

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE NEI CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA PER I SERVIZI DI PAGAMENTO

Si consiglia una lettura attenta del presente avviso prima di scegliere i servizi e di firmare il contratto.

Diritti

PRIMA DI SCEGLIERE, hai il diritto di:

- ricevere/ poter scaricare una copia di questo documento;
- ricevere/ poter scaricare il Foglio Informativo, che illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi dei servizi;
- ottenere gratuitamente una copia completa del contratto, anche prima della conclusione e senza impegno;
- conoscere il TAEG (Tasso annuo Effettivo Globale) nel caso di contratto di Finanziamento Accessorio;
- essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO, hai il diritto di:

- prendere visione dei Documenti di Sintesi con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- ricevere una copia del contratto e del Foglio Informativo da conservare;
- 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.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO:

- hai il diritto di recedere senza penali e senza indicare il motivo in qualsiasi momento dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del Foglio Informativo solo dopo la conclusione, il termine decorre dal ricevimento di questi documenti;
- il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti allegati;
- se l'Istituto ha concesso al Cliente il Finanziamento Accessorio, il Cliente può recedere dal Contratto a condizione che tutti gli obblighi derivanti dal Finanziamento Accessorio (inclusi, a titolo esemplificativo, gli obblighi di natura pecuniaria) siano stati integralmente adempiuti;
- In caso di recesso, l'Istituto si impegna a trasferire i fondi giacenti sul Conto di Pagamento presso il Prestatore di Servizi di Pagamento indicato dal Cliente entro 5 (cinque) Giornate Operative;
- 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.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE, hai il diritto di:

- 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, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno due mesi e

può essere respinta entro il termine di applicazione, chiudendo il contratto alle condizioni pregresse;

- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni.
- Nei contratti di finanziamento, trasferire il contratto (“portabilità”) presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA DEL RAPPORTO, hai il diritto di:

- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura;
- 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.

IL CLIENTE CONSUMATORE deve sapere che: nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso; non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste; è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere in qualsiasi momento.

RECLAMI: puoi presentare un reclamo all’attenzione del Responsabile Gestione Reclami dell’Istituto a mezzo posta ordinaria presso CCN Servizi di Pagamento S.p.A., via Kennedy n.5, 42040 Campegine (RE), mail all’indirizzo reclami@ccnservizidipagamento.it. o PEC all’indirizzo ccnservizidipagamento@legalmail.it.

Se non ricevi risposta entro 15 (quindici) giorni o non sei soddisfatto della risposta dell’Istituto, prima di ricorrere all’Autorità giudiziaria, puoi presentare **ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, se non sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all’Istituto. Per sapere come rivolgerti all’ABF consulta il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedi presso le Filiali di Banca d’Italia o rivolgiti all’Istituto che mette a disposizione la Guida Pratica *“Conoscere l’Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti”*.