



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE PER LE OPERAZIONI DI FACTORING

Si consiglia **una lettura attenta** dei diritti prima di scegliere questo prodotto e di firmare il contratto.

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé 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 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**, 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 e il Documento di Sintesi.
- Ai sensi dell'art. 118 del Decreto Legislativo 1 settembre 1993 n. 385 (Testo Unico Bancario - T.U.B.), l'intermediario finanziario, quando previsto dal contratto e qualora sussista un giustificato motivo, potrà **modificare unilateralmente le condizioni contrattuali** (tassi, compensi e altre condizioni contrattuali). Tali modifiche dovranno essere comunicate nei modi previsti dalla Legge e con un preavviso minimo di due mesi. Le modifiche si intenderanno approvate ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data di applicazione delle modifiche stesse. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente avrà diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate.
- Ottenere a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** poste in essere negli ultimi dieci anni.

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti di durata** quali il rapporto in questione.
- 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.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo all'**Ufficio Reclami** dell'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Factorcoop s.p.a. Via F.lli Cairoli n. 11, 40121 - Bologna (Tel. 051.6482411, Fax 051.6282444) o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica: ufficiofidi@factorcoop.it.

L'intermediario finanziario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, fermo restando il suo diritto di adire successivamente l'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'**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 all'intermediario finanziario.

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 e dal sito della Società di Factoring www.factorcoop.it.

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie e in relazione all'obbligo di cui al Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il Cliente e

Factorcoop dovranno ricorrere ad un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione di cui sopra si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).