

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Offerta presso lo Sportello e fuori sede

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

DIRITTI

Il Cliente ha diritto di:

a) prima di scegliere

- avere a disposizione e portare con sé / poter scaricare una copia di questo documento;
- avere a disposizione presso i locali aperti al pubblico di Apiveneto Fidi e portare con sé / poter scaricare, una copia del Foglio Informativo del prodotto che ne illustra le caratteristiche, i rischi, le condizioni economiche e le principali clausole contrattuali;
- 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);
- su richiesta, ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto e/o del Documento di Sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

b) al momento di firmare il contratto

- 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 da Apiveneto Fidi s.c. e una copia del 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 comunicazioni relative al rapporto.

c) durante il rapporto contrattuale

- ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto se previste dal contratto;
- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Apiveneto Fidi se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso minimo di 60 giorni ed indicare il motivo che giustifica la modifica. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate;
- ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta ed anche dopo la chiusura del rapporto, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni.

d) alla chiusura del rapporto contrattuale

- recedere in ogni momento dal contratto, senza penalità e senza spese di chiusura;
- ricevere comunicazioni che attestino la chiusura del rapporto.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Apiveneto Fidi ha predisposto un'apposita procedura per la ricezione ed il trattamento dei reclami inerenti le proprie prestazioni e servizi.

La procedura di reclamo è gratuita per il cliente, fatte salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

Il cliente può presentare reclamo all'Ufficio Reclami di Apiveneto Fidi per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti indirizzi:
Apiveneto Fidi s.c. – Ufficio Reclami – Galleria Francesco Crispi n. 45 – 36100 Vicenza (Vi) - indirizzo e.mail: vicenza@apivenetofidi.it
L'Ufficio Reclami deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro, si può consultare il sito internet all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere informazioni alle Filiali della Banca d'Italia (il cui elenco è pubblicato sul sito internet sopra indicato), oppure rivolgersi alle sedi ed agli sportelli di Apiveneto Fidi.

Vicenza, 01 gennaio 2011

¹) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze di Apiveneto Fidi