

## FOGLIO INFORMATIVO

(ai sensi degli artt. 115 e ss. del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e successive modifiche)

### OPERAZIONI DI FACTORING MATURITY

**Condizioni in vigore dal giorno 15 aprile 2024 e valide fino a nuovo avviso** - La presente non costituisce offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 del codice civile ma adempimento delle disposizioni in tema di trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti ai sensi degli artt. 115 del e seguenti del decreto legislativo 1° settembre 1993, 385 e successive modifiche ed integrazioni (il "TUB").

#### INFORMAZIONI SULL' INTERMEDIARIO FINANZIARIO

Denominazione: **MBFACTA S.p.A.**

Sede legale e amministrativa: **Via Siusi 7, 20132, Milano**

Numero di telefono cui rivolgersi per informazioni e/o per la conclusione contratto: **02/2899911**

sito internet: **www.mbfacta.it**, indirizzo e-mail: **info@mbfacta.it**

Società con socio unico **MEDIOBANCA S.p.A.**

Capitale Sociale interamente versato: **euro 120.000.000**

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: **04706200153**, REA: **1032193**

Società che aderisce al Gruppo IVA Mediobanca **10536040966**

Società iscritta all'albo degli intermediari finanziari di cui all'art. **106 TUB al n. 150, codice meccanografico Banca d'Italia 31019.3**

Società aderente all'Associazione Italiana per il Factoring **ASSIFACT**

(di seguito "**MBFACTA**") o il "**Cessionario**" o il "**Factor**")

#### DATI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE

Nome, cognome, qualifica del soggetto: \_\_\_\_\_

Estremi dell'iscrizione in albi o elenchi: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ e-mail) \_\_\_\_\_

#### FACTORING MATURITY

##### ➤ A chi è rivolto il prodotto finanziario

Il prodotto è rivolto all'impresa (il "**Cedente**" o "**Fornitore**" o "**Cliente**"), purché non qualificabile come microimpresa ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo" e ss. mm. e ii.

##### ➤ Caratteristiche del prodotto finanziario

Acquisto, da parte di MBFACTA, di uno o più Crediti, commerciali e non, vantati dall'impresa Cliente verso specifici Debitori preventivamente valutati da MBFACTA. La Cessione dei Crediti può essere effettuata senza assunzione da parte di MBFACTA (il "**Factoring Maturity Pro Solvendo**") o con assunzione da parte di MBFACTA, nei limiti del Plafond definito per ciascun Debitore, (il "**Factoring Maturity Pro Solutum**") del rischio di insolvenza del Debitore in relazione ai Crediti oggetto di Cessione; nel caso in cui il Cliente intenda procedere alla *derecognition* dei Crediti dal proprio bilancio, la Cessione Pro Solutum avrà carattere definitivo (il "**Factoring Maturity Pro Solutum A Titolo Definitivo**"). Di norma il rapporto di factoring non comporta un'apertura di credito al Cliente, pertanto ciascuna Parte sarà libera di recedere dal rapporto in qualsiasi momento, senza obbligo di motivazione e/o preavviso. Ove venga comunicata la concessione di un fido accordato al Cliente (il cd. "**Committed**"), ciascuna Parte non potrà recedere dal rapporto prima della scadenza concordata, fatte salve le specifiche ipotesi contrattualmente pattuite. Il Corrispettivo della Cessione è esigibile dal Cedente:

- ◆ in caso di Factoring Maturity Pro Solvendo, all'atto dell'effettivo incasso del Credito ceduto da parte di MBFACTA;
- ◆ in caso di Factoring Maturity Pro Solutum, all'atto dell'effettivo incasso del Credito ceduto da parte di MBFACTA e comunque decorsi 240 (duecentoquaranta) giorni solari dal Termine Maturity;
- ◆ in caso di Factoring Maturity Pro Solutum A Titolo Definitivo, al Termine Maturity (purché in presenza del riconoscimento del Credito da parte del Debitore Ceduto, ove previsto).

MBFACTA, su richiesta del Cliente e a proprio insindacabile giudizio, potrà effettuare, in tutto o in parte, il pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione. Sulle somme anticipate decorreranno interessi, nella misura concordata dalle Parti, sino al Termine Maturity. La Cessione del Credito è comunicata a ciascun Debitore, salvo che il Cliente, per propri motivi di opportunità commerciale, chieda a MBFACTA di non comunicare l'avvenuta Cessione del Credito al Debitore e MBFACTA acconsenta (il cd. "**Not Notification**").

