



## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Con il presente documento, denominato "Principali diritti del Cliente", in ottemperanza a quanto disposto dal C.I.C.R. con propria deliberazione del 4 marzo 2003 in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari, si intende portare a conoscenza della Clientela interessata ai prodotti ed ai servizi trattati dalla PRESTITALIA S.p.A. le seguenti informazioni circa gli strumenti di tutela previsti dal Titolo VI del D.Lgs. 385/1993 (T.U.B.: Testo Unico delle Leggi Bancarie).

Occorre peraltro sottolineare che la PRESTITALIA S.p.A., intermediario finanziario iscritto all'Elenco Generale al n. 31065 e speciale BI ex artt. 106 e 107 D.Lgs. 385/93 acquisisce, istruisce ed eroga, direttamente o in nome e per conto di Intermediari committenti:

- Prestiti personali rimborsabili mediante cessione di quote dello stipendio/salario o pensione;
- Prestiti personali rimborsabili mediante delegazione di pagamento.

I prodotti di credito personale menzionati sono distribuiti da Prestitalia S.p.A. tramite la propria rete commerciale. Essa si compone di agenti in attività finanziaria collegati a Prestitalia S.p.A. mediante contratti di agenzia con e senza uso del marchio, mediatori creditizi convenzionati con Prestitalia S.p.A. incaricati direttamente dal Cliente di ottenere un prestito e Intermediari ex art. 106 TU Legge Bancaria (D.Lvo 385/1993). I descritti operatori (fatta eccezione per i mediatori) sono abilitati all'offerta fuori sede dei prodotti finanziari trattati da Prestitalia S.p.A.

Ciascun operatore della rete Prestitalia S.p.A. è retribuito direttamente dalla Prestitalia S.p.A. mediante storno di quota parte delle proprie commissioni e, pertanto, non è autorizzato a percepire alcuna somma dal Cliente, neppure a titolo di rimborso spese.

Dettagliate informazioni sulle caratteristiche nonché sui rischi tipici, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali delle operazioni finanziarie di cui sopra sono contenute nei "Fogli Informativi" posti a disposizione della Clientela presso ogni agente o mediatore creditizio collegato alla rete distributiva PRESTITALIA.

Al fine di evitare qualsiasi malinteso circa l'effettiva abilitazione all'offerta fuori sede ovvero alla mediazione creditizia dei soggetti cui il Cliente interessato ai prodotti PRESTITALIA si rivolge, si invita la clientela ad accertarsi preliminarmente che tali soggetti siano effettivamente iscritti nell'elenco degli agenti in attività finanziaria ovvero all'albo dei mediatori creditizi. A tal fine il Cliente potrà chiedere all'agente una evidenza dell'incarico ricevuto dall'Intermediario ed al mediatore creditizio l'esibizione del prescritto tesserino di riconoscimento.

La mancata iscrizione nei predetti elenchi ed albi comporta il divieto di esercitare le relative attività di agente in attività finanziaria e di mediatore creditizio.

Si porta a conoscenza della Clientela, inoltre, che prima di concludere l'operazione di finanziamento il Cliente ha diritto ad ottenere dall'Intermediario (ovvero dall'agente che opera in suo nome e per suo conto) la copia idonea alla stipula del relativo contratto, ivi compreso il c.d. "documento di sintesi" riepilogativo delle principali condizioni contrattuali ed economiche.

Per la regolarità contrattuale dell'operazione di finanziamento il Cliente dovrà sempre verificare che tutti i costi (TAEG, TEG, ISC, costi assicurativi, commissioni, corrispettivi, ecc.) siano stati evidenziati dal soggetto abilitato all'offerta fuori sede.

Una volta determinatosi alla conclusione del finanziamento in base alle informazioni pre-contrattuali ricevute, il Cliente dovrà sottoscrivere un contratto redatto in forma scritta contenente le clausole di cui al documento di sintesi e recante le condizioni economiche indicate nel medesimo documento. Nell'eventualità di variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali, il Cliente avrà diritto a recedere dal contratto. Ai sensi di quanto prevede l'art. 4 del D.Lgs. 50/92, il diritto del Cliente di recedere dal contratto di finanziamento è previsto anche nel caso le condizioni contrattuali siano quelle conosciute nella fase pre-contrattuale, purché l'esercizio del medesimo diritto avvenga nei modi e nei termini previsti dall'Intermediario in calce al "documento di sintesi".

