



**Offerta e contratti conclusi a distanza  
PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE**

per  
operazioni di cessione *pro soluto* di crediti "*non performing*"

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

## **DIRITTI**

### **Prima di scegliere**

- Ricevere/poter scaricare una copia di **questo documento**.
- Ricevere/poter scaricare il **foglio informativo** relativo a ciascuno dei servizi offerti nell'ambito del prodotto, che ne illustra caratteristiche, rischi e tutti i costi.
- Ottenere gratuitamente 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 copia dello schema del contratto e di un preventivo.

### **Al momento di firmare**

- Prendere visione del **documento di sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alla proposta o 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 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, 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**

- 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.

## **RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE**

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica ai seguenti recapiti: Europa Factor S.p.A Via Zoe Fontana, 220 (00131) Roma - Ufficio Reclami

Fax: 06-23329689, E-mail: [reclami@europafactor.it](mailto:reclami@europafactor.it) oppure [compliance.europafactor@pec.it](mailto:compliance.europafactor@pec.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 sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.

