



TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC

Sede Secondaria Italiana: Via Umberto Saba, 11 - 00144 Roma
Tel. 06 54898.1 - Fax 06 54898.500

FOGLIO INFORMATIVO N. 3

AGGIORNAMENTO N. 2

DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO 12/09

FOGLIO INFORMATIVO LOCAZIONE FINANZIARIA

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono in alcun modo offerta al pubblico

Informazioni sull'intermediario

Denominazione sociale: Toyota Financial Services (UK) PLC (di seguito "TFS")
Sede legale: Greath Burgh, Burgh Heath, Epsom, Surrey KT18 5UZ
Sede secondaria italiana (sede operativa per l'Italia): Via Umberto Saba 11, 00144 Roma - Tel. 06/548981
Indirizzo telematico: assistenzaclienti@it.toyota-fs.com
Sito Internet: www.daihatsu-fin.it
Gruppo di appartenenza: Gruppo Toyota
Codice Fiscale e Partita IVA: 05303901002
Codice ABI: 31284-4

Autorità di vigilanza nel paese d'origine (Regno Unito): Financial Services Authority ("FSA")
Numero di Registrazione nelle FSA Register tenuto dall'Autorità di vigilanza nel paese d'origine: 310226
Iscritta negli elenchi generale e speciale degli intermediari finanziari (artt. 106 e 107 del D.Lgs 385/1993) al n. 29757, soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia e dell'Unità di Informazione Finanziaria.
Iscritta nell'Elenco degli Intermediari della Unione Europea annesso al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi presso l'ISVAP (artt. 109 e 116 del D.Lgs. 206/2005), n. di iscrizione 310226 (data dell'inizio attività in Italia: 16 gennaio 2005); soggetto alla vigilanza dell'ISVAP e della Financial Services Authority ("FSA").

consultando il sopra menzionato Elenco degli Intermediari della Unione Europea sul sito internet dell'ISVAP (home page: www.isvap.it, link Registro Unico degli intermediari) e il FSA Register presso l'autorità di vigilanza dello Stato di origine tramite il sito internet: www.fsa.gov.uk.

Iscrizione Registro delle Imprese di Roma n.: 229451/1997, R.E.A. 871520
Capitale Sociale: GBP 200.000.000, versato GBP 94.000.000

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI DEL CONTRATTO DI FINANZIAMENTO ai sensi delle Istruzioni di Vigilanza della Banca d'Italia

Caratteristiche e rischi tipici dell'operazione e dei servizi

Descrizione sintetica della struttura e della funzione economica

Per locazione finanziaria si intende l'operazione di finanziamento posta in essere da un intermediario finanziario (locatore) consistente nella concessione in utilizzo per un determinato periodo di tempo e dietro il pagamento di un corrispettivo periodico (canone), di beni mobili, immobili o immateriali, acquistati o fatti costruire dal concedente da un terzo fornitore, su scelta e indicazione del cliente (locatario), che ne assume così tutti i rischi e conserva una facoltà al termine della predetta durata contrattuale di acquistare i beni ad un prezzo prestabilito ed eventualmente di prorogarne il loro utilizzo a condizioni economiche predeterminate o predeterminabili.

Al momento della stipula del contratto può essere chiesto all'utilizzatore il versamento di una parte del corrispettivo, mentre il pagamento dei canoni periodici generalmente decorre dal momento in cui è avvenuta la consegna del bene finanziato ovvero da altro evento contrattualmente indicato. La durata minima del contratto è pari a dodici mesi.

L'operazione di locazione finanziaria può essere accompagnata dall'offerta dei seguenti servizi aggiuntivi:

- ASSICURAZIONE INCENDIO E FURTO
- ASSICURAZIONE INCENDIO, FURTO e KASKO
- ASSICURAZIONE RCA
- MANUTENZIONE E SERVIZI ACCESSORI

Gli importi finanziati sono erogati direttamente ai Concessionari autorizzati al netto dei canoni versati dal cliente come anticipo.

