

# CARTA DEI PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

QUESTO DOCUMENTO RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI E RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL DECRETO LEGISLATIVO N. 385/1993 (TESTO UNICO LEGGE BANCARIA) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA.

## DA LEGGERE ATTENTAMENTE PRIMA DI FIRMARE IL CONTRATTO

### DIRITTI

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- avere a disposizione, ricevere e portare con sé copia di questo documento;
- avere a disposizione, ricevere e portare con sé il foglio informativo del prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e tutti i costi;
- ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- avere a disposizione, ricevere e portare con sé la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario per la risoluzione delle controversie;
- ottenere ampia e completa informativa sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, da esercitarsi, a mezzo lettera raccomandata A/R entro 14 giorni dalla conclusione del contratto;
- avere a disposizione, ricevere e portare con sé l'estratto dei Tassi Effettivi Globali Medi previsti dalla legge n.108/96 vigenti nel periodo di stipula del contratto;
- conoscere il T.A.E.G. (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato sul finanziamento.

#### AL MOMENTO DI FIRMARE

- ricevere una copia del contratto e del documento di sintesi firmati da entrambe le parti;
- non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo;
- scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno, mediante il rendiconto e il documento di sintesi;
- trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;
- estinguere in anticipo il prestito senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento;
- ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- ottenere, a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni

#### ALLA CHIUSURA

- ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riassume tutte le operazioni effettuate.

**SARANNO CONSIDERATE NULLE E NON APPOSTE LE CLAUSOLE CONTRATTUALI DI RINVIO AGLI USI PER LA DETERMINAZIONE DEI TASSI D'INTERESSE E DI OGNI ALTRO PREZZO E CONDIZIONI PRATICATE.**

### RECLAMI

Il cliente può presentare reclamo anche per lettera raccomandata A/R da indirizzare a **Cassa Maurizio Capuano Società Cooperativa - Corso Garibaldi 32 - 80142 NAPOLI** o per via telematica a mezzo messaggio di posta elettronica da indirizzare a [box5@cassacapuano.it](mailto:box5@cassacapuano.it).

Il cliente all'uopo può utilizzare l'apposito modulo ritirabile presso la segreteria o scaricabile dal sito [www.cassacapuano.it](http://www.cassacapuano.it).

Il responsabile dei reclami provvederà a rispondere alle richieste entro trenta giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.) purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo o a uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia.

Presso la sede della Cassa Maurizio Capuano Società Cooperativa è possibile consultare la **Guida pratica per conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e come tutelare i propri diritti**.

## CASSA MAURIZIO CAPUANO SOCIETA' COOPERATIVA

Iscritta nell'elenco previsto dal comma 7 dell'articolo 112 del Decreto Legislativo n. 385 del 1993

Iscritta nell'albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente al n. A100595

P.I.V.A. 01533910632 - R.E.A. 42311 - Registro delle Imprese di Napoli e C.F. 80006710638

Sede in Corso Garibaldi 32 - 80142 NAPOLI

Telefono 081285983 - [box3@cassacapuano.it](mailto:box3@cassacapuano.it) - [www.cassacapuano.it](http://www.cassacapuano.it)