



PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

per operazioni di FACTORING

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** 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.

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 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 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.

Crédit Agricole Leasing & Factoring S.A.– Succursale Italiana

Sede: Viale Fulvio Testi 280 – 20126 MILANO

Mail: info@ca-factoring.it - Sito: www.ca-factoring.it

C.F. e Registro Imprese Milano 97672850159 - R.E.A. Milano 2706875

Partita Iva: IT13182260961 - Codice Destinatario: AO3AEUZ

- 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** che attesta la chiusura del contratto e riepiloga tutte le operazioni effettuate, che dimostrano la chiusura del contratto.

RECLAMI E PROCEDURE DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING S.A. - Succursale Italiana - Ufficio reclami – Viale Fulvio Testi 280, 20126 Milano o all'indirizzo e-mail: ufficioreclami@ca-factoring.it.

L'intermediario deve rispondere entro 60 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 avere informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, è possibile consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure chiedere all'intermediario.

Se sorge una controversia, il Cliente e la Società di factoring, in relazione all'obbligo di cui al Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28 e s.m.i., al fine di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, possono ricorrere:

- al **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per avere informazioni sul Conciliatore Bancario, al quale ci si può rivolgere anche in assenza di preventivo reclamo, è possibile consultare il sito www.conciliatorebancario.it. Il Cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con l'intermediario. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario (organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

- ad un altro **Organismo di Mediazione** iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

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