



ARTIGIANFIDI
Per le Piccole e Medie Imprese

SOCIETÀ COOPERATIVA
Filiale di Padova n. 42822 SpA - 41571 PD
P. IVA n. F. 0001910292 C.I.A.A. 34464
Ufficio Italiano Cambi 0759
Associazione Albo cooperative mutualità prevalente
n. 4182721

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE DI ARTIGIANFIDI PADOVA

Mod. 1 – Anno 2014 – Agg. 4
con decorrenza dal 5.12.2014

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

PER L'INTERVENTO DI GARANZIA SU FINANZIAMENTI CONCESSI DA BANCHE O ALTRI INTERMEDIARI FINANZIARI AI PROPRI SOCI

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

Tali disposizioni riguardano la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari così come previste dal D.Lgs. n. 395/1993 (Testo Unico Bancario) e successive modifiche ed integrazioni e dalle relative istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia.

PRIMA DI FIRMARE LA RICHIESTA DI GARANZIA AD AFI PD

- avere a disposizione e portare con sé, ovvero poter scaricare e stampare dal sito internet www.artigianfidi.pd.it, una **copia di questo documento**;
- avere a disposizione presso i locali di Artigianfidi Padova, portare con sé, ovvero poter scaricare e stampare dal sito internet www.artigianfidi.pd.it, il **Foglio Informativo**, datato e aggiornato, relativo alla garanzia prestata da Artigianfidi Padova, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e i costi;
- ottenere gratuitamente una copia completa della richiesta di garanzia** - che disciplina l'intervento di garanzia di AFI PD, anche prima della sua conclusione e senza impegno per le parti - o del **documento di sintesi**;
- nel caso di offerta fuori sede¹⁾, ricevere**, anteriormente alla scelta, **copia del presente documento e del Foglio Informativo**, relativo alla garanzia prestata da AFI PD, da parte del soggetto che procede all'offerta (in tale ipotesi, nel Foglio Informativo saranno altresì indicati i dati e la qualifica del soggetto che entra in rapporto con il cliente ed eventuali costi e oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta);
- richiedere ad AFI PD le **condizioni economiche (minimali e massimali)** previste da eventuali convenzioni in essere con gli Istituti di credito / Intermediari finanziari eroganti;

AL MOMENTO DI FIRMARE IL CONTRATTO CON L'INTERVENTO DI GARANZIA DI AFI PD

- prendere visione del Documento (foglio informativo/documento di sintesi) con tutte le **condizioni economiche** previste per la concessione della garanzia;
- ricevere una copia della richiesta di garanzia sottoscritta ad ARTIGIANFIDI PADOVA** contenente il 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 eventuali comunicazioni relative al rapporto con AFI PD

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ricevere comunicazioni sull'andamento della garanzia prestata da AFI PD**, mediante il Documento di sintesi, salvi i casi in cui le condizioni contrattuali non subiscano alcuna modifica e il corrispettivo spettante alla Cooperativa sia versato in un'unica soluzione;
- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte di AFI PD, se tale facoltà è prevista nella richiesta di garanzia. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 60 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta dall'impresa fino al giorno stesso previsto per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sugli interventi di garanzia** degli ultimi dieci anni;
richiedere assistenza nella verifica delle condizioni applicate dagli Istituti di credito o dagli Intermediari finanziari eroganti, sulla base delle convenzioni sottoscritte con AFI PD.

ALLA CHIUSURA

- recedere in ogni momento**, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto di intervento di garanzia, previa liberatoria di AFI PD rilasciata dall'Intermediario finanziario garantito;

PER RECLAMI, ASSISTENZA E CONCILIAZIONE

RECLAMI

L'impresa può presentare un **reclamo** scritto ad AFI PD con lettera raccomandata A/R, tramite e-mail o attraverso l'Ufficio Territoriale, se esistente, dove è intrattenuto il rapporto, utilizzando gli appositi moduli messi a disposizione da AFI PD. 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. AFI PD risponderà entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di reclamo.

Il **reclamo**, in cui il 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 del Confidi) va presentato al:

- ARTIGIANFIDI PADOVA SOCIETÀ COOPERATIVA - Ufficio Reclami, P.zza de Gasperi 22, 35131 Padova (PD)** oppure all'indirizzo PEC: artigianfidi.pd@nipec.it

ASSISTENZA

L'impresa può presentare una **richiesta di assistenza**, per controversie che non riguardano diritti, obblighi e facoltà connesse alla concessione della garanzia ma i suoi effetti (per esempio difformità dei tassi applicati dalla Banca erogante a quelli convenzionati, commissioni bancarie diverse da quelle convenzionate) possono essere presentate all'indirizzo:

Artigianfidi Padova Società Cooperativa P.zza De Gasperi 22 - 35131 Padova (PD), Tel.:0499814844 - Fax: 0499814849 - E-mail info@artigianfidi.pd.it PEC artigianfidi.pd@nipec.it
AFI PD. risponderà entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di assistenza.

Se il richiedente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta al reclamo entro i 30 giorni previsti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)²⁾** attraverso gli appositi moduli messi a disposizione presso la sede o le Unità locali di AFI PD, e scaricabili dal sito internet www.artigianfidi.pd.it sezione "Trasparenza" o dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

Il socio/cliente prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi ad un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale, ferma restando la facoltà del socio/cliente di attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario per controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari.

1) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dagli uffici territoriali di AFI PD

2) Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*