



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE – CONTRATTI CONCLUSI A DISTANZA

### Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare il contratto, e di scegliere uno dei prodotti indicati.

Il consumatore che desidera effettuare un'operazione di finanziamento deve ricevere e poter scaricare gratuitamente dal sito [www.gestbox.it](http://www.gestbox.it) tutta la documentazione su come scegliere questi servizi e capire come funzionano e quanto costano.

### IL CLIENTE HA DIRITTO:

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- **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 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.  
Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo. Inoltre, è possibile ottenere gratuitamente copia del contratto.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento ed esempi di un ISC (Indicatore Sintetico di Costo) del conto corrente.
- Essere informato sull'esistenza e sulle modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R se il cliente è un consumatore.

#### AL MOMENTO DI FIRMARE

- **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 d'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.

#### 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 una 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.
- Dichiarazione per la stipula resa dal cliente di fronte a un notaio o altro pubblico ufficiale.

#### DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno e alla scadenza del rapporto, 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 dal contratto. La proposta deve pervenire con preavviso di almeno 2 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.



- Nei contratti di finanziamento, **trasferire il contratto** (“portabilità”) presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.
- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alla scadenza prestabilite anche **nel caso di ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga più di sette volte.

### **LA CHIUSURA**

- Nei contratti di mutuo per l’acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all’abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, estinguere in anticipo, in tutto o in parte il contratto senza compensi, oneri e penali. Per alcuni di questi mutui stipulati prima del 3 aprile 2007 che prevedono una penale, questa potrebbe essere ridotta (per informazioni, [www.abi.it](http://www.abi.it) – sezione mutui). Per gli altri mutui, quando c’è un’ipoteca, il cliente può estinguere in anticipo in tutto o in parte il rapporto pagando solo un unico compenso stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.
- 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.

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

Il cliente può presentare un reclamo all’intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Gestbox Srl – Z. I. Nona Strada, 23 – 35129 Padova oppure [amministrazione@gestbox.it](mailto:amministrazione@gestbox.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 saper 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.

Di seguito il link dei recapiti delle Segreterie tecniche dei Collegi dell’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituite presso le sedi delle filiali della Banca d’Italia:

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/contatti/index.html>