Rischi

I rischi tipici dell'operazione di locazione finanziaria, fatti salvi quelli conseguenti ad eventuali inadempimenti del cliente, sono di natura contrattuale ed economico-finanziaria.

Sul piano contrattuale il locatario, da un lato, si assume l'obbligo del pagamento del corrispettivo periodico, anche in presenza di contestazioni che non riguardano il comportamento del locatore, nonché l'obbligo della custodia, manutenzione ordinaria e straordinaria del bene; dall'altro, si assume tutti i rischi inerenti al bene oggetto del finanziamento o alla sua fornitura, quali la ritardata od omessa consegna da parte del fornitore o la consegna di cosa diversa, i vizi e/o i difetti di funzionamento o altro, la mancanza delle qualità promesse, la sua distruzione o perimento, il furto o il danneggiamento ed, infine, l'obsolescenza tecnica o normativa. A fronte dell'assunzione di tali rischi, il cliente-utilizzatore può agire direttamente nei confronti del fornitore secondo le modalità ed i limiti contrattualmente previsti.

Sul piano economico-finanziario, poiché l'operazione è finalizzata a soddisfare le esigenze di finanziamento dell'investimento dell'utilizzatore, il cliente nella locazione finanziaria si fa altresì carico dei rischi tipici delle operazioni di finanziamento a medio-lungo termine, ivi inclusi i rischi connessi a modifiche fiscali e/o alla mancata ammissione, erogazione o revoca di agevolazioni pubbliche di qualsiasi natura.

Condizioni economiche del servizio o dell'operazione (valori massimi)

Il corrispettivo di un'operazione di locazione finanziaria è espresso in canoni, il cui ammontare è funzione - fra gli altri - della struttura dell'operazione intesa in termini di costo di acquisto originario del bene, quota eventualmente versata alla stipula, durata della locazione, prezzo dell'opzione finale, periodicità dei pagamenti, ecc.

Il prezzo totale del servizio finanziario è indicato sul frontespizio del contratto.

Modalità di pagamento **canoni mensili posticipati, scadenti il 5, 15 o 28 di ogni mese, da rimborsare a mezzo addebito in conto corrente bancario.**
TAN massimo (tasso nominale annuo massimo) ovvero Tasso Leasing massimo **8,50% (e comunque, di volta in volta, contenuto nei limiti di legge)**

Il "**tasso leasing**" è il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto delle imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione finale di acquisto (al netto delle imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e dei relativi interessi.

Il "**tasso leasing**" concretamente praticato al cliente sulla specifica operazione, evidentemente funzione fra l'altro del grado di rischio, di onerosità e di complessità dell'operazione stessa, viene espressamente indicato in contratto.

Il "**tasso effettivo globale medio**" - TEGM - è rilevato ai sensi dell'art. 2 della Legge 7 marzo 1996, n. 108 ed è pubblicato dal Ministero dell'Economica e delle Finanze sulla Gazzetta Ufficiale.

Si precisa che il TEGM rappresenta il tasso globale medio; per tale ragione, il tasso effettivo globale applicato sulla singola operazione potrà essere anche superiore al corrispondente TEGM, ma non potrà superare il tasso di usura di cui al comma 4, art. 2 della medesima Legge 7 marzo 1996, n. 108, che viene calcolato aumentando della metà il TEGM medesimo, risultante dall'ultima rilevazione pubblicata nella Gazzetta Ufficiale relativamente alla categoria di operazioni in cui il credito è compreso. I valori medi di riferimento, sono pubblicati senza ritardo nella Gazzetta Ufficiale e sono consultabili sul nostro sito: www.toyota-fs.it

ALTRI ONERI DELL'OPERAZIONE**COMMISSIONI MASSIME APPLICABILI PER OPERAZIONI E SERVIZI ACCESSORI**

Spese di istruttoria **fino ad un massimo di euro 350,00 + IVA**

Spese amministrative per anticipo pagamento imposte e tasse: **sino ad un massimo di euro 10,00 + IVA.**

