

Offerta attraverso tecniche di comunicazione a distanza

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

- Ricevere/poter scaricare una copia di questo 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 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, ricevere/scaricare copia dello schema del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.
- Essere informato sull'esistenza e le modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera accomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

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. Se il contratto è concluso su internet, ottenere una ricevuta dell'ordine.
- 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.

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:

- cambio di valuta
- 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 a 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 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.

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.

IL CONSUMATORE DEVE SAPERE CHE:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il suo consenso
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non richieste
- è importante leggere con attenzione le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto: si può infatti recedere entro 14 giorni.

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 Cred.it Società Finanziaria SpA 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.

Lucera, li _____

Timbro e Firma _____