

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER CONTRATTI CONCLUSI PRESSO LA FILIALE O FUORI SEDE

per finanziamenti, credito al consumo (fino a 30.987,42 euro) e altri servizi regolati dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia

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

Il consumatore che contestualmente al finanziamento, desidera sottoscrivere un contratto di assicurazione può richiedere e ottenere gratuitamente le Guide che spiegano in maniera semplice come scegliere questi servizi e aiutano a capire come funzionano e quanto costano. In caso di offerta fuori sede, il cliente riceverà sempre tali Guide.

### 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 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 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 **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento;
- Essere informato su come **recedere** senza spese **entro 14 giorni dalla conclusione del contratto**.

### 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.

### 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 delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è proposta dal contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 30 giorni ed indicare il motivo che giustifichi la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, recedendo dal contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni 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.
- Nei contratti di credito al consumo con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale 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 con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate.

### RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il CLIENTE può presentare un reclamo all'intermediario in forma scritta, anche per lettera raccomandata A.R. o per via telematica attraverso l'invio di e-mail all'indirizzo: permicro@permicro.it. Il reclamo deve essere indirizzato a PerMicro S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami - Via XX Settembre 38 - 10121 Torino - fax 011 096 05 46. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il CLIENTE non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, 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 all'intermediario. L'Arbitro Bancario Finanziario è competente per controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Il sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie sopra indicato non può comunque limitare il diritto del cliente di rivolgersi al giudice.