Spese amministrative per recupero veicolo: sino ad un massimo di **Euro 200,00**

Spese per coperture assicurative **secondo i premi assicurativi di volta in volta previsti**

Spese amministrative per l'estinzione anticipata della copertura assicurativa: **Euro 30,00 + IVA**

Interessi di mora **Prime rate ABI maggiorato di 5 punti su base annua, applicato su ogni importo dovuto, per ciascun mese di ritardo.**

Invio piano di ammortamento: **euro 5,00 + IVA**

Variazione coordinate bancarie: **euro 3,00 + IVA**

Invio conteggi di riscatto anticipato: **euro 5,00 + IVA**

Atto di assenso a liquidazione di sinistri assicurativi: **euro 5,00 + IVA**

Variazione compagnia assicurativa: **euro 5,00 + IVA**

Variazione massimali assicurativi: **euro 5,00 + IVA**

Invio fattura interessi/copia conforme: **euro 5,00 + IVA**

Spese per emissione duplicati di documenti: **euro 5,00 + IVA**

Periodicità e modalità di calcolo degli interessi: tasso annuo nominale (T.A.N.) periodale mensile con riferimento all'anno civile (365 giorni), salvo deroga contrattuale;

Spese per incasso RID **euro 3,50 + IVA oltre alle imposte di bollo**

Spese di invio degli estratti conto e delle comunicazioni periodiche **euro 1,50 + IVA**

Costi per solleciti di pagamento **spese di intervento per il recupero del credito in misura forfettaria pari al 15% di ogni importo dovuto con un minimo di euro 26,00 + iva per ogni intervento.**

Spese di recupero pagamenti violazioni **euro 10,00 + IVA**

Valute applicate ai fini del calcolo degli interessi

- **versamento contanti = data ricezione**
- **versamento assegni = 5 gg data ricezione**
- **altri mezzi di pagamento = data di accredito**

Riscatto anticipato **canoni a scadere piu' riscatto finale attualizzati al Tasso Ufficiale di Riferimento vigente alla data di ricevimento della comunicazione di recesso + iva (l'attualizzazione non sarà effettuata negli ultimi 6 mesi di durata del contratto)**

Sono a carico del riscattante le spese di passaggio di proprietà.

Ulteriori oneri a carico del cliente **Tassa di proprietà, Polizze assicurative R.C. Auto, Furto e Incendio ed eventuale Kasko e violazioni del codice della strada.**

Spese per subentro: **Euro 250,00 + IVA**

Spese per trasferimento di proprietà a fine locazione **Euro 400,00 + IVA**

Spese per trasferimento di proprietà su riscatto anticipato **Euro 500,00 + IVA**

I costi delle garanzie richieste (bolli delle cambiali, ecc...) sono a carico del Cliente.

Le spese per l'imposta di bollo sui contratti di finanziamento sono altresì a carico del Cliente.

Principali clausole contrattuali che regolano l'operazione o il servizio

In caso di commercializzazione a distanza ovvero di sottoscrizione della proposta di finanziamento o di conclusione del contratto di finanziamento al di fuori dei locali commerciali della TFS, il Cliente avrà il diritto di recedere inviando, entro i quattordici giorni successivi alla data di sottoscrizione o di conclusione del contratto, una comunicazione in tal senso, con lettera raccomandata a.r., da inoltrare presso la sede della TFS; la suddetta comunicazione potrà essere inviata anche a mezzo telegramma o fax, purché ne sia data conferma nelle 48 ore successive a mezzo lettera raccomandata a.r.

Il rapporto contrattuale si intende chiuso con il perfezionamento dell'acquisto del veicolo ovvero con l'esercizio di un'altra delle opzioni previste dall'art. 15, fatti salvi gli obblighi di rimborso di cui all'art. 16.

