

## Principali Diritti del Cliente per Operazioni di Factoring e operazioni connesse. Offerta fuori sede.

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 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, 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.
- 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 la data prevista per la sua applicazione, 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.
- 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.

---

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R a: **Centro Factoring SpA - Servizio Assistenza Legale - Via Leonardo da Vinci 22, 50132 Firenze** o inviata per posta elettronica a: [reclami@centrofactoring.it](mailto:reclami@centrofactoring.it), o a mezzo fax al numero 055/480591.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all' Intermediario. Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al comma successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

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 l' Intermediario possono ricorrere:

- al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto all' Intermediario;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o dal sito della Centro Factoring SpA [www.centrofactoring.it](http://www.centrofactoring.it).