

Questo Avviso:

- richiama l'attenzione sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a favore dei Clienti per i prodotti ed i servizi finanziari trattati dall'Intermediario Apulia prontoprestito S.p.A.;
- riguarda la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari prevista dal D.Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico Bancario) e dalle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia, nonché da quanto disposto dalla Deliberazione C.I.C.R. (Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio) del 4 marzo 2003 e dal Provvedimento di attuazione della Banca d'Italia del 29/07/2003;
- non riguarda la trasparenza dei servizi d'investimento e del servizio di consulenza in materia di investimenti in strumenti finanziari disciplinato dal D.Lgs. n. 58/1958 (Testo Unico Finanza) e dalle disposizioni della Consob.

DIRITTI:

Il cliente ha diritto:

1. di **AVERE A DISPOSIZIONE E DI ASPORTARE** copia di questo Avviso;
2. di **AVERE A DISPOSIZIONE E DI ASPORTARE** i Fogli Informativi, datati e tempestivamente aggiornati, contenenti una dettagliata informativa sull'Intermediario finanziario, sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali;
3. qualora l'Intermediario Finanziario si avvalga di **TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA**, di avere a disposizione, mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia di questo Avviso ed i Fogli Informativi relativi all'operazione od al servizio offerto;
4. di **OTTENERE**, prima della conclusione del contratto, senza termini e condizioni, una copia completa del relativo testo, contenente anche un documento di sintesi riepilogativo delle condizioni economiche e contrattuali, per una ponderata valutazione dello stesso e fermo restando che la consegna di tale copia non impegna l'Intermediario Finanziario (ed il Cliente) alla stipula del contratto;
5. di **RICEVERE** un esemplare del contratto stipulato, che include il documento di sintesi;
6. di **RICEVERE** comunicazioni periodiche sull'andamento dei rapporti, alla scadenza del contratto di durata e comunque una volta all'anno, mediante un rendiconto ed un documento di sintesi delle condizioni contrattuali;
7. di essere **INFORMATO**, sulle variazioni sfavorevoli delle condizioni contrattuali;
8. di **RECEDERE** dal rapporto, in caso di variazioni sfavorevoli dei tassi, prezzi ed altre condizioni, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta della "Proposta di modifica unilaterale del contratto", senza spese e ed alle condizioni precedentemente praticate;
9. di **OTTENERE** a proprie spese, entro e non oltre 90 giorni, copia della documentazione relativa a singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni; tale diritto spetta anche a colui che gli succede a qualunque titolo, anche nell'amministrazione dei suoi beni. Sarà cura dell'Intermediario Finanziario indicare al Cliente od al suo successore, al momento della richiesta, l'importo delle spese necessarie all'ottenimento della documentazione in questione;

e, in particolare, per i contratti di credito al consumo¹, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

10. di **ADEMPIERE**, in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità, versando il capitale residuo, gli interessi, gli altri oneri maturati fino a quel momento ed un compenso, se contrattualmente previsto, comunque non superiore all'1% del capitale residuo;
11. di **OPPORRE** al cessionario, nel caso di cessione dei crediti derivante dal contratto di credito al consumo, tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del cedente, ivi compresa la compensazione;
12. nel caso di inadempimento del fornitore di beni e servizi, che abbia un accordo di esclusiva con il finanziatore, di **AGIRE** contro quest'ultimo o il terzo cessionario dei relativi diritti di credito dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore.

NORME A TUTELA DEL CLIENTE:

Sono a tutela del cliente:

1. l'**OBBLIGO** della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente stabiliti, a pena di nullità;
2. l'**OBBLIGO**, in caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze dell'Istituto Finanziatore e prima della conclusione del contratto, di consegnare al Cliente copia di questo Avviso e dei Fogli Informativi relativi all'operazione od al Servizio offerto¹¹;
3. l'**OBBLIGO** di consegnare ai Clienti consumatori, prima dell'acquisto di prodotti complessi, il relativo foglio informativo;
4. l'**OBBLIGO** di indicare nei contratti il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati inclusi gli eventuali maggiori oneri in caso di mora;
5. l'**APPROVAZIONE SPECIFICA** della clausola contrattuale che consente di variare, in senso sfavorevole al Cliente, il tasso di interesse ed ogni altro prezzo e condizione praticati;
6. l'**APPROVAZIONE SPECIFICA** delle eventuali clausole contrattuali sulla capitalizzazione degli interessi;
7. la **NULLITA'** delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati nei fogli informativi. Tali clausole sono automaticamente sostituite applicando le condizioni ed i prezzi previsti dalla legge¹¹¹;

e, in particolare, per i contratti di credito al consumo, il Cliente, in qualità di consumatore, ha diritto:

8. l'**INDICAZIONE**, nell'ambito della pubblicità e degli annunci pubblicitari, del Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) e del relativo periodo di validità;
9. l'**OBBLIGO** di indicare nei contratti: l'ammontare e le modalità del finanziamento; il numero, gli importi e le scadenze delle singole rate; il TAEG; il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il TAEG può essere modificato; l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del TAEG; le eventuali garanzie richieste; le eventuali coperture Assicurative richieste al consumatore e non incluse nel calcolo del TAEG. In caso di assenza o nullità di tali previsioni, la legge prevede meccanismi di sostituzione automatica.

PROCEDURE DI RECLAMO:

E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE^{1V}

Il cliente può inviare i reclami, anche per lettera raccomandata A/R, ad Apulia prontoprestito S.p.A. - Ufficio Reclami presso bancApulia - Via Tiberio Solis n.40, 71016 San Severo (FG), FAX 0882/201388 o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica (e-mail) ufficioreclami@bancapulia.it o anche tramite la Sezione dedicata alla "Presentazione Reclami" del sito www.apuliaprontoprestito.it, che deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Il cliente, se non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al Giudice, può presentare ricorso a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali di Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

- **Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie)**, ove l'intermediario committente ha aderito per i servizi di "conciliazione" o di "arbitrato". Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, oppure chiedere all'intermediario.

E' fatto comunque salvo il diritto del cliente di adire l'Autorità Giudiziaria

I Il credito al consumo è una forma di prestito, che l'Intermediario Finanziario accorda per l'acquisto di beni o servizi da parte di una persona fisica che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

II Al fine di evitare qualsiasi malinteso circa l'effettiva abilitazione all'offerta fuori sede ovvero alla mediazione dei soggetti cui il cliente interessato ai prodotti trattati dall'Intermediario Finanziario si rivolge, vogliono i lettori di questo avviso accertarsi preliminarmente che tali soggetti risultino effettivamente iscritti nell'elenco degli agenti in attività finanziaria ovvero all'albo dei promotori finanziari ovvero all'albo dei mediatori creditizi. A tal fine il cliente potrà chiedere al suo interlocutore una evidenza dell'incarico sottoscritto con l'Intermediario Finanziario e/o l'esibizione del prescritto tesserino di riconoscimento;

La mancata iscrizione nei predetti elenchi ed albi professionali comporta il divieto assoluto di esercitare le relative attività di agente in attività finanziaria, di promotore finanziario e di mediatore creditizio;

III In particolare, la sostituzione automatica prevede per gli interessi, il tasso nominale minimo e quello massimo dei buoni del tesoro annuali, rispettivamente per le operazioni attive e per quelle passive, mentre per gli altri prezzi e condizioni, quelli pubblicizzati nel corso della durata del rapporto per le corrispondenti categorie di operazioni e servizi (in mancanza di pubblicità nulla è dovuto).

IV Le procedure di reclamo riguardano sia le operazioni e servizi finanziari offerti.