Al Locatario è riconosciuto il diritto di recedere anticipatamente dal Contratto in qualsiasi momento, ma con contestuale esercizio dell'opzione di acquisto dell'Autoveicolo ai sensi dell'Articolo 15 del contratto; in tale caso il Locatario sarà tenuto a corrispondere, a titolo di corrispettivo per l'estinzione anticipata, oltre ai canoni scaduti ed eventualmente impagati con i relativi interessi di mora fino all'effettivo soddisfo, la somma dei canoni a scadere e l'importo contrattualmente convenuto per l'esercizio dell'opzione di acquisto. La somma complessiva dovuta, esclusi i canoni scaduti ed impagati, sarà attualizzata al tasso ufficiale di riferimento in vigore alla data di ricevimento della comunicazione di recesso. L'operazione potrà essere assoggettata ad IVA. Qualora il diritto di cui sopra venga esercitato durante gli ultimi sei mesi di durata del Contratto, il Locatario dovrà corrispondere le predette somme senza alcuna attualizzazione e senza diritto a sconti o abbuoni. Anche in caso di recesso o di risoluzione, le spese di istruttoria resteranno acquisite al Locatore.

Il Cliente può contestare alla TFS comportamenti od omissioni presentando un reclamo, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica, a: Toyota Financial Services (UK) PLC - Ufficio Reclami - Via Umberto Saba, 11 - 00144 Roma; Mail: ufficioreclami@it.toyota-fs.com. La TFS è tenuta a rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente; può essere presentato anche tramite un'associazione di categoria ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato.

Esso è redatto utilizzando la modulistica reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e pubblicata sul sito internet dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it); può essere inviato, secondo le modalità indicate sulla modulistica, direttamente alla segreteria tecnica del collegio competente ovvero a qualunque Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

LEGENDA ESPLICATIVA DELLE PRINCIPALI NOZIONI IN ESSI RIPORTATE

Canone: è il corrispettivo periodico della locazione finanziaria;

Consumatore: nel c.d. "leasing al consumo" è il cliente persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta;

Foro competente: è l'autorità giudiziaria territorialmente competente a giudicare le controversie derivanti dal contratto anche in deroga alle disposizioni sulla competenza territoriale previste dal codice di procedura civile.

ISC (Indice Sintetico di Costo): Indice, espresso in termini percentuali, con due cifre decimali e su base annua del costo complessivo del finanziamento. Comprende gli oneri accessori quali spese di istruttoria, spese di apertura pratica, ecc...

Locatore: è l'intermediario bancario o finanziario creditore che "concede" il bene in locazione finanziaria;

Locatario: è il cliente debitore che "utilizza" il bene ricevuto in locazione finanziaria;

Opzione finale di acquisto: è la facoltà in forza della quale il cliente alla fine del contratto, sempre che abbia adempiuto a tutte le proprie obbligazioni, può decidere di acquistare il bene al prezzo indicato;

Parametro di indicizzazione: è un indice di riferimento del mercato monetario sul quale viene ancorata la variabilità del tasso contrattuale secondo le modalità all'uopo indicate;

Soggetto convenzionato: è il Concessionario autorizzato (fornitore di beni e servizi) che in virtù di una "convenzione" con l'intermediario preponente offre "fuori sede" i suoi prodotti;

Tasso leasing: il tasso interno di attualizzazione definito nella Sezione Condizioni Economiche del Servizio o dell'operazione; Per i contratti di leasing finanziario, indica il tasso interno di attualizzazione per il quale si verifica l'uguaglianza fra costo di acquisto del bene locato (al netto di imposte) e valore attuale dei canoni e del prezzo dell'opzione di acquisto finale (al netto di imposte) contrattualmente previsti. Per i canoni comprensivi dei corrispettivi per servizi accessori di natura non finanziaria o assicurativa, andrà considerata solo la parte di canone riferita alla restituzione del capitale investito per l'acquisto del bene e i relativi interessi.

Tasso di mora: è il tasso dovuto per il ritardato pagamento di una somma di denaro;

Tasso Effettivo Globale Medio: è il saggio, rilevato dal Ministero del Tesoro, comprensivo di commissioni, di remunerazioni a qualsiasi titolo e spese (escluse quelle per imposte e tasse) riferito ad anno, degli interessi praticati dalle banche e dagli intermediari finanziari, nel corso del trimestre precedente a quello della rilevazione per operazioni della stessa natura.

