

## A) Offerta presso lo sportello

### PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

Leasing  
Finanziamenti

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 una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** relativo al prodotto finanziario scelto, 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 del prodotto finanziario scelto"** praticato.

##### 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 all'anno, mediante un rendiconto ed il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali**, diversa dal tasso di interesse, da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso minimo 2 mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per l'applicazione della modifica, chiudendo, senza spese, il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione delle singole operazioni** degli ultimi dieci anni.

## ALLA CHIUSURA

- 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.

A tal fine, qui di seguito, sono indicati i recapiti cui inviare la comunicazione:

Alba Leasing S.p.a.  
Al Responsabile Ufficio Reclami  
via Sile n. 18. – 20139 – Milano;  
email: [reclami@albaleasing.eu](mailto:reclami@albaleasing.eu)



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 chiedere all'intermediario;

- **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure, n. 54 Tel. 06.674821 sito internet: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Nel sito il cliente potrà trovare gli appositi moduli ed i regolamenti che disciplinano i due servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.