

Documento dei principali diritti del Cliente

IL PRESENTE DOCUMENTO:

- RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA DEL CLIENTE;
- RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI FINANZIARI PREVISTA DAL D.LGS 185/1993 (TESTO UNICO BANCARIO) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DI BANCA D'ITALIA

Offerta presso lo sportello, fuori sede o attraverso tecniche di comunicazione a distanza

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere il prodotto.

DIRITTI DEL CLIENTE

Prima di scegliere:

- avere a disposizione e portare con sé una copia di **questo documento**;
- avere a disposizione 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 contrattuali, presso la sede di Ottavio Sgariglia Dalmonte Srl;
- 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) del finanziamento;
- 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 cliente ed eventuali costi ed oneri aggiuntivi derivanti da tale modalità di offerta), 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;
- nel caso di offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza, ricevere/poter scaricare, copia del presente documento e del foglio informativo del prodotto, ottenere gratuitamente una copia completa del contratto e/o il 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 al contratto;
- stipulare il contratto in **forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge,
- ricevere una **copia del contratto firmato** da Ottavio Sgariglia Dalmonte Srl 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 relative al rapporto.

Durante il rapporto contrattuale

- ricevere **comunicazioni** sull'andamento del rapporto, almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi (ove previsto)
- ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale** delle condizioni contrattuali da parte di Ottavio Sgariglia Dalmonte Srl, 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, chiudendo il contratto alle 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

- 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** per lettera raccomandata A/R all'indirizzo: Ottavio Sgariglia Dalmonte Srl-Corso Mazzini 190-63100 Ascoli Piceno o a mezzo PEC all'indirizzo osd@legalmail.it.

L'intermediario deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima del ricorso all'autorità giudiziaria, può sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal contratto ai seguenti organismi, in funzione della loro specializzazione sulla materia bancaria e finanziaria:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, sistema di risoluzione delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128-bis del d.lgs.385/93 (Testo Unico Bancario), secondo le modalità indicate nella "Guida Pratica ABF", reperibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso la sede di Ottavio Sgariglia Dalmonte Srl oppure sul sito www.fondazioneosd.it. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria.
- **Conciliatore Bancario Finanziario**. Se sorge una controversia con la OSD s.r.l., il cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di componimento bonario della controversia, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati - deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale

Per qualunque altra controversia sarà competente il Foro di Ascoli Piceno.

☞ si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede della Ottavio Sgariglia Dalmonte Srl