

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

DIRITTI

AL MOMENTO DI SCEGLIERE

- Poter scaricare dal sito internet o ricevere, unitamente alla copia del contratto, una **copia di questo documento**.
- Poter scaricare dal sito internet o ricevere, unitamente alla copia del contratto, il **Foglio Informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente**, scaricandolo dal sito internet, una **copia completa del contratto** e/o il **Documento di Sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del **diritto di recesso**.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** che riporta tutte le condizioni economiche ed è unito al contratto.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del Documento di Sintesi**, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'avvenuta presa in carico della richiesta di emissione.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.
- **Recedere senza penali e senza dover indicare il motivo**. Il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario con un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di applicazione, mediante comunicazione scritta anche tramite l'estratto conto.
- Recedere dal contratto entro 60 giorni dalla data di ricevimento di detta comunicazione. In caso di recesso a seguito della variazione delle condizioni il Cliente ha diritto, in sede di liquidazione del rapporto, all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto.

ALLA CHIUSURA

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel Foglio Informativo.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate e non ancora contabilizzate.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere in ogni momento.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti recapiti: CartaSi - Customer Satisfaction, corso Sempione, 55 - 20145 Milano; sito internet www.cartasi.it - sezione contatti; fax 02 - 3488.9032. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'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 all'intermediario. Inoltre sul sito dell'intermediario (www.cartasi.it) è disponibile la relativa guida.

Ulteriori strumenti di tutela sono rappresentati dalle procedure di arbitrato e conciliazione che il cliente e l'intermediario possono proporre per il tramite di specifici organismi riconosciuti dalla legge. A titolo meramente esemplificativo si cita il Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it