

**PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**  
**OFFERTA PRESSO LO SPORTELLLO E FUORI SEDE**

per  
finanziamenti  
leasing  
altri servizi regolati dalle disposizioni della Banca d'Italia  
esclusi i servizi di pagamento e il credito ai consumatori

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti del cliente, prima di scegliere uno di questi prodotti 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 **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) nel caso di contratti di finanziamento.
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto**<sup>1</sup>.

### **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 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 due mesi e deve indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.

<sup>1</sup> Qualora ricorra uno dei casi in cui tale diritto è previsto ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Codice del consumo (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206).

- 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 finanziamento, trasferire il contratto ("**portabilità**") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

#### **Alla chiusura**

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato**.
- 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 a Neos Finance con lettera indirizzata a **Neos Finance S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami e Richieste Autorità - Via Indipendenza 2 - 40121 BOLOGNA**, o a mezzo fax al numero 051/7450468 o e-mail all'indirizzo: [gest\\_reclami\\_e\\_rich\\_autorita.05173@neosfinance.com](mailto:gest_reclami_e_rich_autorita.05173@neosfinance.com).

Neos deve rispondere entro 30 giorni ai reclami relativi ad operazioni e servizi bancari e finanziari.

Se Neos dà ragione al Cliente deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Dopo aver presentato un reclamo, se non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Neos.

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano sorgere dal presente contratto il Cliente e Neos, nel caso di esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente, possono ricorrere:

- al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto a Neos;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.