

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

*DISPOSIZIONE IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI. CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI.*

**Il Cliente ha diritto:**

### **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** di ciascun prodotto, 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).
- Ottenere gratuitamente una copia della Guida pratica “Conoscere l’Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti”, scaricabile anche dal sito [www.mag2.it](http://www.mag2.it).

### **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** dall’intermediario 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 la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte dell’intermediario, con le modalità previste nel contratto. 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, chiudendo il contratto alle 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**

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, **dal contratto** di finanziamento.
- 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.

### **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il cliente può presentare un reclamo all’intermediario, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a *Ufficio Reclami – Mag 2 Finance Soc. Cooperativa – Via Angera, 3 - 20125 Milano* oppure per via telematica all’indirizzo [finanziamenti@mag2.it](mailto:finanziamenti@mag2.it). L’intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all’Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia, oppure chiedere all’intermediario