

PRINCIPALI DIRITTI DEI SOCI nell'attività di rilascio di garanzia svolta da SRGM

Offerta presso lo sportello, fuori sede o attraverso tecniche di comunicazione a distanza

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

DIRITTI DEL SOCIO

Prima di scegliere:

- avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione e portare con sé una copia del **foglio informativo del prodotto**, che ne illustra le caratteristiche, i rischi, le condizioni economiche e le principali clausole contrattuali, presso i locali aperti al pubblico di SRGM;
- 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;
- **nel caso di offerta fuori sede¹⁾, ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto**, da parte del soggetto che procede all'offerta (in tale ipotesi, nei Fogli Informativi saranno altresì indicati i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta), 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;
- **nel caso di offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza, ricevere/poter scaricare, copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto**, ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

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 dal Confidi, 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 relative al rapporto.

Durante il rapporto contrattuale:

- ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto, almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi (*ove previsto*);
- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte del Confidi, 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 la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni e anche dopo la chiusura, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni.

Alla chiusura:

- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti a tempo indeterminato;
- ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del rapporto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

1) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze del Confidi.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Socio può presentare reclamo all'ufficio reclami del Confidi, per lettera raccomandata A/R o per via telematica reclami@srgm.it. Il Confidi deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima del ricorso al giudice, può rivolgersi a:

- 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 al Confidi;
- Organismo di mediazione. Se sorge una controversia con il Confidi, il Cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con il Confidi, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi all'organismo di mediazione prescelto: Aequitas ADR di Torino, n. 5 del registro ministeriale, distretto di Ancona.

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

Se il Cliente intende rivolgersi al giudice, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF, secondo la procedura sopra indicata, oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione. Nel contratto è possibile pattuire che la mediazione sia esperita presso l'organismo di mediazione di cui sopra. Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso da quello sopra indicato purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.