



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

Via Fabiani, 1/B - 20097 San Donato Milanese (MI)

Fax:0252045730/8/9

Tel. Centralino: 025201

Società per Azioni

Sede legale in San Donato Milanese, Via Fabiani, 1/B

Indirizzo telematico: Serfactoring@Serfactoring.eni.it

Capitale Sociale euro 5.160.000 i.v.

Riserve risultanti dall'ultimo bilancio disponibile: euro 22.933.237

Iscritta nel registro delle imprese di Milano

Cod. Fiscale e Partita IVA 07544370153

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

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

INFORMATIVA SULLE TUTELE DEL CLIENTE

Si consiglia una lettura attenta prima di firmare il contratto.

Serfactoring ha predisposto una serie di strumenti finalizzati ad assicurare un'adeguata tutela del cliente nel rapporto col la società che qui di seguito si riepilogano.

PRIMA DI SCEGLIERE IL CLIENTE PUO'

- Avere a disposizione e portare con sé una copia di questo documento.
- Avere a disposizione e portare con sé lo schema 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 riepilogativo delle condizioni, 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

AL MOMENTO DI FIRMARE

- Prendere visione del documento riepilogativo delle condizioni con tutte le condizioni economiche, unito al contratto.
- Stipulare il contratto in forma scritta.
- Ricevere una copia del contratto firmato e una copia del documento riepilogativo delle condizioni, da conservare.
- Non avere condizioni contrattuali sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nello schema informativo e nel documento riepilogativo delle condizioni.
- 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 riepilogativo delle condizioni.



- Ricevere la proposta scritta di qualunque modifica delle condizioni contrattuali ed economiche, se la facoltà di modifica è prevista nel contratto, che dovrà essere accettata dal Cliente. La proposta deve pervenire con un preavviso di almeno sessanta giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica, il testo completo di ciascuna delle disposizioni contrattuali e/o la specifica condizione economica risultanti dalla modifica proposta, la decorrenza della variazione proposta e i termini e le modalità per la comunicazione dell'eventuale volontà di accettare le predette condizioni.

La proposta può essere respinta entro il medesimo termine indicato quale decorrenza della variazione.

In caso di mancata accettazione da parte del Cliente, Serfactoring avrà diritto di recedere dal contratto.

Nel caso di recesso il Cliente, in sede di liquidazione del rapporto, ha diritto di ottenere l'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 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 nello schema informativo.

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

RECLAMI

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 Fabiani, 1/B
20097 - San Donato Milanese (MI)
e-mail: ufficio.reclami@serfactoring.eni.it

Serfactoring fornirà risposta entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo.