

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

## PER LEASING FINANZIARIO

Offerta presso lo sportello e fuori sede

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere il prodotto e di firmare il contratto.

### DIRITTI

#### PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé /ricevere una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé /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 del contratto di locazione finanziaria” praticato e, in caso di leasing al consumo, conoscere il TAEG.
- Essere informato, in caso di leasing al consumo, su come recedere senza spese entro 10 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**.
- 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.
- In caso di leasing al consumo 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 leasing 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 presso la società capogruppo Banca delle Marche spa – Ufficio Reclami – Via Ghislieri 6 – 60035 Jesi (An) o all'indirizzo di posta elettronica “ [reclami@bancamarche.it](mailto:reclami@bancamarche.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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure consultare la Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario, disponibile presso l'intermediario.
- **Conciliatore Bancario** Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), o rivolgersi all'intermediario.