

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE FACTORING

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

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una copia di questo documento, oppure riceverlo se l'offerta del prodotto avviene fuori dalla sede dell'intermediario.
- Avere a disposizione e portare con sé (oppure riceverlo se l'offerta del prodotto avviene fuori dalla sede dell'intermediario), il foglio informativo relativo a ciascuno dei servizi offerti nell'ambito del prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere, a sua scelta: a) la consegna di copia del contratto idonea per la stipula, che può essere subordinata al pagamento di una somma non superiore alle spese di istruttoria, oppure: b) la consegna gratuita dello schema di contratto standard – privo delle condizioni economiche – e di un preventivo con le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal Cliente.

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del documento di sintesi con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il contratto in forma scritta, tranne nei casi previsti dalla legge.
- 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 (estratto conto) 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 **60** giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, 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.

ALLA CHIUSURA

- Recedere, senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto, in ogni momento, se non è stato pattuito diversamente.
- 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, RICORSI E CONCILIAZIONE

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della società, anche a mezzo di semplice lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o e-mail, ai seguenti recapiti:

Factorit S.p.A.
Via Cino del Duca, 12 – 20122 MILANO – email: ufficio.reclami@factorit.it

L'intermediario risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria competente può rivolgersi a:

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

La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario e il modulo per ricorrere all'Arbitro sono scaricabili dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it o dal sito www.factorit.it

- **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 ROMA, tel. 06 674821, sito internet www.conciliatorebancario.it, ove potrà ricorrere: i) alla Conciliazione, ii) all'Arbitrato iii) all'Ombudsman – Giurì Bancario. Nel sito il Cliente potrà trovare gli appositi moduli ed i regolamenti che disciplinano i tre servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento l'Autorità Giudiziaria oppure, se previsto, un collegio arbitrale.

Ai sensi del d.lgs. n. 28/2010 un preventivo tentativo di "conciliazione" è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale relativa a controversie in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi. Per eventuali controversie si può ricorrere, fra l'altro, all'apposito organismo, abilitato alla conciliazione, presso l'Arbitro Bancario e Finanziario (A.B.F.), avanzando domanda di mediazione, che seguirà le regole di funzionamento proprie di detto organismo. La domanda può essere in alternativa, depositata presso altro organismo abilitato alla mediazione, iscritto all'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia.