

IL CHIODO – SOCIETA' COOPERATIVA FRA GLI ADDETTI ALLA CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE

Principali Diritti del Socio Cliente della Cooperativa

Sono nel seguito riportati i **Principali Diritti del Cliente- Socio** relativi al Prestito ordinario o straordinario fino a € 9.288,00 euro (Credito ai consumatori);

Prima di scegliere.

- Avere a disposizione e portare con sé **una copia di questo documento**
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** del prestito, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una copia completa del **contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale)

Al momento di firmare.

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dalla Cooperativa 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

Durante il rapporto contrattuale.

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere l'eventuale proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** non avente per oggetto il tasso di interesse da parte della cooperativa, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, recedendo dal contratto con l'applicazione delle precedenti condizioni.
- 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.

- Estinguere in anticipo il rapporto contrattuale 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.
- Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate

Mezzi di tutela stragiudiziale di cui il Cliente – Socio può avvalersi

I reclami vanno inviati a "Il Chiodo Società Cooperativa fra gli addetti alla Cassa di Risparmio di Firenze Via Bufalini, 6 – 50122 Firenze" indirizzo di posta elettronica info@ilchiodo.net . La Cooperativa deve rispondere entro 30 giorni.

Se la Cooperativa dà ragione al cliente deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Se il Socio - cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it , oppure chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia.
- Conciliatore BancarioFinanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it