

## **PRICIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER OPERAZIONI DI LOCAZIONE FINANZIARIA E FINANZIAMENTI**

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere quale prodotto ottenere, **Leasing** o **Finanziamento**, e di firmare il contratto.

### **DIRITTI**

#### **PRIMA DI SCEGLIERE**

- Avere a disposizione e ricevere una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e 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 **Tasso Leasing** nel caso di contratti di locazione finanziaria, il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.

#### **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 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.

#### **ALLA CHIUSURA**

- 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'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R a Ufficio Reclami Corso Europa, 2 24040 Zingonia – Boltiere (BG) o per e.mail a [ServiceDesk.vfsservizi-finanziari@vfsc.com](mailto:ServiceDesk.vfsservizi-finanziari@vfsc.com). L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a VFS.