Durante l'esecuzione del contratto il Cliente avrà diritto di ottenere dall'Intermediario, almeno una volta l'anno, comunicazioni circa lo stato del rapporto con un aggiornato quadro delle condizioni applicate. Tali comunicazioni conterranno tutte le indicazioni circa la movimentazione di somme a credito o debito del Cliente ed ogni altra rilevante informazione per la comprensione dell'andamento del rapporto.

In caso di variazioni alle condizioni contrattuali apportate unilateralmente dall'Intermediario, quest'ultimo dovrà comunicare tempestivamente al Cliente tali variazioni qualora siano sfavorevoli per il soggetto finanziato. La comunicazione dovrà avvenire per iscritto presso il domicilio eletto dal Cliente al momento della definizione del rapporto.

Ai sensi dell'art. 128 bis del T.U.B., e ss. disposizioni di attuazione e integrazione, il Cliente per qualsiasi doglianza potrà presentare reclamo scritto alla Prestitalia S.p.A. Il reclamo dovrà essere indirizzato all'apposito Ufficio Reclami istituito dalla Prestitalia S.p.A., Salita S. Nicola da Tolentino n. 1/b - 00187 Roma ovvero all'indirizzo e-mail [reclami@prestitalia.it](mailto:reclami@prestitalia.it). L'Ufficio Reclami provvederà a dare risposta al Cliente entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo. Il Cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni, potrà presentare un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. All'Arbitro Bancario Finanziario possono rivolgersi i Clienti per controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono; viceversa qualora il ricorso abbia ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo dovuto, rientrerà nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario solo qualora la somma richiesta non superi Euro 100.000,00. Sono comunque escluse: le richieste di risarcimento danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'Intermediario; le questioni relative a beni materiali o servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il Cliente e l'Intermediario ovvero di contratti ad esso collegati. Non possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario: le controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007; le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale, le controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale o per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi delle norme di legge. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso il ricorso può essere proposto entro sei mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione anche qualora sia decorso il termine di dodici mesi di cui sotto. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario non potrà essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo alla Prestitalia S.p.A. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa contestazione del reclamo e deve essere sottoscritto personalmente dal Cliente ovvero munito di procura se presentato, per conto del Cliente, da un'associazione di categoria alla quale il Cliente aderisca ovvero da rappresentante a ciò autorizzato. Il ricorso deve essere redatto secondo la modulistica reperibile sul sito Internet dell'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) ovvero presso le stesse filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Il ricorso dovrà essere inoltrato all'Arbitro Bancario Finanziario secondo le procedure reperibili nel sito indicato nonché nella Guida Pratica messa a disposizione del Cliente e dovrà essere tempestivamente comunicato a Prestitalia S.p.A. mediante lettera raccomandata o Posta Elettronica Certificata. Il ricorso è gratuito per il Cliente, fatto salvo il versamento di Euro 20 quale contributo alle spese di procedura. Le controversie saranno rimesse alla decisione di un organo decidente composto da 5 membri articolato in 3 collegi su base territoriale. Il collegio con sede a Roma è competente per i ricorsi presentati dai Clienti con proprio domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Toscana, Sardegna, Umbria; il collegio con sede a Napoli esaminerà invece i ricorsi presentati dai Clienti con domicilio in Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Molise; infine il collegio con sede a Milano è competente per i ricorsi presentati dai Clienti con domicilio in Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Trentino-Alto Adige ed Emilia Romagna. A tali fini si considera il domicilio del Cliente dichiarato nel ricorso. Il diritto di ricorrere all'ABF non può formare oggetto di rinuncia. Fermo restando in ogni caso il diritto sia del Cliente sia della Prestitalia S.p.A. di adire le competenti autorità giudiziarie per la tutela dei propri diritti e interessi.

Il Cliente ovvero colui che gli succede a qualunque titolo, anche nell'amministrazione dei suoi beni, avrà diritto di ottenere, a proprie spese e nel termine massimo di 90 giorni, copia della documentazione inerente le operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Sarà cura dell'Intermediario indicare al Cliente, al momento della richiesta, l'importo delle spese necessarie all'ottenimento della documentazione di che trattasi.

**Nella certezza di aver soddisfatto con la presente l'esigenza di informare la Clientela sui principali strumenti di tutela a sua disposizione e nel rinviare ai fogli informativi ogni maggiore informazione in ordine alle caratteristiche dei prodotti e servizi finanziari trattati dalla PRESTITALIA S.p.A., La invitiamo a voler sottoscrivere copia asportabile della presente informativa per presa visione e disponibilità del documento.**