

# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per operazioni di locazione finanziaria offerte presso le Filiali e fuori dai locali commerciali dell'intermediario, escluso il credito ai consumatori

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

## DIRITTI

### PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé, o ricevere, se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali dell'intermediario, una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé, o ricevere, se il contratto è stipulato fuori dai locali commerciali dell'intermediario, il **Foglio Informativo** di ciascun prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé, o ricevere, 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** nel caso di contratto firmato fuori dai locali dell'intermediario.

### 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 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**.

### ALLA CHIUSURA

- 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 all'intermediario:

- tramite posta ordinaria o anche tramite lettera raccomandata A/R, all'indirizzo: Consel SpA – Ufficio Reclami – Via V. Bellini 2 – 10121 Torino
- oppure per via telematica all'indirizzo: reclami@e-consel.it

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e la Guida Pratica disponibile sul sito [www.e-consel.it](http://www.e-consel.it), presso le filiali e gli intermediari del credito.

Per quanto riguarda l'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria (D.lgs 28/2010) la Società e il Cliente concordano di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al contratto stipulato al Conciliatore Bancario, secondo la procedura di mediazione prevista dal regolamento adottato da tale organismo ai sensi del D.M. 18 ottobre 2010 n. 180. tale organismo può essere attivato sia dal Cliente che dalla Società e non richiede la preventiva presentazione di un reclamo. In ogni caso, il Cliente e la Società potranno scegliere, di comune accordo, di rivolgersi ad un diverso organismo di composizione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria, iscritto nel registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia.

## INFORMATIVA GENERALE: CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo 196 del 30 giugno 2003 "codice in materia di protezione dei dati personali", il Cliente e gli eventuali coobbligati o garanti (di seguito cumulativamente definiti il "Cliente") sono informati:

a) che i dati forniti per lo svolgimento dell'istruttoria preliminare e, in caso di accoglimento della domanda di finanziamento, i dati relativi allo svolgimento del rapporto contrattuale vengono trattati dalla Società Consel SpA (Via Bellini, 2 - Torino) per finalità di:

- valutazione del merito creditizio;
- prevenzione del sovraindebitamento;
- gestione dei rapporti contrattuali;
- elaborazione statistica;
- tutela e recupero dei crediti;
- trattamento dei dati anche ai sensi del D.Lgs.231/2007; in questo caso le informazioni relative alle operazioni poste in essere dall'interessato ove ritenute "sospette" ai sensi dell'art. 41, comma 1, del D.Lgs 231/2007, saranno comunicate ad altri intermediari finanziari appartenenti al Gruppo Banca Sella;
- attività di promozione e vendita di prodotti e servizi della Società o di Società terze effettuate anche attraverso telefono.

Gli stessi dati vengono trattati mediante:

- elaborazione elettronica;
- consultazione;
- raffronto con criteri prefissati relativi a dati di carattere reddituale, di composizione familiare, area geografica, stabilità abitativa e lavorativa, etc.;
- ogni altra opportuna operazione relativa al conseguimento delle predette finalità, anche per mezzo: 1) di soggetti specificamente incaricati quali consulenti, dipendenti e altri collaboratori a ciò abilitati per i trattamenti necessario connessi allo svolgimento delle attività precontrattuali (istruttoria, valutazione del merito creditizio, ecc.) e ed all'esecuzione del contratto; 2) di terzi che svolgono o forniscono specifici servizi strettamente funzionali all'esecuzione del rapporto contrattuale (anche mediante trattamenti continuativi), quali:
  - società di servizi informatici;
  - sistemi di informazioni creditizie ("centrali rischi");

- società che svolgono servizi di pagamento;
  - assicurazioni;
  - intermediari del credito;
  - agenti in attività finanziaria, anche relativamente alle risultanze del processo di valutazione del merito creditizio del cliente o dell'operazione intermediale;
  - società di factoring;
  - società di recupero crediti;
  - soggetti che forniscono informazioni commerciali;
  - altre Società appartenenti al gruppo bancario denominato Gruppo Banca Sella, nonché controllate e collegate;
- il tutto nel rispetto delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati (un elenco nominativo dei soggetti appartenenti alle predette categorie è disponibile presso la Sede della Società e le filiali);
- b) che i predetti dati possono essere raccolti sia presso l'interessato sia presso terzi;
- c) che il conferimento dei dati richiesti, siano essi acquisiti in base ad un obbligo di legge ovvero in quanto strettamente funzionali all'esecuzione del rapporto contrattuale, è necessario e che un eventuale rifiuto di fornirli comporta l'impossibilità di svolgere le attività richieste per la conclusione e per l'esecuzione del contratto.

In relazione al trattamento dei predetti dati il Cliente, in base all'art. 7 del citato d.lgs. 196/2003, ha il diritto di ottenere dalla Società:

- la conferma dell'esistenza dei dati personali che lo riguardano e la comunicazione, in forma comprensibile, dei dati stessi e della loro origine nonché della logica su cui si basa il trattamento;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge;
- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati. Il Cliente ha inoltre il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento di dati personali che lo riguardano.

\*Per il trattamento dei dati effettuato da tali enti vedi la specifica Informativa allegata.