

AVVISO INFORMATIVO SULLE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

L'AVVISO RIGUARDA I DIRITTI E GLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI

L'AVVISO RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA E SUCCESSIVI PROVVEDIMENTI CICR

SEZIONE I - DIRITTI

Il Cliente ha diritto:

- ✓ di avere a disposizione e di asportare copia di questo **Avviso**;
- ✓ di avere a disposizione e di asportare i **Fogli Informativi**, dati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sulla Società, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- ✓ qualora la Società si avvalga di *tecniche di comunicazione a distanza*, di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo Avviso ed i Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- ✓ di *ottenere*, a proprie spese, prima della conclusione del contratto senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un *Documento Di Sintesi* riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna l'intermediario (ed il Cliente) alla stipula del contratto;
- ✓ di *ricevere* un esemplare del contratto stipulato, che include il Documento di Sintesi;
- ✓ di essere *informato* sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;
- ✓ di *recedere* dal rapporto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro un periodo non inferiore a 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dall'effettuazione delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate;
- ✓ di *ottenere* a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni.

SEZIONE II - NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono a tutela del Cliente:

- ✓ l'*obbligo* della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- ✓ l'*obbligo*, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze della finanziaria e prima della conclusione del contratto, di consegnare al cliente copia di questo Avviso e dei Fogli Informativi relativi all'operazione o servizio offerto;
- ✓ l'*obbligo* di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- ✓ l'*indicazione*, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- ✓ l'*obbligo* di indicare nei contratti: l'ammontare e le modalità del finanziamento; il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate; il TAEG; il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi/inclusi sia dal calcolo del TEG che dal calcolo del TAEG; le eventuali garanzie richieste; le eventuali coperture assicurative richieste al consumatore ed escluse o incluse sia nel calcolo del TEG sia nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica.

SEZIONE III - PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Questa Società aderisce all'indicazione degli Organi di Vigilanza, in ordine alla *costituzione dell'Ufficio Reclami della Clientela*, che prevede una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice.

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.

Ogni Cliente può rivolgersi all'**Ufficio Reclami** di Logos Finanziaria S.p.A.. Il reclamo potrà essere presentato da parte del Cliente **entro un anno** da quando il fatto contestato si è verificato.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R da indirizzarsi alla Logos Finanziaria S.p.A. – Ufficio Reclami presso la sede legale in Borgomanero (NO), via Brunelli Maioni n. 50.

L'Ufficio Reclami comunica al Cliente il provvedimento di accoglimento ovvero di rigetto del reclamo presentato dal Cliente, con idonea motivazione, entro il termine di 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Se l'Ufficio Reclami dà ragione al Cliente, Logos Finanziaria S.p.A. deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

In caso di rigetto ovvero qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dal provvedimento di accoglimento adottato dall'Ufficio Reclami Logos, le associazioni di categoria istituiscono Uffici Reclami di Seconda Istanza che possono essere aditi dal Cliente per un riesame del suo reclamo.

Il ricorso all'Ufficio Reclami (di prima o seconda istanza) non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria ordinaria.