➤ **Finalità del prodotto finanziario**

Questo prodotto permette al Cliente di migliorare la gestione della propria tesoreria attraverso l'acquisizione della prevedibilità dei flussi di incasso dei Crediti, di disporre di una fonte ulteriore di finanziamento del circolante e, infine, di ridurre i costi interni.

➤ **Rischi a carico del Cliente**

Il Cliente assume le obbligazioni previste dal Contratto, tra cui principalmente la garanzia che ciascun Credito ceduto è esistente, certo, liquido ed esigibile a scadenza (le "Obbligazioni"). Ove il Cliente non adempia alle proprie Obbligazioni (Factoring Maturity Pro Solvendo, Factoring Maturity Pro Soluta, Factoring Maturity Pro Soluta A Titolo Definitivo) e/o in caso di mancato pagamento del Credito da parte del Debitore (solo Factoring Maturity Pro Solvendo), il Cliente sarà tenuto a restituire a MBFACTA, su richiesta di quest'ultima, quanto eventualmente ricevuto a titolo di pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione, oltre spese (anche legali) ed interessi pattuiti, da calcolarsi a decorrere dalla data di valuta del pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione sino alla data della restituzione. Qualora il Cliente non proceda alla predetta restituzione, la titolarità del Credito rimarrà in capo a MBFACTA, che potrà stipulare transazioni con il Debitore; transazioni che il Cliente ratifica con la stipula del Contratto, accettando che il Corrispettivo della Cessione da restituire venga automaticamente e proporzionalmente ridotto.

Nei rapporti di Factoring Maturity Pro Soluta, resta a carico del Cliente il c.d. "rischio di cambio" (cfr. sottostante simulazione), inteso come rischio di subire perdite per effetto di avverse oscillazioni del rapporto di cambio tra due valute, qualora: (i) il Plafond sia espresso in euro e le fatture rappresentative dei Crediti siano emesse in altra divisa e (ii) il pagamento del Corrispettivo della Cessione avvenga a seguito del mancato pagamento del Credito da parte del Debitore, MBFACTA effettuerà il predetto pagamento nella valuta espressa nel Plafond (in euro).

Simulazione dell'impatto sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza derivante da un deprezzamento della valuta in cui è espresso il finanziamento pari al 20 per cento.

Divisa finanziamento	Cambio Divisa/Euro in accensione	Importo del finanziamento in euro	Importo del finanziamento in divisa	Cambio Divisa/euro all'estinzione	Controvalore in euro all'estinzione	Differenza in euro all'estinzione	Controvalore in divisa della differenza in euro
USD	1,072	100.000	107.200	1,286	83.359	-16.641	-21.400
GBP	0,856	100.000	85.600	1,027	83.349	-16.651	-17.101

Simulazione dell'impatto sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza derivante da un apprezzamento della valuta in cui è espresso il finanziamento pari al 20 per cento.

Divisa finanziamento	Cambio Divisa/Euro in accensione	Importo del finanziamento in euro	Importo del finanziamento in divisa	Cambio Divisa/euro all'estinzione	Controvalore in euro all'estinzione	Differenza in euro all'estinzione	Controvalore in divisa della differenza in euro
USD	1,072	100.000	107.200	0,858	124.942	24.942	21.400
GBP	0,856	100.000	85.600	0,685	124.963	24.963	17.099

(Cambio rilevato il 1.04.2024. Le simulazioni sono effettuate in conto capitale. Le divise presenti nelle tabelle esemplificative sono quelle più rappresentative. Finanziamenti in altre divise sono da concordare con MBFACTA).

**DETTAGLIO CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI AI CLIENTI**

	Voci	Costi
Interessi corrispettivi	Tasso di interesse nominale annuo anticipato o posticipato per le operazioni in valuta Euro (divisore anno civile 365/366 o divisore anno commerciale 360)	11,205% (in misura fissa o ancorata al parametro di indicizzazione)
	Tasso di interesse nominale annuo anticipato o posticipato per le operazioni in valuta diversa dall'Euro (divisore anno civile 365/366 o divisore anno commerciale 360).	11,205% (in misura fissa o ancorata al parametro di indicizzazione)
	<p>➤ <b>Calcolo degli interessi nei rapporti a tasso anticipato secondo la formula dello sconto commerciale (ove non diversamente concordato tra le Parti):</b>  <b><math>I = [Ca * T * GG] / 36500</math> (per anno civile) o <math>36000</math> (per anno commerciale)</b>                      I = compenso per interessi dovuto a MBFACTA;                      Ca = valore nominale dei Crediti accolti in Cessione;                      T = tasso di interesse nominale annuo;                      GG = giorni calcolati dalla data di erogazione dell'anticipazione sino al Termine Maturity tenuto conto dei giorni valuta.</p> <p>➤ <b>Periodicità liquidazione interessi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ trimestrale o semestrale o annuale scelta dal Cliente a seconda delle proprie esigenze, in caso di rapporto a tasso posticipato;</li> <li>◆ in via anticipata (in occasione del pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione), in caso di rapporto a tasso anticipato.</li> </ul>	

