



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE ¹ per finanziamenti escluso il credito ai consumatori

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.
- Essere informato che anche nel caso di contratti negoziati “fuori dai locali commerciali” il cliente può recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, come previsto dal contratto.

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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, 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

- 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

¹ Documento predisposto sulla base del testo contenuto nelle Istruzioni di Vigilanza di Banca d'Italia del 09/02/2011.



effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario anche per lettera raccomandata A/R a "PrestiNuova Spa presso Banca Popolare di Vicenza -Ufficio Reclami -Via Btg Framarin, 18, 36100 Vicenza"² o per via telematica a reclamiodordinari@popvi.it (i recapiti, compreso il fax, sono consultabili anche sul sito internet di PrestiNuova).

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se il reclamante non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine suddetto, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), per il quale può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure scaricare dal sito internet di PrestiNuova la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile anche nei locali aperti al pubblico. Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità della domanda giudiziale di cui all'art. 5, 1° comma, del D.Lgs. 04/03/2010 n. 28;
- ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie quale ad esempio, il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR, consultando il sito www.conciliatorebancario.it.

Anche in assenza di formale reclamo all'intermediario, il cliente che intenda esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia in materia di contratti bancari e finanziari, è tenuto preliminarmente ad esperire il procedimento di mediazione ai sensi dell'art. 5, 1° comma, del D.Lgs. 28/2010, presso il Conciliatore Bancario Finanziario sopra indicato oppure presso un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Edizione novembre 2011

² Banca Popolare di Vicenza capogruppo dell'omonimo Gruppo di cui fa parte PrestiNuova Spa.