

“Principali diritti dei clienti” per intervento di garanzia del Fondo gestito da Eurofidi

SI CONSIGLIA UNA **LETTURA ATTENTA** DEI DIRITTI PRIMA DI FIRMARE IL CONTRATTO.

DIRITTI

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 Eurofidi;
- **nel caso di offerta fuori sede⁽¹⁾, 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 foglio informativo del prodotto**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **foglio informativo** 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** e una **copia del foglio informativo**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali sfavorevoli** rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- 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 dal rapporto di garanzia, senza il pagamento del Costo della Garanzia, può essere esercitato fino al momento dell’erogazione della linea di credito da parte dell’Istituto di Credito Finanziatore**

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

I reclami vanno presentati a **“Ufficio Customer Service – Eurofidi S.C.p.A. – Via Perugia, 56 – 10152 Torino - fax 011.238283 o via e-mail all’indirizzo: customerservice@eurogroup.it**.

L’Ufficio Customer Service evade la richiesta presentata per iscritto entro il termine di trenta giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se Eurofidi S.C.p.A. dà ragione al socio, comunica i tempi tecnici per la risoluzione dell’anomalia.

Qualora il socio sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all’Ufficio Customer Service (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non sia stata eseguita da Eurofidi S.C.p.A.), prima di ricorrere al giudice, 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 ad Eurofidi

1) Si definisce “fuori sede” l’offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze di Eurofidi.