



DOCUMENTO CON I PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

(A) Offerta presso lo sportello e fuori sede

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Per finanziamenti, leasing, credito al consumo (fino a 30.987,42 euro)

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di scegliere uno di questi prodotti e di firmare il contratto.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una **copia** di questo documento.
- Ricevere il **foglio informativo** di ciascun prodotto, 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
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento o il "**Tasso leasing**" nei contratti di leasing.

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.

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 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, **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.

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).

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., chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.