

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Finanziamenti - credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)

Offerta presso lo sportello e fuori sede

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

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé (ricevere, nel caso di offerta fuori sede) una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé (ricevere, nel caso di offerta fuori sede) 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. Solo per i contratti di finanziamento è previsto un rimborso spese all'intermediario. Nei contratti di finanziamento, tuttavia, il cliente può 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.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- 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.

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 unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, 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.

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, anche per lettera raccomandata A/R all'Ufficio Reclami – Piazza R. Strauss n. 4 90143 Palermo o per via telematica a legale@prestinuova.it. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, il cliente prima di ricorrere al giudice 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 all'intermediario, ove è disponibile la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, così come sul sito dell'intermediario stesso.

L'intermediario ha aderito anche al “Conciliatore Bancario Finanziario”. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.

Edizione dicembre 2009