



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere il prodotto e 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** 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. Può essere previsto un rimborso spese all'intermediario. 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).
- Essere informato 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**, tranne nei casi previsti dalla legge.
- Ricevere una **copia del contratto 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.
- **Trasferire il contratto** ("portabilità") presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo, nei casi previsti dalla legge.

ALLA CHIUSURA

- Nei contratti di credito 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.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONI

Il cliente può presentare reclamo a BNL Finance, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a:

Ufficio Reclami BNL Finance S.p.A. – Via Crescenzo del Monte, 25 – 00153 ROMA e
bnlfinance@bnlmail.com BNL Finance deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a :

- **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) con sede a Roma, **Via delle Botteghe Oscure 54, sito Internet www.conciliatorebancario.it**, a cui è possibile richiedere un servizio di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con l'Intermediario grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente;
- **Arbitro Bancario Finanziario - Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori e sistema bancario e finanziario – ABF**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a BNL Finance.

BNL Finance SpA - Società con socio unico appartenente al Gruppo Bancario BNL.

Soggetta ad attività di direzione e coordinamento di BNP Paribas S.A. - Parigi. - Capitale Sociale: Euro 11.950.000 i.v. Riserve: Euro 11.141.931 - Elenco Generale ex art. 106 T.U.B. n. 28275 ed Elenco Speciale ex art. 107 T.U.B. n. 19420

Codice fiscale e n. di iscrizione nel Reg. Imprese di Roma 01776500587 - Partita IVA 01014411001 - Iscritta R.E.A. n. 385788

Sede Legale: Via Crescenzo del Monte, 25 - 00153 Roma - Tel. +39 06 42457801 - Fax: +39 06 42457838

e-mail: bnlfinance@bnlmail.com www.bnlfinance.it