

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

nel caso di finanziamenti richiesti a Banca Italease S.p.A. nelle forme di locazione finanziaria (leasing) o di mutuo¹

Il presente documento è destinato a chiunque abbia intenzione di ottenere un finanziamento, sia esso nella forma di leasing, che nella forma di mutuo ed è volto a riepilogare in maniera chiara e sintetica i principali diritti spettanti al cliente, nelle diverse fasi del contratto di finanziamento.

DIRITTI DEL CLIENTE

1) nella fase precedente la stipula del contratto, il cliente ha diritto a:

- ricevere copia di **questo documento**;
- ricevere copia del **Foglio Informativo** che serve ad illustrare le caratteristiche tipiche del singolo prodotto (es.: mutuo o leasing);
- ricevere **gratuitamente** copia dello **schema di contratto**, costituito dalle condizioni generali, privo delle condizioni economiche e senza impegno per le parti; oltre ad un preventivo;
- ricevere **copia del contratto idonea per la stipula** o del **Documento di Sintesi**
- conoscere il tasso leasing praticato e conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di leasing al consumo o di mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale;
- conoscere l'**ISC** (Indicatore Sintetico di Costo) nel caso di mutuo;
- se il **cliente è un consumatore** e se il **contratto è stato negoziato fuori dai locali commerciali**: essere informato su come **recedere** dal contratto entro 10 giorni dalla sottoscrizione dello stesso (nei casi previsti dal contratto, ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo).

2) al momento della firma del contratto, il cliente ha diritto a:

- prendere visione del **Documento di Sintesi unito al contratto**, comprensivo di tutte le condizioni economiche applicate al finanziamento;
- stipulare il **contratto in forma scritta**;
- **ricevere una copia del contratto** comprensiva delle condizioni generali e del documento di sintesi allegato;
- ottenere condizioni di contratto **non sfavorevoli** rispetto a quelle indicate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi;

3) durante il corso del rapporto contrattuale, il cliente ha diritto a:

- ricevere una volta all'anno informazioni sull'andamento del rapporto, mediante un **rendiconto** ed un **documento di sintesi**;
- in presenza di un giustificato motivo - e solo se il contratto prevede questa facoltà - ricevere la proposta da parte della Banca di **modifica unilaterale** delle condizioni di contratto. In tal caso, il cliente avrà la **facoltà di recedere** dal contratto entro 60 giorni dal ricevimento della proposta alle condizioni previste in contratto;

¹ NB: Il cliente **consumatore** che desidera stipulare un contratto di **mutuo ipotecario** riceverà l'apposita **Guida**, volta a spiegare la **tipologia del finanziamento** scelto, nonché il suo **funzionamento** ed il suo **costo**.

- ottenere, a proprie spese, dalla Banca ed **entro novanta (90) giorni** dalla richiesta, copia della documentazione relativa ai contratti conclusi dal cliente negli ultimi dieci anni;
- trasferire il contratto di mutuo (avvalendosi della cosiddetta "**portabilità**") presso un'altra banca, senza spese, oneri o penali per il cliente;
- nei contratti di credito al consumo (mutuo) con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché l'ammontare non corrisposto non superi l'ottava parte dell'importo originario;
- nei contratti di mutuo garantiti da ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale, anche nel caso di **ritardato pagamento** di una rata, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

4) alla chiusura del rapporto contrattuale, il cliente ha diritto a:

- nei contratti di mutuo per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o ad attività economica o professionale e stipulati dopo il 3 aprile 2007, estinguere anticipatamente (totalmente o parzialmente) il contratto, senza diritto per la Banca a compensi, oneri e penali.
- nei contratti di credito al consumo (diversi dal leasing), **estinguere anticipatamente** il finanziamento, mediante il rimborso del capitale residuo, degli interessi maturati sino a quella data, delle spese e degli oneri aggiuntivi previsti in contratto, oltre ad una somma non superiore al 1% del capitale residuo (qualora prevista in contratto);
- ricevere un **rendiconto** con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI E PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare eventuali reclami alla Banca, anche a mezzo lettera raccomandata a.r. o via e-mail.

A tal fine, qui di seguito sono indicati i recapiti cui inviare la comunicazione:

Al Responsabile Ufficio Reclami
Via Sile 18, Milano
n. fax: 02.77652860 - e-mail: reclami@italease.it

Entro 30 giorni la Banca dovrà riscontrare il cliente.

Nel caso in cui, entro il suddetto termine, il cliente non abbia ricevuto risposta da parte della Banca oppure non sia soddisfatto del riscontro avuto, egli potrà – prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria – ricorrere a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, seguendo le indicazioni consultabili nel sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Infatti, per ricorrere all'ABF il cliente può richiedere alla Banca, ad una Filiale della Banca d'Italia, ovvero scaricare dal sito, sia la "Guida Pratica all'ABF", che l'apposito modulo;

- **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure, 54 Tel. 06.674821 sito internet: www.conciliatorebancario.it., ove potrà ricorrere: - alla Conciliazione; - all'Arbitrato od: all'Ombudsman – Giurì Bancario. Infatti nel sito il cliente potrà trovare gli appositi moduli ed i regolamenti che disciplinano i tre servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.