



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

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

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una **copia di questo documento**.
- Ricevere le **Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori** di ciascun prodotto, documento che consente il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, portando il cliente ad una decisione informata e consapevole.
- Ottenere gratuitamente, su richiesta, una copia del testo contrattuale idonea per la stipula. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale).
- Essere informato su come **recedere senza spese entro 14 giorni dalla conclusione del contratto**.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione delle **Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori** con tutte le condizioni economiche, unite al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere una **copia della Richiesta di Finanziamento** e una **copia delle Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori che costituiscono il frontespizio del Contratto**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali sfavorevoli** rispetto a quelle pubblicizzate nelle **Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori**.
- 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.
- 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 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.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.
- **Trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nelle Informazioni Europee di Base sul Credito ai Consumatori
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONI

Per eventuali contestazioni relative al rapporto con BNL Finance, il Cliente può presentare reclamo sottoscritto ai seguenti recapiti:

- per lettera (anche raccomandata): a BNL Finance SpA, piazzale dell'Agricoltura 24, 00144 Roma;
- a mezzo posta elettronica all' indirizzo e-mail bnlfinance.reclami@bnlmail.com;
- a mezzo fax al n. +39 06 92912206

BNL Finance deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto della risposta al reclamo presentato o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni al reclamo inoltrato, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria dovrà alternativamente:

- effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito Registro degli Organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia (tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it), con sede a Roma via delle Botteghe 54;
- esperire il procedimento davanti all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF), 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 a BNL Finance. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia o a BNL Finance, anche consultando il sito www.bnlfinance.it.