

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per operazioni di FACTORING

Si consiglia una lettura attenta dei diritti prima di firmare il contratto.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Ricevere una copia di **questo documento**.
- Ricevere il **foglio informativo** relativo a ciascuno dei servizi offerti nell'ambito del prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé **una copia completa del contratto e/o il documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. Il cliente può ottenere gratuitamente e portare con sé copia dello schema delle condizioni generali del contratto e di un preventivo.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il **contratto in forma scritta**.
- Ricevere una **copia del contratto firmato** dall'intermediario e una **copia del documento di sintesi**, da conservare.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel foglio informativo e nel documento di sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.

DURANTE IL RAPPORTO CONTRATTUALE

- Ricevere **comunicazioni sull'andamento del rapporto** almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte dell'intermediario, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 2 mesi e deve indicare il motivo che ne giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data di decorrenza della modifica unilaterale proposta, chiudendo il contratto alle precedenti condizioni.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** degli ultimi dieci anni. Al Cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, **dal contratto**.
- Ottenere la chiusura del contratto nei **tempi** indicati nel foglio informativo.
- Ricevere il **rendiconto** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate, che dimostrano la chiusura del contratto.

RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Eurofactor Italia S.p.A. - Ufficio reclami – Via Imperia 37, 20142 Milano o all'indirizzo e-mail: ufficio.reclami@ca-commercialfinance.it.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**

Per avere informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, è possibile consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure chiedere all'intermediario.

Se sorge una controversia, il Cliente e la Società di factoring, in relazione all'obbligo di cui al Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 e s.m.i., al fine di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, possono ricorrere:

- al **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per avere informazioni sul Conciliatore Bancario, al quale ci si può rivolgere anche in assenza di preventivo reclamo, è possibile consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Il Cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con l'intermediario. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario (organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

- ad un altro **Organismo di Mediazione** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria qualora la conciliazione dovesse concludersi senza il raggiungimento di un accordo.