



AVVISO DEI PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA BANCARIA IN VIGORE DAL 1° GENNAIO 2010

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, nel rispetto dell'autonomia negoziale delle parti e dei criteri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, persegue, tra gli altri, l'obiettivo di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni. A tal fine, si indicano di seguito i diritti e gli strumenti posti a tutela della clientela dalle disposizioni normative vigenti.

DIRITTI DEL CLIENTE PRIMA DELLA SCELTA

Il cliente ha diritto:

- di avere a disposizione e di ricevere (salvo che l'offerta avvenga presso le dipendenze di un intermediario bancario o finanziario convenzionati), copia del presente "Avviso dei Principali Diritti del Cliente" e del **Foglio Informativo** aggiornato relativo all'operazione o al servizio di suo interesse.
 - di ricevere, su sua richiesta, copia del presente Avviso e del Foglio Informativo aggiornato relativo all'operazione o al servizio di suo interesse;
 - nel caso di offerta fuori sede, di ricevere sempre copia del presente Avviso e del Foglio Informativo, salvo che l'offerta avvenga presso le dipendenze di un intermediario bancario o finanziario convenzionati. In caso di offerta fuori sede, i Fogli Informativi riportano anche i dati relativi al soggetto convenzionato che propone l'operazione o il servizio;
 - nel caso di comunicazioni a distanza, di ottenere la disponibilità dell'Avviso e dei Fogli Informativi su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.
- In ciascun locale aperto al pubblico della A-Leasing SpA o nei locali aperti al pubblico dei soggetti convenzionati, è affisso il presente "Avviso dei Principali Diritti del Cliente", il quale è disponibile anche in formato asportabile unitamente ai Fogli Informativi. Questi documenti sono disponibili anche nel sito internet della società (www.a-leasing.it).

I Fogli Informativi devono contenere ed indicare:

- le informazioni sull'intermediario che offre l'operazione o il servizio ed, eventualmente, i dati e la qualifica del soggetto convenzionato che la offre. In caso di offerta fuori sede, i Fogli Informativi riportano anche i dati relativi al soggetto convenzionato che propone l'operazione o il servizio;
- le caratteristiche ed i rischi tipici e tutti i costi dell'operazione o del servizio offerti, nonché un sunto delle garanzie a tutela delle obbligazioni contrattuali;
- le condizioni economiche dell'operazione o del servizio offerti (quali, ad esempio: il tasso, gli interessi di mora, il parametro ed i criteri di indicizzazione, nonché le altre spese, costi ed accessori) e l'indicazione che il cliente può consultare la tabella affissa nei locali aperti al pubblico della A-Leasing SpA o nel sito internet in caso di offerta a distanza, contenente i Tassi Effettivi Globali Medi (TEGM) rilevati ai sensi della legge sull'usura;
- le modalità ed i termini di inoltro dei reclami e di ricorso all'Autorità Giudiziaria per la gestione di eventuali controversie.

DIRITTI DEL CLIENTE PRIMA DELLA STIPULA

Prima della conclusione del contratto il cliente ha diritto:

- di richiedere ed ottenere una **copia completa del testo contrattuale** comprensivo del **Documento di sintesi**, idoneo alla stipula, oppure su sua scelta il solo Documento di sintesi, senza che ciò impegni contrattualmente l'intermediario o il cliente stesso; la consegna della copia del contratto idonea alla stipula può essere subordinata al pagamento del costo indicato nei Fogli Informativi;
- di essere informato, prima della stipula definitiva, della variazione delle condizioni contrattuali indicate nella documentazione precedentemente consegnata e di ottenere, qualora lo richieda, una nuova copia aggiornata del contratto e del Documento di sintesi.

DIRITTI DEL CLIENTE ALLA STIPULA

Alla stipula il cliente ha diritto:

- di prendere visione del **Documento di sintesi**: i contratti hanno come frontespizio un Documento di sintesi volto a fornire al cliente una chiara evidenza delle più significative condizioni contrattuali ed economiche praticate.
- Stipulare il contratto in **forma scritta** altrimenti il cliente ha diritto di far valere la loro nullità, salvo che si tratti di operazioni e servizi effettuati in esecuzione di contratti già redatti per iscritto o di operazioni e servizi prestati in via occasionale ed il valore della transazione non superi i 5.000 euro.
- di ricevere una **copia del contratto** stipulato comprensivo del **Documento di sintesi**;
- i contratti devono indicare espressamente le **condizioni economiche** del servizio o dell'operazione ed in particolare il tasso e ogni altro prezzo e condizione praticati, inclusi gli interessi di mora e, ove previsti, il TAEG, l'Indicatore Sintetico di Costo (ISC), la periodicità e le modalità di capitalizzazione degli interessi; se le operazioni sono indicizzate, il valore del parametro di riferimento ed i criteri di indicizzazione. Se il contratto prevede la possibilità di variare in senso sfavorevole al cliente il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati, la relativa clausola deve essere espressamente approvata per iscritto dal cliente stesso, altrimenti non è valida nei suoi confronti.
- di far valere la **nullità delle clausole contrattuali** di rinvio agli usi ovvero di quelle che indicano tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli rispetto a quelle pubblicate nei Fogli Informativi. In questi casi le clausole nulle si considerano come non scritte ed è prevista un'integrazione automatica delle condizioni praticate riconducendole ai prezzi e condizioni pubblicizzati, mentre il tasso applicabile è il tasso nominale dei BOT annuali emessi nei 12 mesi precedenti la conclusione del contratto nella misura minima, per le operazioni attive, e massima, per le operazioni passive.
- di scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.
- di ricevere la Guida pratica per la Risoluzione Stragiudiziale delle controversie mediante ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario. Tale Guida è disponibile anche mediante pubblicazione nel sito internet della società.

