

PACCAR Financial Italia Srl



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Sommario

1. Premessa	3
2. Informazioni precontrattuali	3
3. Diritti del cliente alla firma del contratto e durante il rapporto contrattuale	4
4. Reclami e diritti del cliente	5
4.1 Ricezione del reclamo.....	5
5. Il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie	6

1. Premessa

Il presente documento è redatto ai sensi del Titolo VI del Testo Unico Bancario e delle Disposizioni della Banca d'Italia sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e sulla correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Ha lo scopo di illustrare i principali diritti riconosciuti alla clientela nell'ambito dei rapporti instaurati con PACCAR FINANCIAL ITALIA Srl (da ora in poi PFI), in conformità alla normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

La disciplina sulla trasparenza è finalizzata a garantire che i clienti possano conoscere in modo chiaro, completo e tempestivo le caratteristiche dei prodotti e dei servizi offerti, le condizioni economiche applicate, i diritti e gli obblighi derivanti dai rapporti contrattuali, nonché gli strumenti di tutela a loro disposizione. Essa contribuisce inoltre a favorire scelte consapevoli da parte della clientela e a promuovere corrette relazioni tra intermediari e clienti.

PFI, in qualità di intermediario finanziario iscritto nell'albo previsto dall'art. 106 del Testo Unico Bancario, si impegna a operare nel rispetto dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede, assicurando alla clientela un adeguato livello di informazione sia nella fase precontrattuale sia durante l'intero svolgimento del rapporto.

Il presente documento, pubblicato sul sito internet di PFI, liberamente consultabile e scaricabile dalla clientela, costituisce una sintesi dei principali diritti riconosciuti ai clienti dalla normativa vigente. Per maggiori dettagli, è possibile consultare la documentazione informativa e contrattuale relativa ai singoli prodotti e servizi, disponibile presso la Società e sul sito internet istituzionale.

2. Informazioni precontrattuali

Prima della conclusione del contratto, il cliente ha diritto di ricevere informazioni chiare, corrette e complete sulle caratteristiche del prodotto o servizio offerto, al fine di poter effettuare una scelta consapevole e valutare la sua effettiva rispondenza alle proprie esigenze. La disciplina sulla trasparenza impone infatti agli intermediari di fornire alla clientela tutte le informazioni necessarie per comprendere natura, costi, rischi, diritti e obblighi derivanti dal rapporto contrattuale. In particolare, il cliente ha diritto a:

- prendere visione e ottenere gratuitamente copia dei Fogli Informativi e della documentazione informativa prevista dalla normativa vigente, costantemente aggiornata e resa disponibile attraverso i canali messi a disposizione dall'intermediario;
- conoscere in modo chiaro e comprensibile le principali caratteristiche del finanziamento, comprese la durata, le modalità di rimborso, le garanzie eventualmente richieste e le conseguenze derivanti dall'eventuale inadempimento degli obblighi contrattuali;
- ricevere informazioni complete e trasparenti sulle condizioni economiche applicabili, incluse le spese, le commissioni, gli interessi, gli oneri accessori e qualsiasi altro costo connesso al rapporto;
- ottenere, su richiesta e con congruo anticipo rispetto alla sottoscrizione, una copia completa del testo contrattuale e della documentazione allegata, senza che ciò comporti l'obbligo di concludere il contratto;

- essere informato sulle procedure per la presentazione dei reclami, sui tempi di risposta da parte dell'intermediario e sugli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie disponibili, inclusa la possibilità di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- ricevere assistenza e chiarimenti dal personale incaricato relativamente alla documentazione informativa e alle condizioni contrattuali proposte, così da poter comprendere pienamente il contenuto dell'operazione prima di assumere qualsiasi impegno.

3. Diritti del cliente alla firma del contratto e durante il rapporto contrattuale

Al momento della sottoscrizione del contratto il cliente ha diritto a ricevere una copia del contratto sottoscritto a ricevere il documento di sintesi contenente le condizioni economiche applicate;

Durante il periodo contrattuale il cliente ha diritto a:

