

Principali Diritti del Cliente

Offerta presso le filiali e fuori sede

Sono di seguito riportati i Principali Diritti del Cliente relativi ai seguenti prodotti: **Leasing Finanziario alle Imprese e Credito alle Imprese**.

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 una **copia di questo documento**. In caso di offerta fuori sede, ricevere una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi. In caso di offerta fuori sede, ricevere il **foglio informativo** di ciascun prodotto.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé, prima della conclusione e senza impegno per le parti, una **copia completa del contratto idonea per la stipula** e/o il **documento di sintesi**, copia dello schema del contratto e di un preventivo contenente le condizioni economiche.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) **ISC** (Indicatore Sintetico di Costo).

Al momento di firmare

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**.
- 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 minimo di due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica stessa. Le variazioni si intendono approvate se il Cliente non recede dal contratto entro tale periodo di due mesi. In caso di recesso, non sono applicate spese aggiuntive e per la liquidazione del rapporto valgono le condizioni precedentemente praticate.
- 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.

Alla chiusura

- Estinguere in anticipo il rapporto contrattuale senza penalità, versando:
 - per il **credito alle imprese**, 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;
 - per il **leasing finanziario alle imprese**, il valore dei canoni totali a scadere e l'importo del riscatto attualizzati al tasso ufficiale di riferimento BCE maggiorato di 2 (due) punti percentuali per la sola parte relativa ai canoni veicolo e all'importo del riscatto; l'importo relativo alle Spese di gestione e di trasferimento di proprietà.
- 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'Ufficio Gestione Reclami inviando una raccomandata A/R all'indirizzo Via Jacopo da Diacceto, 48 - 50123 - Firenze, o mediante posta elettronica con le modalità messe a disposizione da Findomestic nell'Area Riservata dei propri siti internet. L'Ufficio risponderà entro un termine massimo di 30 giorni.

Per ogni controversia che dovesse sorgere dal contratto di credito il cliente ha, comunque, diritto di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, ma solo dopo aver esperito il tentativo di conciliazione (al fine di raggiungere un accordo grazie all'assistenza di un organismo indipendente) dinanzi a:

- Arbitro Bancario Finanziario, ABF, solo dopo aver presentato reclamo a Findomestic. Indicazioni su come rivolgersi all'ABF sono riportate nella specifica "Guida Pratica per l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario" disponibile sui siti internet e presso le dipendenze della Banca, nonché presso i Fornitori. Ulteriori informazioni possono essere acquisite sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it o presso le filiali di Banca d'Italia;
- uno degli Organismi di mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it), tra i quali anche il Conciliatore Bancario Finanziario, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, sito internet www.conciliatorebancario.it.