

FARMAFACTURING SPA

Sede legale e Direzione Generale: Via Domenichino, 5 - 20149 Milano

Capitale sociale: euro 130.900.000,00 interamente versato

Telefono: 02499051

Telefax: 024818157

Codice Fiscale e numero di iscrizione: 07960110158

REA: 1193335

Iscritta nell'elenco speciale generale di cui all'art.106 (al n. 28106) e all'art. 107 T.U. in materia bancaria e creditizia (cod. Abi 19120)

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

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 due mesi e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro la data prevista per la sua applicazione, 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, che dimostrano la chiusura del contratto.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica a Farmafactoring Spa, all'attenzione del Responsabile dell'Ufficio Internal Auditing, (Via Domenichino, 5 20149 Milano o all'indirizzo e-mail: auditing@farmafactoring.it)
L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all' Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza 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, dal sito www.farmafactoring.it e disponibili presso le sedi della società. Il ricorso all'ABF esonera il cliente dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al capoverso successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

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 si possono rivolgere:

- - al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 ROMA, tel 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it ove potranno ricorrere : i) alla Conciliazione, ii) all'Arbitrato iii) all'Ombudsman – Giurì Bancario. Nel sito il Cliente potrà trovare gli appositi moduli e regolamenti che disciplinano i tre servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.
- - a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

Milano, 01 gennaio 2012