



PRINCIPALI DIRITTI DEI SOCI/CLIENTI nell'attività di rilascio di garanzia mutualistica svolta dal Confidi

Offerta presso lo sportello e fuori sede

L'attività di Asconfidi Lombardia (di seguito **Confidi**) e Cooperativa Artigiana Lombarda di Garanzia. (di seguito **Cooperativa Artigiana**) consiste nella prestazione di garanzie di tipo mutualistico volte a favorire il finanziamento a breve, medio o lungo termine delle micro, piccole e medie imprese (di seguito **Soci/Clienti**), socie **di Cooperativa Artigiana** e clienti del **Confidi**, da parte di Intermediari Bancari e Finanziari convenzionati (di seguito **Intermediari**). Le modalità e le condizioni per richiedere l'Ammissione a Socio di **Cooperativa Artigiana** sono previste dalla Legge, dallo Statuto e dal Regolamento sociale.

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare la modulistica di richiesta del servizio di garanzia

DIRITTI DEL SOCIO/CLIENTE

Prima di scegliere:

- avere e portare con sé una copia di questo documento;
- avere 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, presso i locali aperti al pubblico del Confidi;
- 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 Socio/Cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta);
- ottenere gratuitamente e portare con sé una copia della documentazione contrattuale e/o del documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

Al momento di firmare:

- prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito alla documentazione contrattuale;
- ricevere una copia della documentazione contrattuale sottoscritta (tranne nei casi previsti dalla legge) e 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.

Durante il rapporto di garanzia

- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni da parte del Confidi, se la facoltà di modifica è prevista nella documentazione contrattuale. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, mantenendo in essere le precedenti condizioni.
- 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 senza penalità e senza spese di chiusura, dal servizio di garanzia;
- ricevere il rendiconto, senza spese, che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

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

La **procedura è gratuita** per il socio/cliente, **salvo le spese relative alla corrispondenza inviata** all'Ufficio Reclami.

Il socio/cliente può presentare reclamo all'**Ufficio Reclami** di **Asconfidi**, a mezzo di:

- ☺ lettera raccomandata A/R indirizzata a:

Asconfidi Lombardia Soc. Coop. - Ufficio Reclami
Piazza Eleonora Duse 1 - 20122 MILANO

- ☺ e-mail:

ufficio.reclami@asconfidi.it;

L'Ufficio reclami deve rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Se il socio/cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**⁽²⁾. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi⁽³⁾.

Il Confidi mette a disposizione dei soci/clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet (www.asconfidi.it) - le guide relative all'accesso all'ABF.

PER RICEZIONE – Data _____ Firma _____

1) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze del Confidi.

2) Cfr. 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*.

3) Il ricorso deve essere redatto sulla base del modulo indicato dall'Arbitro Bancario e Finanziario e sottoscritto dal Socio, deve essere inviato alla segreteria tecnica del collegio competente territorialmente ovvero presentato presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Il Socio riceverà comunicazione della decisione del collegio entro 30 giorni dalla relativa pronuncia.



PRINCIPALI DIRITTI DEI SOCI/CLIENTI nell'attività di rilascio di garanzia mutualistica svolta dal Confidi

Offerta presso lo sportello e fuori sede

L'attività di Asconfidi Lombardia (di seguito **Confidi**) e Cooperativa Artigiana Lombarda di Garanzia. (di seguito **Cooperativa Artigiana**) consiste nella prestazione di garanzie di tipo mutualistico volte a favorire il finanziamento a breve, medio o lungo termine delle micro, piccole e medie imprese (di seguito **Soci/Clienti**), socie di **Cooperativa Artigiana** e clienti del **Confidi**, da parte di Intermediari Bancari e Finanziari convenzionati (di seguito **Intermediari**). Le modalità e le condizioni per richiedere l'Ammissione a Socio di **Cooperativa Artigiana** sono previste dalla Legge, dallo Statuto e dal Regolamento sociale.

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare la modulistica di richiesta del servizio di garanzia

DIRITTI DEL SOCIO/CLIENTE

Prima di scegliere:

- avere e portare con sé una copia di questo documento;
- avere 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, presso i locali aperti al pubblico del Confidi;
- 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 Socio/Cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta);
- ottenere gratuitamente e portare con sé una copia della documentazione contrattuale e/o del documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.

Al momento di firmare:

- prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito alla documentazione contrattuale;
- ricevere una copia della documentazione contrattuale sottoscritta (tranne nei casi previsti dalla legge) e 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.

Durante il rapporto di garanzia

- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni da parte del Confidi, se la facoltà di modifica è prevista nella documentazione contrattuale. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, mantenendo in essere le precedenti condizioni.
- 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 senza penalità e senza spese di chiusura, dal servizio di garanzia;
- ricevere il rendiconto, senza spese, che attesta la chiusura del rapporto di garanzia.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

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

La **procedura è gratuita** per il socio/cliente, **salvo le spese relative alla corrispondenza inviata** all'Ufficio Reclami.

Il socio/cliente può presentare reclamo all'**Ufficio Reclami** di **Asconfidi**, a mezzo di:

- ☺ lettera raccomandata A/R indirizzata a:

Asconfidi Lombardia Soc. Coop. - Ufficio Reclami
Piazza Eleonora Duse 1 - 20122 MILANO

- ☺ e-mail:

ufficio.reclami@asconfidi.it;

L'Ufficio reclami deve rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Se il socio/cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**⁽²⁾. Per avere informazioni sulla procedura da seguire per rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al Confidi⁽³⁾.

Il Confidi mette a disposizione dei soci/clienti - presso i propri locali e sul proprio sito internet (www.asconfidi.it) - le guide relative all'accesso all'ABF.

PER RICEZIONE – Data _____ Firma _____

1) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze del Confidi.

2) Cfr. 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*.

3) Il ricorso deve essere redatto sulla base del modulo indicato dall'Arbitro Bancario e Finanziario e sottoscritto dal Socio, deve essere inviato alla segreteria tecnica del collegio competente territorialmente ovvero presentato presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Il Socio riceverà comunicazione della decisione del collegio entro 30 giorni dalla relativa pronuncia.