- Ricevere, almeno una volta all'anno, le comunicazioni periodiche previste dall'art. 119 del Testo Unico Bancario e dalle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza, relative al rapporto contrattuale, contenenti informazioni aggiornate sul finanziamento in essere, sulle condizioni applicate con l'evidenza del piano di ammortamento.
PFI trasmette annualmente ai clienti una comunicazione riepilogativa del rapporto. Tale comunicazione è inviata, mediante Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo comunicato dal cliente.
Il cliente è comunque tenuto a comunicare tempestivamente a PFI ogni variazione del proprio indirizzo PEC o degli altri recapiti rilevanti, al fine di garantire la corretta ricezione delle comunicazioni previste dalla normativa e dal contratto. Eventuali disguidi, ritardi o mancate ricezioni delle comunicazioni imputabili all'omessa o tardiva comunicazione delle variazioni dei recapiti, alla saturazione della casella PEC, al mancato rinnovo del servizio di posta elettronica certificata, a malfunzionamenti tecnici della casella PEC del cliente o, comunque, a cause riconducibili alla sfera di controllo del cliente, restano a carico di quest'ultimo.
- Ottenere informazioni e chiarimenti sul rapporto contrattuale in essere, sulla propria posizione debitoria e sulle operazioni effettuate e richiedere copia della documentazione relativa alle singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni, ai sensi dell'art. 119, comma 4, del Testo Unico Bancario. Per tali richieste il cliente può contattare pfibackoffice@pacar.com.
- Ricevere comunicazione preventiva delle eventuali modifiche contrattuali nei casi e con le modalità consentite dalla legge e dal contratto; ai sensi dell'art. 118 del Testo Unico Bancario, qualora ricorrano i presupposti previsti dalla normativa e dal contratto, PFI può modificare unilateralmente determinate condizioni contrattuali esclusivamente in presenza di un giustificato motivo e previa comunicazione scritta al cliente. La comunicazione viene trasmessa con un preavviso non inferiore a 60 giorni e riporta in modo chiaro il contenuto delle variazioni proposte e la relativa decorrenza. Entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche, il cliente ha diritto di recedere dal contratto senza spese e, in sede di liquidazione del rapporto, all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. In assenza di esercizio del diritto di recesso, le modifiche si intendono accettate dalla data indicata nella comunicazione.

Sono escluse da tale disciplina le variazioni imposte da disposizioni normative o regolamentari sopravvenute, che trovano applicazione secondo quanto previsto dalla relativa normativa.

4. Reclami e diritti del cliente

Il cliente ha diritto a ricevere informazioni chiare, facilmente accessibili e costantemente aggiornate sulle modalità di presentazione dei reclami e sugli strumenti di tutela disponibili in caso di controversie con la Società. A tal fine, PFI assicura la massima trasparenza nei confronti della clientela, mettendo a disposizione tutte le informazioni necessarie per l'esercizio dei relativi diritti.

In particolare, il cliente ha diritto a:

- conoscere le modalità di presentazione di un reclamo e i relativi recapiti dell'Ufficio Reclami;
- ricevere informazioni sulle tempistiche di gestione e di risposta ai reclami;
- essere informato sulla possibilità di ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente;
- ricevere informazioni sulle modalità di accesso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), quale sistema indipendente di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

Il cliente ha il diritto di segnalare eventuali comportamenti, omissioni, irregolarità, ritardi, disservizi o contestazioni relativi ai prodotti e ai servizi offerti dalla Società e di ottenere una risposta chiara, completa e motivata secondo le modalità e nei termini previsti dalla normativa applicabile.

In particolare, il cliente ha diritto a:

- presentare gratuitamente un reclamo a PFI in relazione a qualsiasi rapporto o servizio prestato dalla stessa;
- ricevere una risposta chiara, completa e motivata entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- essere informato, in caso di mancato accoglimento totale o parziale del reclamo, delle ulteriori forme di tutela previste dall'ordinamento;
- ricorrere ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente qualora non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta nei termini previsti.

4.1 Ricezione del reclamo

Il cliente ha la possibilità di scegliere il mezzo di comunicazione ritenuto più idoneo ed economicamente conveniente per i contatti con la Società e può presentare un reclamo in forma scritta, adeguatamente circostanziato, utilizzando uno dei seguenti canali:

e-mail: PFI.reclami@paccar.com;

posta elettronica certificata (PEC): PFI.srl@legalmail.it;

lettera indirizzata all'Ufficio Reclami di PACCAR Financial Italia S.r.l.;

L'attività di trattamento dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami che ne assicura la risposta entro 60 giorni dalla ricezione, ai sensi delle disposizioni vigenti in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Altresì viene inviato al cliente, una conferma scritta della presa in carico dello stesso. Al termine dell'istruttoria viene inoltrata al cliente:

- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire i competenti sistemi risoluzioni alternative delle controversie;
- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che PFI ha messo in atto o che si impegna ad assumere, nonché i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

5. Il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Qualora il cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta al reclamo oppure non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e intermediari. Le informazioni relative al funzionamento dell'ABF e alle modalità di presentazione del ricorso sono disponibili sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso le Filiali della Banca d'Italia e nella "Guida ABF".

Tale documentazione è consultabile sul sito internet di PFI [Informazioni su PACCAR Financial - DAF Veicoli Industriali](#) nella sezione dedicata alla trasparenza e alle informazioni sulla clientela, al fine di consentire ai clienti di conoscere le caratteristiche, le modalità di funzionamento e le procedure di accesso al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.