

## Diritti e Doveri del Cliente

Consigliamo alla gentile clientela una lettura attenta dei propri diritti prima di scegliere un prodotto di finanziamento e firmare il contratto, nonché dei doveri a cui è soggetto in virtù della sottoscrizione del contratto di finanziamento.

### DIRITTI

**Prima di Scegliere** è necessario:

- Ricevere gratuitamente il documento denominato “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” che illustra caratteristiche, costi e rischi del finanziamento nonché i principali diritti del cliente;
- Analizzare il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) riportato nel medesimo documento;
- Prendere visione delle norme riguardanti il “recesso”, ovvero come attivare la procedura senza spese entro 14 giorni lavorativi dal perfezionamento del contratto.

**Al momento di firmare** occorre:

- Prendere visione del documento denominato “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” con tutte le condizioni economiche unite al contratto;
- Sottoscrivere il contratto su appositi moduli in forma scritta, tranne nei casi previsti dalla legge;
- Ricevere una copia del contratto firmato dall’intermediario e una copia delle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori” da conservare;
- Scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni periodiche.

**Durante il rapporto contrattuale** il cliente:

- Riceve comunicazioni sull’andamento del rapporto almeno una volta l’anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- Ottiene a proprie spese entro 90 gg copia della documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni;
- Può trasferire il contratto (“portabilità”) presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo nei casi previsti dalla legge.

**Alla chiusura del finanziamento** il cliente:

- Ottiene la chiusura del contratto;
- Riceve il documento di chiusura del contratto che riepiloga tutte le operazioni effettuate.

### DOVERI

Per tutta la durata del contratto il cliente è tenuto a rimborsare alla banca o società finanziaria l’ammontare del capitale ottenuto più gli interessi.

Il rimborso avviene attraverso il pagamento delle rate alle scadenze stabilite e con le modalità concordate (tramite bollettini postali o tramite RID - addebito automatico sul c/c bancario intestato al cliente). Poiché la banca/società finanziaria, di norma, non invia alcun avviso inerente la data di scadenza delle rate, il cliente deve prestare la massima attenzione al rispetto delle scadenze stesse.

Al fine di evitare possibili disguidi, il cliente è tenuto a comunicare con tempestività alla banca/società finanziaria qualunque cambiamento dei dati personali che, durante tutta la durata del contratto, dovesse aver luogo (domicilio, numero telefonico, ecc.).

Il mancato rispetto delle scadenze per il pagamento delle rate comporta diverse conseguenze per il consumatore.

La prima conseguenza del mancato pagamento delle rate per il cliente è costituito dal dover subire tutte le azioni di riscossione coattiva che la banca/società finanziaria può legittimamente mettere in atto (solleciti formali, ricorso all'autorità giudiziaria, decreto ingiuntivo, etc.) anche attivando, ove presenti, le garanzie previste dal contratto (es. richiesta di pagamento da parte del garante). Per quanto ovvio, l'istituto erogante può applicare tutte le spese e gli interessi di mora previsti dal contratto.

In caso di mancato o ritardato pagamento delle rate, l'ente erogante provvede ad iscrivere il nominativo nelle banche dati rischi (CRIF, EXPERIAN, CTC, etc.); tale misura, può gravemente pregiudicare il rilascio di ulteriori finanziamenti al cliente da parte di altre banche o società finanziarie.

Si tratta, infatti, di banche dati consultate per conoscere eventuali "pendenze" o "cattivi comportamenti" dei potenziali clienti. La presenza del nominativo in dette banche dati può comportare il rifiuto del prestito proprio perché il cliente non risulta essere puntuale nel rispetto delle scadenze degli impegni assunti.

Il consumatore deve essere preventivamente informato dell'iscrizione del proprio nominativo dalla banca/società finanziaria e delle conseguenze che ciò comporta, all'atto di invio di solleciti di pagamento o con lettera separata.

In caso di rifiuto nella concessione di un finanziamento da parte di una banca/società finanziaria dovuta alla presenza del suo nominativo in queste banche dati, il consumatore deve esserne informato in modo che possa, eventualmente, agire per farsi cancellare nel caso in cui la segnalazione non fosse dovuta.

Infine, la banca/società finanziaria può, nei casi più gravi, adottare la risoluzione del contratto nei confronti del cliente, che comporta la richiesta di immediato rimborso totale del debito residuo. Valgono, in questi casi, le condizioni previste dal contratto (cfr. termini di rimborso, spese, penali e interessi di mora da pagare).