I valori medi di riferimento, sono pubblicati senza ritardo nella Gazzetta Ufficiale e sono consultabili sul cartello affisso presso la sede o presso le concessionarie, sul nostro sito: www.toyota-fs.it ovvero sul sito:

http://www.dt.tesoro.it/it/prevenzione_reati_finanziari/anti_usura/operazioni_credizie_tassi.html

Valuta: è la data di addebito o di accredito di una somma di denaro dalla quale decorrono gli interessi attivi o passivi, rispettivamente, per il beneficiario e per il pagatore.

INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI
ai sensi del D.Lgs. n. 209/2005 e del Regolamento ISVAP n 5/2006

**COMUNICAZIONE INFORMATIVA SUGLI OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO CUI GLI
INTERMEDIARI SONO TENUTI NEI CONFRONTI DEI CONTRAENTI**

Ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. n. 209/2005 (Codice delle assicurazioni private) e del regolamento ISVAP n. 5/2006 in tema di norme di comportamento che devono essere osservate nell'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa, gli intermediari:

- a) prima della sottoscrizione della proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto, nonché in caso di modifiche di rilievo del contratto o di rinnovo che comporti tali modifiche, consegnano al contraente copia del documento che contiene notizie sull'intermediario stesso, sui suoi principali obblighi di comportamento, sulle potenziali situazioni di conflitto di interessi e sulle forme di tutela del contraente. La consegna di tale documentazione deve risultare da apposita dichiarazione che il contraente deve sottoscrivere;
- b) prima della sottoscrizione della proposta di assicurazione o, qualora non prevista, del contratto, illustrano al contraente - in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile - gli elementi essenziali del contratto con particolare riguardo alle caratteristiche, alla durata, ai costi, ai limiti di copertura, agli eventuali rischi finanziari connessi alla sua sottoscrizione ed ad ogni altro elemento utile a fornire un'informazione completa e corretta;
- c) sono tenuti a proporre o consigliare contratti adeguati alle esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente, nonché, ove appropriato in relazione alla tipologia del contratto, alla sua propensione al rischio; a tal fine acquisiscono dal contraente stesso ogni informazione che ritengono utile;
- d) informano il contraente della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di individuare il contratto più adeguato alle sue esigenze; nel caso di volontà espressa dal contraente di acquisire comunque un contratto assicurativo ritenuto dall'intermediario non adeguato, lo informano per iscritto dei motivi dell'inadeguatezza;
- e) consegnano al contraente su supporto accessibile e durevole copia della documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni, copia del contratto stipulato e di ogni altro atto o documento da esso sottoscritto;
- f) possono ricevere dal contraente, a titolo di versamento dei premi assicurativi, i seguenti mezzi di pagamento:
 1. assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa di assicurazione oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;
 2. ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, sistemi di pagamento elettronico, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati al precedente punto 1;
 3. denaro contante, esclusivamente per i contratti di assicurazione contro i danni del ramo responsabilità civile auto e relative garanzie accessorie (se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto), nonché per i contratti degli altri rami danni con il limite di cinquecento euro annui per ciascun contratto.

**INFORMAZIONI DA RENDERE AL CONTRAENTE PRIMA DELLA SOTTOSCRIZIONE
DELLA PROPOSTA NONCHÉ IN CASO DI MODIFICHE DI RILIEVO DEL CONTRATTO
O DI RINNOVO CHE COMPORTI TALI MODIFICHE**

A) Informazioni generali sull'intermediario che entra in contatto con il contraente

Denominazione sociale delle imprese di cui sono offerti i prodotti:

Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa con sede legale in Lungadige Cangrande, 16 - 37126 Verona; sede operativa "Cattolica - Divisione On Line" via Valle di Pruviniario, 20 - 37020 San Floriano (VR).

