



Offerta in sede e fuori sede

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per

OPERAZIONI DI FACTORING
(PRO SOLVENDO, PRO SOLUTO, MATURITY FACTORING)

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

DIRITTI

PRIMA DI SCEGLIERE

- Avere a disposizione e portare con sé (1) o ricevere (2) una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé (1) o ricevere (2) 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 comprensiva del documento di sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti. In alternativa, 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**.
- Ricevere una **copia del contratto e del documento di sintesi, firmati** dalla Società di factoring, 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 (per esempio estratto conto) e il documento di sintesi.
- Ricevere la proposta di qualunque eventuale **modifica unilaterale delle condizioni contrattuali** da parte della Società di factoring. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno 2 mesi e deve indicare il motivo che ne giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data di decorrenza della modifica unilaterale proposta, 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. Al Cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

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** (per esempio estratto conto) che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate.

RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

- Il Cliente può presentare un reclamo alla Società di factoring, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica (Siderfactor S.p.A. - Ufficio Reclami - Via F.lli Gabba 1 20121 Milano; indirizzo di posta elettronica: ufficio.reclami@siderfactor.it). La Società di factoring deve rispondere entro 30 giorni.
Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente 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 della Società di factoring www.siderfactor.it.
- Il Cliente e la Società di factoring, in relazione all'obbligo di cui al Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire, ai fini della soluzione stragiudiziale delle controversie, il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, possono ricorrere:
 - al Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; organismo di conciliazione bancaria, con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma.
 - oppure ad un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'obbligo di esperire il tentativo di conciliazione si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso del Cliente all'ABF, previa presentazione di reclamo alla Società di factoring.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria qualora la conciliazione dovesse concludersi senza il raggiungimento di un accordo.

Per sapere come rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario, il Cliente può consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario è inoltre a disposizione presso la Società di factoring e sul sito internet www.siderfactor.it. Al Conciliatore BancarioFinanziario il Cliente può rivolgersi anche in assenza di preventivo reclamo.

- (1) Nel caso il Cliente si trovi presso i locali della Società di factoring (offerta in sede);
- (2) Nel caso il Cliente si trovi al di fuori dei locali della Società di factoring (offerta fuori sede).