

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

(offerta presso la sede e fuori sede)

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

(offerta presso la sede e fuori sede)

## PER FINANZIAMENTI

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

## DIRITTI

### PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé, o ricevere, per le offerte fuori sede, una copia di questo documento.
- Avere a disposizione e portare con sé, o ricevere, per le offerte fuori sede, il foglio informativo del finanziamento, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è sempre possibile ottenere gratuitamente copia del contratto di mutuo dopo che è stato fissato l'appuntamento per la stipula presso il notaio.
- Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale).

### 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 dall'intermediario 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.

### 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 tale 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 mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di ritardo nel pagamento di una rata, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

## ALLA CHIUSURA

- Estinguere in anticipo, in tutto o in parte, il contratto pagando solo un unico compenso stabilito dal Contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.
- Ricevere il rendiconto che attesta la chiusura del Contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.
- sta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE – ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Il Cliente può presentare un reclamo all'intermediario mediante lettera raccomandata A/R (indirizzo postale: UNIPOL MERCHANT BANCA PER LE IMPRESE S.P.A. - Funzione Legale, Societario e Affari Generali - piazza della Costituzione 2/2 - 40128 Bologna) o in via telematica (indirizzo mail: [reclamicienti@unipolmerchant.it](mailto:reclamicienti@unipolmerchant.it)) o tramite fax (al numero: 051.6318237).

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 all'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.



E' possibile ottenere una copia gratuita di questo documento richiedendola ad un operatore Unipol Merchant  
o stampandola direttamente dal sito  
[www.unipolmerchant.it](http://www.unipolmerchant.it) - sezione trasparenza

**Unipol Merchant - Banca per le Imprese S.p.A.**

Sede Legale e Direzione Generale: piazza della Costituzione, 2/2 - 40128 Bologna (Italia) - tel. +39 051 6318211 - fax +39 051 6318229  
Capitale sociale i.v. Euro 105.468.007,00 - Registro delle Imprese di Bologna, C.F. 08732080158 - P.IVA 04096910379  
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5569 ed appartenente al Gruppo Bancario Unipol Banca iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari  
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Unipol Banca S.p.A. - Società ad Azionista Unico  
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia - Cod. ABI 3251.6  
[www.unipolmerchant.it](http://www.unipolmerchant.it)