	<p>➤ <b>Parametri di indicizzazione previsti nel Contratto (oggetto di variazioni, in aumento o in diminuzione):</b>  <b>Rilevazione:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ giornaliera o media mese in corso o media mese precedente, in caso di rapporto a tasso posticipato;</li> <li>◆ alla data di registrazione nel sistema informatico di MBFACTA della disposizione di erogazione (come di volta in volta specificata nella contabile relativa a ciascuna cessione), in caso di rapporto a tasso anticipato.</li> <li>◆ primo giorno successivo al Termine Maturity, in caso di approvazione di una proroga commerciale nell'ambito di un rapporto di Factoring Maturity Pro Soluta A Titolo Definitivo (a tasso anticipato).</li> </ul> <p><b>Fonte di rilevazione:</b> Il Sole 24 ore, ove non diversamente previsto.  Le Parti potranno pattuire che il parametro di indicizzazione previsto nel Contratto, anche se negativo, non potrà mai essere inferiore a 0 (la cd. "<b>Floor Clause</b>").</p>	
<b>Commissioni di Factoring</b>	Commissione "una tantum" ad ogni Cessione e da applicarsi sul valore nominale dei Crediti ceduti al lordo delle note di credito (la " <b>Commissione Flat</b> ")	3,20%
	Commissione annuale da applicarsi solo nei rapporti Committed, sull'importo non utilizzato del fido accordato e comunicato (la " <b>Commissione di Mancato Utilizzo</b> ")	3,20%
<b>Valute</b>	Valute d'incasso e d'accredito in conto (applicabile solo nei rapporti a tasso posticipato)	5 giorni lavorativi successivi per gli incassi pervenuti a mezzo bonifico bancario 15 giorni lavorativi successivi per incassi a mezzo diverso da bonifico bancario
	Valute applicate alle erogazioni	3 giorni lavorativi antecedenti rispetto alla valuta di addebito sul c/c di MBFACTA del bonifico bancario
<b>Spese</b>	Spese istruttoria Cliente annuali (esigibili all'inizio del rapporto e ad ogni successivo rinnovo)	€ 1.000,00
	Spese istruttoria debitore annuali (esigibili all'inizio del rapporto e ad ogni successivo rinnovo)	€ 100,00 per ogni Debitore Italia € 150,00 per ogni Debitore UE € 200,00 per ogni Debitore extra UE € 100,00 per ogni Debitore ente pubblico
	Spese tenuta conti mensili (esigibili trimestralmente)	€ 40,00
	Spese per dichiarazioni richieste dai revisori contabili del Cliente (esigibili ad evento)	€ 150,00 per ciascuna dichiarazione
	Spese per assolvimento oneri di legge (e.g. bolli, spese di protesto) esigibili ad evento	Al costo nella misura prevista dalla legge
	Spese per anticipazioni per conto del Cliente (e.g. spese notarili, spese di incasso tramite terzi) esigibili ad evento	Al costo
	Spese oggetto di specifica trattativa individuale (e.g. legali, personalizzazioni informatiche, amministrative) esigibili ad evento	Al costo condiviso preventivamente tra le Parti
	Spese per l'invio delle comunicazioni periodiche alla clientela anche se effettuato con strumenti diversi da quelli telematici nonché se effettuato con una frequenza maggiore rispetto a quella prevista dalla normativa e dal Contratto	Senza costo
<p><b>Ove il Cliente scelga di porre in essere un'operazione di Factoring Maturity Pro Soluta A Titolo Definitivo Sotto la Pari, il Corrispettivo della Cessione dovuto da MBFACTA al Cliente non potrà essere inferiore al 98,26% del valore nominale del Credito (purché intercorrano almeno 60 giorni di calendario tra la data di erogazione del pagamento del Corrispettivo della Cessione e la scadenza del Credito). In tal caso MBFACTA non applicherà, a carico del Cliente, Interessi corrispettivi, Commissioni di Factoring e Valute ma potrà applicare le Spese concordate con il Cliente, secondo le modalità ed entro i massimali sopra elencati.</b></p>		
<p>➤ <b>Clausola di salvaguardia contro il rischio usura:</b> il tasso effettivo globale medio (il "<b>TEGM</b>") previsto dall'art. 2 della legge 7 marzo 1996, n. 108 (la "<b>Legge Antiusura</b>"), relativo alle operazioni rientranti nella categoria "<b>Factoring</b>" o "<b>Finanziamenti per</b></p>		

