

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Parte I

AVVISO SULLE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA

Il debitore ha diritto ad essere informato dell'avvenuto trasferimento del credito per comprendere a quale soggetto deve corrisponderlo. Il finanziatore originario (cedente) notifica individualmente al consumatore la cessione attraverso un supporto cartaceo o altro supporto durevole in maniera tempestiva.

Anche GEST. IN., cessionaria del credito, comunica al debitore la avvenuta cessione del credito ed impartisce anche le istruzioni per il pagamento da effettuarsi alla scadenza.

Il cliente ha diritto di avere dal Cessionario:

- di avere a disposizione e di asportare, su supporto cartaceo, copia di questo Avviso;
- lettera di cessione del credito da parte della cedente;
- nella sua qualità di debitore ceduto, di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa alle singole cessioni di credito, ovvero alle cessioni in blocco ex art. 58 TUB pubblicate in Gazzetta Ufficiale e Registro Imprese. Tali informazioni potranno essere rese ai debitori ceduti, eventuali loro garanti, successori o aventi causa; Tale adempimento pubblicitario fa sì che la cessione sia produttiva di effetti nei confronti del cedente ex art. 1264 c.c. e che la documentazione di cui il debitore ceduto ha diritto riguardi le formalità della cessione.
- di estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il proprio debito relativo ai contratti di credito, corrispondendo all'intermediario esclusivamente un compenso omnnicomprensivo per l'estinzione contrattualmente stabilita, ove applicabile.

Ai sensi dell'articolo 125-septies del T.U., nei casi di cessione del credito o del contratto di credito, il consumatore può sempre opporre al cessionario tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi inclusa la compensazione, anche in deroga all'articolo 1248 del codice civile.

Parte II

PROCEDURA DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Ogni cliente può rivolgersi per eventuali reclami all'Ufficio Gestione Reclami della GEST. IN. S.p.A. (indirizzati a: Ufficio Gestione Reclami – Corso A. Tassoni n. 31/a – 10143 Torino (TO) o, in via telematica, all'indirizzo ufficio.reclami@gestinspa.it) che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Il reclamo deve contenere i seguenti elementi essenziali:

- Generalità (nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale) del ricorrente alla procedura di reclamo;
- Codici identificativi del rapporto contrattuale interessato dal reclamo;
- Oggetto del reclamo e relativi motivi;
- Ogni ulteriore informazione e/o documentazione utile in allegato.
- In presenza degli elementi sopraelencati, la richiesta verrà evasa entro il termine di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Il cliente – qualora sia rimasto insoddisfatto dall'esito del reclamo (perché non ha ottenuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dall'intermediario) – 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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla società.

Le risposte riferiranno se il reclamo è ritenuto fondato e le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere con i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo è ritenuto infondato, sarà fornita al Cliente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

GEST. IN. garantisce la registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato oltre alla pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, o - in mancanza - in altra forma adeguata, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Sul sito web della Società così come nei suoi uffici è messa a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario.

La funzione di Controllo Interno (Internal audit) riferisce agli organi aziendali, con periodicità almeno annuale, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nonché sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.