

**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.
- 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 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta

- può essere respinta entro 60 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 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. -, anche per lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo

Ufficio Reclami  
Emilia Romagna Factor S.p.A.  
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.