

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER MUTUI

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di richiedere un mutuo e di firmare il contratto.

Le caratteristiche di ogni tipo di mutuo sono indicate nei fogli informativi.

Il consumatore che desidera ottenere un mutuo può richiedere e avere gratuitamente la Guida che spiega in maniera semplice come scegliere questo servizio e aiuta a capire come funziona e quanto costa.

La Guida può anche essere scaricata dal sito www.finaosta.com alla sezione "trasparenza".

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun tipo di mutuo, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- 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. 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) del mutuo.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** da FINAOSTA S.p.A. 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 di FINAOSTA S.p.A., 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 dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- **Trasferire il contratto** di mutuo ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

- **Estinguere in anticipo il mutuo**, in tutto o in parte, senza penalità e spese.
- 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.

OBBLIGHI DEL CLIENTE IN CASO DI ESTINZIONE ANTICIPATA DEL MUTUO

Le leggi della Regione Valle d'Aosta che disciplinano la concessione di mutui agevolati possono prevedere degli obblighi (vincoli) che il cliente deve rispettare anche dopo l'estinzione anticipata del mutuo e il pagamento di penalità in caso di mancato rispetto dei vincoli.

I vincoli, se previsti, quali ad esempio il divieto di vendere e di mutare la destinazione dei beni finanziati, sono indicati nel contratto di mutuo.

Nei fogli informativi sono contenute informazioni sui vincoli e sulle penalità da pagare.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo a FINAOSTA S.p.A. a mezzo posta ordinaria indirizzandolo all'Ufficio reclami c/o Direzione Legale e Contenzioso - Via Festaz, 22 - 11100 AOSTA o tramite posta elettronica, indirizzandolo a reclami@finaosta.com. FINAOSTA S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui al comma 1, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), alle seguenti condizioni:

- a) non sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo a FINAOSTA S.p.A.;
- b) la controversia riguarda operazioni e servizi finanziari: 1) fino a 100.000 euro, se la parte mutuataria chiede una somma di denaro; 2) senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà;
- c) la controversia non è già stata all'esame di arbitri o di conciliatori; il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.

Per sapere come rivolgersi all'ABF, il cliente può consultare l'apposita "Guida" disponibile presso FINAOSTA S.p.A., consultare direttamente il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il cliente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo a FINAOSTA S.p.A., domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28), come ad es. il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (Conciliatore Bancario).

In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti commi 2 e 4 costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.