

Principali diritti del Cliente

Offerta presso lo sportello delle banche convenzionate e i locali di Crédit Agricole Leasing Italia

per

contratti di locazione finanziaria (Leasing)

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

DIRITTI

Il cliente ha diritto:

prima di scegliere

- ad avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**;
- ad avere a disposizione e portare con sé il **foglio informativo** di ciascuna tipologia di Leasing, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi;
- ad ottenere gratuitamente una **copia completa del contratto** di Leasing idoneo per la stipula e/o il Documento di Sintesi, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti, fatto salvo il diritto dell'intermediario di richiedere il pagamento di una somma non eccedente le spese di istruttoria (il cui ammontare massimo è pubblicizzato nel Foglio Informativo). In alternativa il Cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema del contratto privo delle condizioni economiche e di un preventivo;
- a **conoscere il "tasso leasing"** del contratto di locazione finanziaria praticato.

al momento di firmare

- a prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto;
- a stipulare il **contratto in forma scritta**;
- a ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario (se la firma non è contestuale, solo dopo che questo lo ha sottoscritto) e una **copia del Documento di Sintesi** da conservare;
- a non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi;

Crédit Agricole Leasing Italia Srl

Sede Legale e Direzione Generale: Via Imperia, 37 - 20142 Milano - Telefono 02.847701 Telefax 02.84770202 Capitale sociale € 69.470.000 Iscritta al Registro delle Imprese di Milano numero di iscrizione, codice fiscale e partita IVA: 09763970150 Iscritta al n. 35278 nell'Elenco Generale ed al n. 32872 nell'Elenco Speciale degli Intermediari Finanziari ex D. Lgs. n. 385/1993. Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza SpA ed appartenente al Gruppo Bancario Cariparma Crédit Agricole, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.

durante il rapporto contrattuale

- ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi;
- 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

- ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto **a fronte dell'esercizio dell'opzione finale di acquisto** e riepiloga tutte le operazioni effettuate;

Reclami, Ricorsi e Conciliazione

Il Cliente può presentare un reclamo all'intermediario con lettera indirizzata per posta ordinaria a "Crédit Agricole Leasing Italia Srl - Ufficio Reclami - Via Imperia, 37 - 20142 Milano" o a mezzo posta elettronica alla casella reclami@ca-leasing.it, oppure a mezzo fax al numero 0125-830120. L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento: se dà ragione al cliente, deve comunicare al medesimo i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere; in caso contrario, deve esporre le ragioni del mancato accoglimento del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito o non ha ricevuto risposta al reclamo entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- **all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**: per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso qualunque filiale delle Banche del Gruppo Cariparma Crédit Agricole o della Banca d'Italia; la Guida Pratica all'ABF è altresì consultabile sul sito www.ca-leasing.it nella sezione "Trasparenza".
Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al comma successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria;

oppure, per assolvere all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010 n.28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo:

- **al Conciliatore BancarioFinanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) il cui Regolamento può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto all'intermediario.

Nel rispetto della libertà di scelta dell'organismo di mediazione, il Cliente e l'intermediario - anche dopo la sottoscrizione del contratto di leasing - potranno comunque concordare di rivolgersi ad un altro organismo iscritto nel predetto Registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Milano, lì 02/01/2012

Crédit Agricole Leasing Italia S.r.l.
Sede legale: Via Imperia 37 – 20142 Milano (MI)
www.ca-leasing.it
info@ca-leasing.it