

**PRINCIPALI DIRITTI DEI CLIENTI**  
**nell'attività svolta da UNIFIDI EMILIA ROMAGNA**  
**in qualità di mandataria del R.T.I. per la gestione del Fondo Starter” per le imprese operanti nella Regione**  
**Emilia Romagna ai sensi dell'attività II.1.3 dell'Asse 2 del POR FESR 2007-2013**  
**Offerta presso lo sportello e fuori sede**  
Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare il contratto.

-----  
**DIRITTI DEL CLIENTE**

Prima di scegliere il Cliente ha diritto di:

- 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;
- **nel caso di offerta fuori sede**(1), il Cliente ha diritto di **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.

Al momento di firmare il Cliente ha diritto di:

- prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche;
- stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge;
- ricevere una **copia del contratto** firmata dall'Istituto di credito convenzionato anche per conto di Unifidi Emilia Romagna in qualità di mandataria del R.T.I. per la gestione del Fondo Starter, 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 il Cliente ha diritto di:

- ricevere la proposta di qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Unifidi Emilia Romagna in qualità di mandataria del R.T.I., se la facoltà di modifica è prevista dal contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 60 giorni 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;
- ricevere a proprie spese, entro 90 giorni dalla data di richiesta anche dopo la chiusura, copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi 10 anni;
- ricevere almeno una volta l'anno, solamente nel caso in cui l'eventuale commissione applicata da Unifidi Emilia Romagna in qualità di mandataria del R.T.I. per la concessione del finanziamento venga corrisposta periodicamente, **comunicazioni sull'andamento della finanziamento** prestato da Unifidi Emilia Romagna in qualità di mandataria del R.T.I., mediante un rendiconto ed il documento di sintesi.

- ricevere comunicazioni sull'andamento del rapporto, laddove necessarie.

Alla chiusura del rapporto contrattuale IL Cliente ha diritto di:

- **recedere** in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto di finanziamento, **previa liberatoria** di Unifidi Emilia Romagna in qualità di mandataria del R.T.I. e della Banca convenzionata finanziatrice per la parte privata di provvista;
- ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

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

UNIFIDI EMILIA ROMAGNA s.c.r.l. ha predisposto un'apposita procedura per la ricezione e il trattamento dei reclami inerenti le proprie prestazioni e servizi.

La **procedura è gratuita** per il Cliente, **salvo le spese sostenute dal cliente stesso relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami.**

Il Cliente può presentare reclamo al suddetto ufficio di UNIFIDI EMILIA ROMAGNA s.c.r.l. , per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Unifidi Emilia Romagna, via Brugnoli n. 6 - 40122 BOLOGNA; reclami@unifidi.eu).

UNIFIDI EMILIA ROMAGNA s.c.r.l. **deve rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.**

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il Socio può rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)(2)**. 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 ad UNIFIDI il testo della guida.

Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria il Socio/Cliente deve esperire il procedimento di mediazione previsto dal Decreto Legislativo 4/3/2010 n. 28, ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

1) Si definisce "fuori sede" l'offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze di Unifidi.

2) Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 recante le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.