



## **PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE** **per**

### **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 D.Lgs. 385 del 1° settembre 1993 (Testo Unico Bancario – TUB), 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 di Emilia Romagna Factor S.p.A., mediante lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: Ufficio Reclami Strada Maggiore, 29, 40125 Bologna (Bo), o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica: [emilro@emilro.it](mailto:emilro@emilro.it). Emilia Romagna Factor S.p.A. deve rispondere entro 30 giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a Emilia Romagna Factor S.p.A.