

28 settembre 2011

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

**Predisposto da Istituto Sviluppo Agroalimentare Società per Azioni, in forma abbreviata I.S.A. S.p.A. (di seguito "ISA"), nella qualità di intermediario finanziario iscritto con il n° 37092 all'elenco generale di cui all'art. 106 del T.U.B., iscritto con il n° 33083.7 all'elenco speciale di cui all'art. 107 del T.U.B., che svolge la propria attività conformemente al quadro normativo di riferimento (Legge 700/83 e s.m.i., Delibera CIPE n°90/2000 e s.m.i., Legge 662/96 e s.m.i., Articolo 10 ter del D.L. 14 marzo 2005 n°35 convertito in Legge, con modificazioni, dall'Articolo 1 della Legge 14 maggio 2005 n° 80 e disposizioni dell'Unione Europea ed in particolare il regime di aiuti N 618/2008) che ne definisce e limita l'ambito operativo.**

## DIRITTI

### Il Cliente ha diritto prima di scegliere:

1. di avere a disposizione e di portare con sè copia del presente documento;
2. di avere a disposizione e di portare con sè i fogli informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa su ISA, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
3. di ottenere gratuitamente, prima della conclusione del contratto, senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo e del documento di sintesi;
4. di conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale).

### Il Cliente ha diritto al momento di firmare:

1. di prendere visione del documento di sintesi riepilogativo delle condizioni economiche, unito al contratto;
2. di stipulare il contratto in forma scritta a pena di nullità;
3. di ricevere un esemplare del contratto sottoscritto o stipulato (in questo secondo caso dal notaio rogante), che include il documento di sintesi;
4. di non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi;
5. di scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

### Il Cliente ha diritto durante il rapporto contrattuale:

1. di ricevere, ogni semestre, l'avviso di scadenza almeno 20 giorni prima della scadenza stessa, unito alla fattura di interessi.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare il reclamo direttamente a ISA anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (tramite posta ordinaria al seguente indirizzo: Via Palestro, 64 - 00185 Roma e tramite posta elettronica al seguente indirizzo: [a.perazza@isa-spa.it](mailto:a.perazza@isa-spa.it)).

I tempi massimi di risposta non saranno superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare la guida concernente l'accesso all'ABF pubblicata sul sito internet di ISA.