



**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 18.389.789

Iscritta nel registro delle imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi

Cod. Fiscale e Partita IVA 07544370153

REA Milano:Nr. 1168291

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 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 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.