DIRITTI DEL CLIENTE DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

Durante il rapporto contrattuale cliente ha il diritto:

- di ricevere, almeno una volta all'anno ed alla scadenza del contratto, una comunicazione periodica costituita da: un **rendiconto analitico** sull'andamento del rapporto e sulle condizioni praticate e dal **Documento di sintesi** numerato e datato. In mancanza di opposizione scritta del cliente entro 60 giorni dal ricevimento, la comunicazione si intende per approvata;
- in caso di **variazione unilaterale delle condizioni contrattuali**, di recedere dal contratto senza penalità entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta o dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale ed in appositi "Avvisi" nei locali aperti al pubblico delle variazioni sfavorevoli che si intendono applicare, e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente applicate;
- di ottenere a proprie spese, entro un congruo termine e comunque entro 90 giorni (anche dopo la chiusura del rapporto), copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni.

DIRITTI DEL CLIENTE ALLA CHIUSURA DEL CONTRATTO

Alla chiusura del contratto il cliente ha il diritto:

- di chiedere in ogni momento il conteggio del **riscatto anticipato**, valevole entro il mese corrente alla richiesta e quindi di riscattare anticipatamente il contratto.



- ottenere la **chiusura** del contratto nei tempi indicati nel foglio informativo;
- ricevere il **rendiconto** che attesti la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

INFORMATIVA SULLA RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto. Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

INFORMAZIONI GENERALI

A-Leasing SpA ha istituito un apposito ufficio reclami al quale il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, tramite lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti riferimenti:

A-Leasing SpA - Ufficio Reclami
Responsabile Dott.ssa Scirè Elisabetta
Casella postale 165 - 3100 Treviso (TV)
Tel: 0422 - 409 863 - Fax: 0422 - 409 809 - E-Mail: reclami@a-leasing.it

L'intermediario è tenuto a rispondere entro 30 giorni.

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

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come fare per rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.
- può presentare un ricorso al **Conciliatore Bancario**, con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 ROMA. Il ricorso Conciliatore Bancario può essere presentato per le controversie escluse dall'Arbitro Bancario Finanziario.

DIRITTI DEL CLIENTE

Il cliente ha diritto prima di ricorrere:

- di avere a disposizione copia della "Guida Pratica dell'Arbitro Bancario Finanziario" allegata alla presente informativa e disponibile presso i locali aperti al pubblico della A-Leasing SpA o nei locali aperti al pubblico dei soggetti convenzionati. Nel caso di comunicazioni a distanza la guida è resa disponibile mediante la pubblicazione nel sito internet della società (www.a-leasing.it).
- presentare un reclamo all'intermediario e ricevere risposta entro 30 giorni.
- essere informato, da parte dell'intermediario, sul diritto di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e sulle procedure di ricorso.
- ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario: questo diritto è irrinunciabile e può essere esercitato anche senza rivolgersi ad un avvocato.

Il cliente ha diritto durante il ricorso:

- ricevere dalla segreteria tecnica l'eventuale comunicazione che il ricorso è incompleto, irregolare o tardivo.
- ricevere dalla segreteria tecnica la comunicazione circa l'eventuale estinzione, interruzione o sospensione della procedura;
- ricevere dalla segreteria tecnica copia delle controdeduzioni dell'intermediario se sono state richieste all'atto del ricorso;
- avere la pronuncia del Collegio entro 60 giorni dalla data in cui dalla segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dell'intermediario o dalla data di scadenza del termine per presentarle, a meno che i termini non siano stati sospesi.

Il cliente ha diritto dopo la decisione:

- di ricorrere all'autorità giudiziaria o a ogni altro strumento previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti ed interessi;
- ricevere il rimborso da parte dell'intermediario dei € 20 versati come contributo spese, se il ricorso viene accolto anche solo in parte;
- ricevere dalla segreteria tecnica la comunicazione della decisione e della motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia;
- se l'intermediario non rispetta la decisione dell'ABF, vedere adeguatamente pubblicizzato l'inadempimento.

PER IL CONSUMATORE

Il **consumatore** deve anche sapere che:

- nessuno può contattarlo per offrire un servizio finanziario senza il Suo consenso;
- non deve nessuna risposta e nessuna spesa per prestazioni non chieste;
- è importante leggere attentamente tutte le condizioni contrattuali anche dopo aver concluso il contratto.

A-Leasing SpA

Casella Postale 165 - Via Terraglio, 68/A - 31100 Treviso
Tel. 0422/4097 - Fax. 0422/029869
www.a-leasing.it - e-mail: info@a-leasing.it

ATTESTAZIONE DI RICEZIONE DELL'AVVISO DEI PRINCIPALI DIRITTI, DEL FOGLIO INFORMATIVO E DELLA GUIDA ALL'ABF

Il sottoscritto _____ dichiara di aver ricevuto i seguenti documenti:

- Avviso dei Principali Diritti del Cliente
- Foglio Informativo
- Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Luogo e data: _____

(timbro e firma del cliente)