

Offerta presso lo sportello e fuori sede

AVVISO 1/2011

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

(Ex “AVVISO PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”)

Per finanziamenti, leasing, credito al consumo e altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia “esclusi i servizi di pagamento”

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

DIRITTI

Prima di scegliere

- Avere a disposizione e portare con sé/ ricevere una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé/ricevere 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 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 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.

- 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 al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché questa non superi l’ottava parte dell’importo originario complessivo.
- Nei contratti di mutuo con ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale e continuare a pagare le rate alle scadenze prestabilite anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

Alla chiusura

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** (ad esempio carta di credito).
- 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 CONCILIAZIONI

Il Cliente può presentare un reclamo a Cred.it Società Finanziaria SpA con lettera indirizzata a Cred.it Società Finanziaria SpA - Ufficio Gestione Reclami - Via Carmine Vecchio, 50 -71036 LUCERA (fg), o a mezzo fax al numero 0881.547438 o e-mail ufficioreclami@creditspa.it.

Cred.it Società Finanziaria SpA deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari. Se Neos dà ragione al Consumatore deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all’Arbitro e l’ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia, oppure chiedere a Cred.it Società Finanziaria SpA. Il ricorso all’ABF esonera il Consumatore dall’esperire il procedimento di mediazione di cui al comma successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all’Autorità Giudiziaria.

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano sorgere dal presente contratto e in relazione all’obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all’autorità giudiziaria, il Consumatore e Cred.it Società Finanziaria SpA possono ricorrere:

- al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto a Cred.it Società Finanziaria SpA;
- oppure a un altro organismo iscritto nell’apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.