



# PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per operazioni di FACTORING

## Offerta presso l'Ufficio Commerciale

Si consiglia una **lettura attenta** dei diritti prima di scegliere un'operazione di factoring 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 dello schema del contratto e di un preventivo.
- Conoscere il **TEGM** (Tasso Effettivo Globale Medio) nel caso di contratti di finanziamento.

#### 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 all'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 minimo di 2 (due) mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 (sessanta) 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 10 (dieci) anni.

#### 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.



**RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il Cliente può presentare un reclamo all'Intermediario, anche per lettera raccomandata A.R. o per via telematica inviandolo all'Ufficio Auditing Relazioni Clientela di Credito Emiliano S.p.A., Via Emilia San Pietro 4, 42121 Reggio Emilia, o all'indirizzo e-mail: [arc@credem.it](mailto:arc@credem.it). L'Ufficio Auditing Relazioni Clientela deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può:

- ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), a cui aderisce Credemfactor S.p.A., al fine di ottenere una decisione emanata dal collegio giudicante, per questioni di importo non superiore a euro 100.000,00, con esclusione dei servizi di investimento. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); chiedere presso le Filiali di Banca d'Italia, oppure rivolgersi direttamente a Credemfactor S.p.A. o consultando il sito [www.credemfactor.it](http://www.credemfactor.it);
- presentare un'istanza di conciliazione al Conciliatore bancario finanziario, che promuove l'attività di conciliazione stragiudiziale attraverso le condizioni e le procedure definite nel relativo regolamento, disponibile presso tutti gli Uffici di Credemfactor S.p.A., o ad altri Organismi di conciliazione (ad esempio presso le Camere di Commercio);
- presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede Credemfactor S.p.A per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

Aggiornamento  
1 Gennaio 2011

**CREDEMFACITOR SPA**