



**Servizio offerto da
Serfactoring S.p.A.**

Via dell'Unione Europea, 3 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Fax: 0252045730/8/9

Tel. Centralino: 025201

Società per Azioni

Sede legale in San Donato Milanese, Via dell'Unione Europea, 3

Indirizzo telematico: Serfactoring@Serfactoring.eni.it

Capitale Sociale euro 5.160.000 i.v.

Riserve risultanti dall'ultimo bilancio disponibile: euro 23.637.388

Iscritta nel registro delle imprese di Milano

Cod. Fiscale e Partita IVA 07544370153

Iscritta nell'elenco Generale degli intermediari finanziari presso l'Unità di

Informazione Finanziaria Nr. 8699

Aderente all'Assifact – Associazione tra le società di factoring italiane

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento dell'Eni S.p.A.

Principali diritti del cliente

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

Il Titolo VI del Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (D.lgs 385/1993) garantisce il rispetto dei diritti dei clienti di banche ed intermediari finanziari e predispone una serie di strumenti finalizzati ad assicurare la tutela di tali diritti. Di seguito si riepilogano i diritti e strumenti di tutela assicurati dalla legge, dalle successive disposizioni attuative emanate dalle autorità competenti.

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 delle condizioni generali del contratto e di un preventivo.

In tutti i casi in cui i servizi di Serfactoring S.p.A. vengano offerti al pubblico fuori dalla sede della società, il cliente ha il diritto di ricevere il **Foglio Informativo** di ciascun servizio contenente tutte le informazioni sopra menzionate, ivi compresa l'identità e la qualifica del soggetto proponente e l'indicazione degli eventuali costi aggiuntivi connessi con la prestazione del soggetto proponente.

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 sessanta giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro il medesimo termine indicato quale decorrenza della variazione, 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

- Salvo che il contratto sia concluso per una durata determinata 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, che dimostrano la chiusura del contratto.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Reclami

Il Cliente può presentare un reclamo a Serfactoring S.p.a. anche per lettera raccomandata A.R., o per via telematica all'indirizzo:

Serfactoring S.p.a.,
Via dell'Unione Europea n. 3
20097 - San Donato Milanese (MI)
e-mail: ufficio.reclami@serfactoring.it

Se il Cliente non è soddisfatto, o non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo, da parte di Serfactoring, può rivolgersi, qualora non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo, 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 a Serfactoring S.p.A.;
- Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR.

La procedura è gratuita.

Il ricorso a Serfactoring attraverso tale procedura non priva il Cliente del diritto di investire della controversia l'Autorità Giudiziaria.