

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE
per le
Operazioni di Factoring

Offerta in sede e fuori sede

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 sé¹ o ricevere² una **copia di questo documento**.
- Avere a disposizione e portare con sé¹ o ricevere² 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 pubblicate 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.
- Ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. 385 del 1° settembre 1993 (Testo Unico Bancario – TUB), l'Intermediario finanziario, quando previsto dal contratto e qualora sussista un giustificato motivo, potrà **modificare unilateralmente le condizioni contrattuali** (tassi, compensi e altre condizioni contrattuali). Tali modifiche dovranno essere comunicate nei modi previsti dalla legge e con un preavviso minimo di due mesi. Le modifiche si intenderanno approvate ove il Cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data di applicazione delle modifiche stesse. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente avrà diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente applicate.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta e anche dopo la chiusura, **copia della documentazione sulle singole operazioni** poste in essere negli ultimi dieci anni.

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

ALLA CHIUSURA

- Recedere in ogni momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dai **contratti a tempo indeterminato** quali il rapporto in questione.
- 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, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente può presentare un reclamo all'Ufficio Reclami dell'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R, al seguente indirizzo : **Sarda Factoring S.p.a. – Ufficio Reclami – Viale Bonaria, 33 – 09125 Cagliari** o per via telematica al seguente indirizzo di posta elettronica reclami@sardafactoring.it

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, 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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario .

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 e disponibili presso la sede/i dell'intermediario.

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 dovranno ricorrere ad un Organismo iscritto nell'apposito registro tenuto presso il Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione, di cui sopra, si intende assolto dal cliente anche in caso di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).