

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE
PER
FINANZIAMENTI
LEASING
CREDITO AL CONSUMO (FINO A 30.987,42 EURO)
ALTRI SERVIZI REGOLATI DA DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di concludere il contratto

PRIMA DI SCEGLIERE

- ✓ Ricevere/poter scaricare **copia del presente documento**.
- ✓ Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- ✓ Ottenere **gratuitamente** una **copia completa del contratto** e/o il **documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno fra le parti. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, è sempre possibile ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- ✓ Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.
- ✓ Essere informato su come **recedere senza spese** entro 10 giorni dalla conclusione del contratto.

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.
- ✓ 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 successive.

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 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 ad un notaio o altro pubblico ufficiale.

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 delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è proposta dal contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni ed indicare il motivo che giustifichi la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorno, recedendo dal contratto alle precedenti condizioni.
- ✓ Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni 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 credito consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l'ottava parte dell'importo originario complessivo.

ALLA CHIUSURA

- ✓ Nei contratti di **credito al consumo**, estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e una somma non superiore all'1% del capitale residuo se prevista dal contratto.
- ✓ 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 in forma scritta, anche per lettera raccomandata A.R. o per via telematica. Il reclamo deve essere indirizzato a **Terfinance s.p.a. - Ufficio Reclami - Via San Pio V 5 - 10125 Torino** - fax n. 011.19698091 - e.mail: reclami@terfinance.it. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può:

- ✓ presentare un ricorso **all'Arbitro Bancario Finanziario** (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere alle Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'intermediario. L'Arbitro Bancario Finanziario è competente per controversie fra intermediari e clienti di valore fino a **100.000 Euro**. L'Arbitro decide entro 60 giorni esclusivamente sulla base dei documenti presentati dal cliente e dall'intermediario. La procedura è gratuita per il cliente, salvo il versamento di un importo di 20 Euro che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto in tutto o in parte.
- ✓ attivare una procedura di conciliazione presso il **Conciliatore Bancario Finanziario**, organismo indipendente iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia al quale Terfinance aderisce, con sede in Roma Via delle Botteghe Oscure 54 - tel. 06.674821 - www.conciliatorebancario.it. Il Conciliatore, organizzato su base regionale, convoca entrambe le parti e cerca di favorire un accordo transattivo della controversia, nel corso di uno o più incontri. I costi della conciliazione variano in relazione al valore della controversia, sono pagati in misura uguale da cliente e intermediario e sono comunque più bassi di quelli occorrenti per una azione giudiziaria del medesimo valore.

I sistemi di soluzione stragiudiziale delle controversie sopra indicati non possono comunque limitare il diritto del cliente di rivolgersi al giudice.