

## AVVISO INFORMATIVO SULLE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

### L'AVVISO RIGUARDA I DIRITTI E GLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI

L'AVVISO RIGUARDA LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI PREVISTA DA: D.LGS. N. 385/1993 (TESTO UNICO DELLE LEGGI IN MATERIA BANCARIA E CREDITIZIA), ISTRUZIONI DI VIGILANZA PER LE BANCHE DELLA BANCA D'ITALIA, PROVVEDIMENTI DEL CICR E DOCUMENTO DELLA BANCA D'ITALIA DEL 29 LUGLIO 2009

### SEZIONE I - DIRITTI

Il Cliente ha diritto di:

- ✓ avere a disposizione ed asportare copia di questo Avviso;
- ✓ avere a disposizione ed asportare i Fogli Informativi, recanti la data e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa su Logos Finanziaria S.p.A. - società soggetta a Direzione e Coordinamento da parte di Agos S.p.A. ("Logos"), sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
- ✓ se Logos si avvale di tecniche di comunicazione a distanza, avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo Avviso e i Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- ✓ ottenere, a proprie spese, senza termini e condizioni e prima della conclusione del contratto, una copia integrale del relativo testo completo del Documento di Sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali per una ponderata valutazione dello stesso. La consegna della copia integrale del contratto non impegna Logos ed il Cliente alla stipula del medesimo;
- ✓ ricevere una copia del contratto stipulato che include il Documento di Sintesi;
- ✓ ricevere gratuitamente la "Guida pratica al finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio: il prestito in parole semplici" e la "Guida pratica. Conoscere l'Arbitro Bancario e Finanziario e capire come tutelare i propri diritti". Le Guide sono a disposizione del Cliente in versione cartacea, nei locali commerciali di Logos e in formato elettronico, scaricabili gratuitamente dal sito [www.logosfinanziariaspa.it](http://www.logosfinanziariaspa.it);
- ✓ essere informato delle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;

- ✓ recedere dal contratto entro 14 giorni dalla firma del medesimo, mediante l'invio di raccomandata A/R a Logos;
- ✓ recedere dal contratto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, dei prezzi e delle altre condizioni del medesimo, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta ovvero dal ricevimento delle altre forme di comunicazione ammesse, senza penalità e alle condizioni precedentemente praticate;
- ✓ ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni dalla richiesta, copia della documentazione relativa alle singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni con Logos.

## SEZIONE II - NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono strumenti a tutela del Cliente:

- ✓ l'obbligo della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
- ✓ l'obbligo, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze di Logos e prima della conclusione del contratto, di consegnare al Cliente copia di questo Avviso e dei Fogli Informativi relativi all'operazione o al servizio offerto;
- ✓ l'obbligo di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi, per i contratti di credito, gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
- ✓ l'indicazione, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del tasso annuo effettivo globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
- ✓ l'obbligo di indicare nei contratti:
  - l'ammontare e le modalità del finanziamento;
  - il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate;
  - il TAEG;
  - il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere eventualmente modificato;
  - l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi/inclusi sia dal calcolo del tasso effettivo globale (TEG) che dal calcolo del TAEG;
  - le eventuali garanzie richieste al Cliente da Logos; e
  - le eventuali coperture assicurative richieste al Cliente da Logos, siano esse escluse o incluse nel calcolo del TEG e del TAEG.

In caso di assenza o di nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di integrazione/sostituzione automatica delle clausole contrattuali mancanti o nulle.

## SEZIONE III - PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Logos, in ottemperanza alle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia, istituisce l'Ufficio Reclami della Clientela (l'"Ufficio Reclami").

L'Ufficio Reclami prevede una procedura di risoluzione delle controversie tra Logos e il Cliente alternativa al ricorso alle Autorità Giudiziarie.

Il Cliente ha diritto di presentare il ricorso all'Ufficio Reclami gratuitamente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata.

Il Cliente deve presentare il ricorso all'Ufficio Reclami entro un anno da quando il fatto contestato si è verificato.

Il Cliente può presentare reclamo:

- a mezzo posta, con lettera raccomandata A/R, indirizzando il reclamo a Logos Finanziaria S.p.A. – Ufficio Reclami, via Brunelli Maioni n. 50, Borgomanero (NO);
- via e-mail, inviando il reclamo all'indirizzo di posta elettronica: [reclami@logosfinanziariaspa.it](mailto:reclami@logosfinanziariaspa.it), inserendo nel campo "OGGETTO" la dicitura "Ufficio Reclami Logos Finanziaria S.p.A."; oppure
- a mezzo fax, inviando il reclamo al numero 0322 840145 - alla cortese attenzione della dottoressa Monica Antonioli, Responsabile dell'Ufficio Reclami.

L'Ufficio Reclami comunica al Cliente il provvedimento di accoglimento ovvero di rigetto del reclamo con idonea motivazione, entro il termine di 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Se l'Ufficio Reclami dà ragione al Cliente, Logos deve comunicare al Cliente i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Se il Cliente è insoddisfatto della decisione adottata dall'Ufficio Reclami, non ha ricevuto risposta o il reclamo presentato viene rigettato, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"), a condizione che non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

Il Cliente può ricorrere all'ABF senza la necessaria assistenza di un avvocato e gratuitamente, salvo il pagamento di € 20,00 per il rimborso delle spese di gestione.

Logos si impegna a rimborsare al Cliente le spese di gestione in caso di accoglimento del reclamo.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'ABF non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità Giudiziaria ordinaria.