

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER I CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

Si consiglia una lettura attenta dei diritti del cliente prima di concludere il contratto per uno di questi prodotti:

### **Aperture di credito;**

### **Prestito personale.**

Il consumatore che desidera aprire una linea di credito a tempo indeterminato connessa all'uso di una carta di credito riceverà gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questo servizio e aiutano a capire come funziona e quanto costa.

## DIRITTI DEL CLIENTE

PRIMA DI SCEGLIERE il cliente ha il diritto di:

- ricevere/poter scaricare una copia di questo documento;
- ricevere/poter scaricare il foglio informativo di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ottenere gratuitamente una copia completa del contratto e/o il documento di sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario (Agos Ducato S.p.A.). Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo;
- conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento;
- essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

AL MOMENTO DI CONCLUDERE IL CONTRATTO:

- prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o al contratto;
- ricevere una copia del contratto firmato dall'intermediario e una copia del documento di sintesi, da conservare. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine;
- 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 successive.

SUBITO DOPO LA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO:

- se il cliente è un consumatore, recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se riceve copia del contratto e del foglio informativo solo dopo la conclusione, i 14 giorni decorrono dal momento del ricevimento;
- il recesso è automatico e senza penali anche per i contratti collegati;
- il cliente che prima del recesso ha usufruito di servizi previsti dal contratto è tenuto a pagare le spese, se li aveva espressamente richiesti e nei limiti di un importo proporzionato ai servizi;
- in ogni caso l'intermediario deve restituire al cliente gli importi ricevuti entro 15 giorni.

**Il diritto di recesso non è previsto nei casi di:**

- esecuzione integrale del contratto, su esplicita richiesta scritta del cliente, prima di esercitare il diritto di recesso

### **Agos Ducato S.p.A.**

Via Bernina, 7 - 20158 Milano Cap. Soc. Euro 103.654.720,00 I.V. Registro delle Imprese di Milano, C.F./ P. IVA 08570720154 Società autorizzata all'esercizio delle attività finanziarie ai sensi dell'Art. 106 del D.Lgs. 385/93, N. di Iscr. all'Elenco 5373 e sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 107 del D.Lgs. 385/93, N. di Iscr. all'Elenco 19309.4. Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D n° iscrizione D000200619. Sito web: [www.agosducato.it](http://www.agosducato.it).

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE:

- 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 da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni;
- 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 contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze stabilite anche nel caso di mancato pagamento di una rata, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

#### ALLA CHIUSURA:

- recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai contratti di durata quali conto corrente, deposito titoli in amministrazione, carta di pagamento, carta di credito, cassetta di sicurezza;
- nei contratti di credito al consumo, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto;
- 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 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 entro 14 giorni.

#### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

- Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a: Agos Ducato S.p.A., Dialoga Gestione Reclami, Via Bernina 7, 20158 Milano,

oppure per via telematica all'indirizzo:  
clienti@agosducato.it.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). 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 all'intermediario
- Adiconsum, Federconsumatori e Unione Nazionale Consumatori, associazioni dei consumatori con le quali Agos ha siglato un protocollo di intesa al fine di gestire eventuali reclami e controversie. Potrà avvalersi dell'assistenza delle predette Associazioni contattandole presso gli sportelli territoriali, telefonicamente e visitando i rispettivi siti web: ([www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it) – [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)).

#### Agos Ducato S.p.A.

Via Bernina, 7 - 20158 Milano Cap. Soc. Euro 103.654.720,00 I.V. Registro delle Imprese di Milano, C.F./ P. IVA 08570720154 Società autorizzata all'esercizio delle attività finanziarie ai sensi dell'Art. 106 del D.Lgs. 385/93, N. di Iscr. all'Elenco 5373 e sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia ai sensi dell'Art. 107 del D.Lgs. 385/93, N. di Iscr. all'Elenco 19309.4. Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D n° iscrizione D000200619. Sito web: [www.agosducato.it](http://www.agosducato.it).