazione all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il Cliente o l'Intermediario Finanziario dovranno comunque ricorrere al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie - ADR, (per sapere come rivolgersi a tale organismo, si consulti il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), oppure presso un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

**L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione, di cui sopra, si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).**

1 Documento predisposto sulla base del testo contenuto nelle istruzioni di Vigilanza di Banca d'Italia del 9/02/2011

2 Nel caso in cui il Cliente si trovi presso i locali di Farmanuova S.p.a. (offerta in sede).

3 Nel caso in cui il Cliente si trovi fuori dai locali di Farmanuova S.p.a. (offerta fuori sede).

4 Nei contratti a tempo determinato, la modifica unilaterale può riguardare solo clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse (art. 118 Dlgs 385/1993).