

# CASSA MAURIZIO CAPUANO SOCIETA' COOPERATIVA

Iscritta al n. 29171 nell'elenco previsto dall'art. 106 D.Lgs.385/93 ante D.Lgs. 141/2010

Iscritta nell'albo delle Società Cooperative a Mutualità Prevalente al n. A100595

P.IVA 01533910632 – R.E.A. 42311 - Registro delle Imprese di Napoli e C.F. 80006710638

Sede in Corso Garibaldi 387 - 80142 NAPOLI

tel/fax 0817722412 - box3@cassacapuano.it - www.cassacapuano.it

## CARTA DEI PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2011

QUESTO DOCUMENTO RICHAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI E RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DAL DECRETO LEGISLATIVO N. 385/1993 (TESTO UNICO LEGGE BANCARIA) E DALLE ISTRUZIONI DI VIGILANZA DELLA BANCA D'ITALIA.

### DA LEGGERE ATTENTAMENTE PRIMA DI FIRMARE IL CONTRATTO

#### DIRITTI

##### PRIMA DI SCEGLIERE

- avere a disposizione, ricevere e portare con sé copia di questo documento;
- avere a disposizione, ricevere e portare con sé il foglio informativo del prodotto, che ne illustra le caratteristiche, i rischi e tutti i costi;
- ottenere gratuitamente e portare con sé una copia completa del contratto e del documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- avere a disposizione, ricevere e portare con sé la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario per la risoluzione delle controversie;
- ottenere ampia e completa informativa sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, da esercitarsi, a mezzo lettera raccomandata A/R entro 14 giorni dalla conclusione del contratto;
- avere a disposizione, ricevere e portare con sé l'estratto dei Tassi Effettivi Globali Medi previsti dalla legge n.108/96 vigenti nel periodo di stipula del contratto;
- conoscere il T.A.E.G. (Tasso Annuo Effettivo Globale) applicato sul finanziamento.

##### AL MOMENTO DI FIRMARE

- prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche;
- stipulare il contratto in forma scritta;
- ricevere una copia del contratto e del documento di sintesi firmati da entrambe le parti;
- 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 il rendiconto e il documento di sintesi;
- trasferire il contratto ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge;
- estinguere in anticipo il prestito senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento;
- ottenere la chiusura del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- 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

- ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

**SARANNO CONSIDERATE NULLE E NON APPOSTE LE CLAUSOLE CONTRATTUALI DI RINVIO AGLI USI PER LA DETERMINAZIONE DEI TASSI D'INTERESSE E DI OGNI ALTRO PREZZO E CONDIZIONI PRATICATE.**

#### RECLAMI

Il cliente può presentare reclamo anche per lettera raccomandata A/R da indirizzare a **Cassa Maurizio Capuano Società Cooperativa presso Circumvesuviana srl - Corso Garibaldi 387 - 80142 NAPOLI** o per via telematica a mezzo messaggio di posta elettronica da indirizzare a [box5@cassacapuano.it](mailto:box5@cassacapuano.it).

Il cliente all'uopo può utilizzare l'apposito modulo ritirabile presso la segreteria o scaricabile dal sito [www.cassacapuano.it](http://www.cassacapuano.it).

Il responsabile dei reclami provvederà a rispondere alle richieste entro trenta giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.) purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia.

Presso la sede della Cassa Maurizio Capuano Società Cooperativa è possibile consultare la **Guida pratica per conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e come tutelare i propri diritti**.