Aioi Motor and General Insurance Company Limited, sede secondaria italiana, con sede in Roma in Via Umberto Saba n. 11, iscritta presso l'ISVAP nell'Elenco delle Imprese Vigilata da Altra Autorità UE - Sezione Imprese in Regime di Stabilimento, con matricola D869R.

Aioi dichiara di aver affidato la gestione del presente contratto alla Toyota Insurance Management Ltd, intermediario assicurativo estero operante in Italia regime di stabilimento ed iscritto nell'elenco ISVAP degli intermediari UE con il n° UE00005221 (di seguito "TIM").

NATIONALE SUISSE Compagnia Italiana di Assicurazioni S.p.A. sita in Via XXV Aprile, snc - 20097 San Donato Milanese. Autorizzazione all'esercizio con Decreto Ministeriale del 6 ottobre 1972, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n° 274 del 20 ottobre 1972.

MAPFRE ASISTENCIA Compañía Internacional de Seguros y Reaseguros S.A. Strada Trossi 66 - 13871 Verrone BI - P.IVA 02114590025 - R.E.A. BI - 181194 Tel. 015 2559700 - Fax 015 2559704 - www.mapfreasistencia.com

La Toyota Financial Services UK (PLC), Sede secondaria italiana, effettua la proposta contrattuale cui la presente informativa si riferisce per mezzo del Concessionario sotto specificato, il quale opera quale collaboratore iscritto in data _____ nella sezione E del R.U.I. al N. _____

B) Informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interessi

La Toyota Financial Services (UK) PLC è società parte del Gruppo Toyota, il quale controlla anche l'impresa di assicurazione "Aioi Insurance Co. Ltd." Il Gruppo Toyota, che controlla Aioi Insurance Co. Ltd., detiene una partecipazione superiore al 10% del capitale sociale della Toyota Financial Services (UK) PLC. L'intermediario, in virtù di un obbligo contrattuale, è tenuto a proporre esclusivamente i contratti delle imprese di assicurazione sopra indicate.

Nella ipotesi di collocamento di contratti di assicurazione della responsabilità civile auto, matura un compenso riconosciuto dalla impresa in relazione alle polizze offerte pari al 10% del premio assicurativo, al netto delle imposte (ulteriori dettagli disponibili nel preventivo).

Toyota Financial Services (UK) PLC informa che per i contratti relativi al ramo RC auto, il contraente che chiede un preventivo o stipula una polizza ha uno specifico diritto di essere informato della provvigione riconosciuta a Toyota Financial Services (UK) PLC, nonché del premio di tariffa e dell'eventuale sconto complessivamente riconosciuto al contraente stesso.

C) Altre informazioni relative al contratto proposto

Nell'effettuare la propria attività di presentazione dei prodotti assicurativi oggetto della presente informativa precontrattuale, la Toyota Financial Services (UK) PLC si ispira a

criteri di imparzialità e massima tutela del contraente e si basa sull'esperienza consolidata nel corso degli anni

D) Informazione sugli strumenti di tutela del contraente

I premi eventualmente pagati dal contraente agli intermediari e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, se regolati per il tramite dell'intermediario, costituiscono patrimonio autonomo e separato dal patrimonio dell'intermediario stesso.

L'attività di intermediazione è garantita da una polizza di assicurazioni della responsabilità civile, che copre i danni arrecati ai contraenti da negligenze ed errori professionali dell'intermediario o da negligenze, errori professionali ed infedeltà dei dipendenti, dei collaboratori o delle persone del cui operato l'intermediario deve rispondere a norma di legge.

Il contraente, ferma restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, può inoltrare reclamo per iscritto all'impresa; qualora non dovesse ritenersi soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di assenza di riscontro da parte dell'impresa entro il termine massimo di quarantacinque giorni, il contraente può rivolgersi all'ISVAP, Servizio Tutela degli Utenti, Via del Quirinale n. 21 - 00187 Roma, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dall'impresa.

TIMBRO DEL CONCESSIONARIO
CHE CONSEGNA IL FOGLIO

