



## DOCUMENTO CON I PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

(A) Offerta presso lo sportello e fuori sede

### PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Per finanziamenti, leasing, credito ai consumatori (fino a 75.000 euro)

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.
- Avere a disposizione e portare con sé il  **foglio informativo** di ciascun prodotto e ricevere il Modulo “Informazioni Europee di base sul Credito ai Consumatori” (cd. SECCI), che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ricevere 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 del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento o il “**Tasso leasing**” nei contratti di leasing. Essere informato sull’esistenza e le modalità del diritto di recesso, inclusa la lettera raccomandata A/R, se il cliente è un consumatore.

#### 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.

#### 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.

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.

#### 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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, 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 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

- Nei contratti di credito al consumo, rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l’importo dovuto alla Società versando il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento, e – salvo diverse previsioni di legge - 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 CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un **reclamo** all’intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Customer care – Corso Agnelli 200 – 10135- TORINO - [customer.care@sava.it](mailto:customer.care@sava.it)).

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:

(a) rivolgersi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF), se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta (per rivolgersi all’ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d’Italia, oppure consultare il sito [www.sava.it](http://www.sava.it));

(b) attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo, singolarmente o in forma congiunta con la Società. Il procedimento di mediazione verrà espletato, quale condizione di procedibilità del giudizio, avanti al Conciliatore Bancario Finanziario competente per territorio ed in conformità al Regolamento del medesimo.