**anticipi su crediti e documenti e sconto di portafoglio commerciale finanziamenti all'importazione e anticipo fornitori"**, può essere consultato nell'apposito avviso visionabile nei locali aperti al pubblico e sul sito internet di MBFACTA o sul sito internet della Banca d'Italia [http://www.bancaditalia.it/vigilanza/contrasto\\_usura/Tassi/Tegm](http://www.bancaditalia.it/vigilanza/contrasto_usura/Tassi/Tegm). Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM di riferimento aumentarlo di un quarto cui si aggiunge un ulteriore margine di 4 (quattro) punti percentuali. La differenza tra il tasso limite così determinato ed il tasso medio non può essere, in ogni caso, superiore a 8 (otto) punti percentuali. Resta espressamente inteso che laddove il tasso effettivo globale (il "TEG") - determinato ai sensi delle "Istruzioni per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura" di Banca d'Italia del 12 agosto 2009 e successive modifiche ed integrazioni - risultasse eccedere il tasso soglia usura - determinato ai sensi dell'art. 2, comma IV, della Legge Antiusura - quest'ultimo tasso sarà da intendersi immediatamente applicabile al rapporto in luogo di quello pattuito.

## INFORMAZIONI RELATIVE ALLA CONTRATTUALIZZAZIONE A DISTANZA

- La promozione, il collocamento e la conclusione contrattuale avvengono esclusivamente tramite il personale di MBFACTA. Il contratto viene stipulato a mezzo scambio di corrispondenza commerciale, previa condivisione e analisi della documentazione proposta. Il perfezionamento contrattuale avviene nel momento in cui il Cliente riceve l'accettazione (formulata da MBFACTA) della proposta contrattuale (formulata dal Cliente). La trasmissione della documentazione contrattuale avviene tramite il portale "Digital Factoring Platform" oppure mediante PEC (con documento informatico munito di firma digitale o successiva trasmissione dell'originale) oppure a mezzo raccomandata A/R. Non sono previste spese a carico del Cliente.

## RECESSO, CHIUSURA RAPPORTO E RECLAMI

- **Recesso e norme di trasparenza del rapporto (cd. ius variandi):** nei rapporti a tempo indeterminato e fatto salvo quanto concordato nei rapporti Committed, ciascuna Parte, purché adempiente, potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso e/o penali e/o spese di chiusura rapporto. Nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art.118 TUB, MBFACTA, qualora sussista un giustificato motivo, potrà modificare unilateralmente i tassi, i compensi e le altre condizioni contrattuali, dandone comunicazione scritta al Cliente nei modi e nei termini previsti dalla legge, con preavviso minimo di 2 (due) mesi. La modifica si intenderà approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal Contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, il Cliente avrà diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
- **Tempi massimi di chiusura del rapporto ed effetti dello scioglimento del Contratto:** in caso di scioglimento e salvo diverso accordo, le Parti procederanno alla liquidazione del rapporto entro il termine di 15 (quindici) giorni solari dal momento in cui la comunicazione di recesso perverrà alla Parte destinataria o dal verificarsi dell'effetto risolutivo. Lo scioglimento del Contratto non pregiudicherà la validità e l'efficacia delle Cessioni già perfezionate, che continueranno ad essere regolate dal Contratto e per le quali avranno valore tutte le obbligazioni e garanzie assunte dal Cliente.
- **Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie:** in caso di controversia, così come pubblicizzato sul sito [www.mbfacta.it](http://www.mbfacta.it), il Cliente potrà presentare Reclamo all'Ufficio Reclami di MBFACTA, anche per lettera raccomandata A/R, al seguente indirizzo: MBFACTA S.p.A., Ufficio Reclami, Via Siusi 7, 20132 Milano o, per via telematica, all'indirizzo e-mail [reclamifactoring@mbfacta.it](mailto:reclamifactoring@mbfacta.it) o all'indirizzo PEC [mbfacta@pec.mbfacta.it](mailto:mbfacta@pec.mbfacta.it). MBFACTA darà risposta entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricezione del Reclamo. Qualora MBFACTA non accolga in tutto o in parte il Reclamo o non risponda o comunque il richiedente non sia soddisfatto della risposta e non intenda per il momento adire l'Autorità Giudiziaria, il Cliente potrà presentare ricorso all'apposito organo costituito presso Banca d'Italia per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in attuazione dell'articolo 128-bis TUB (Arbitro Bancario Finanziario - "ABF"). Per sapere come rivolgersi all'ABF, è possibile consultare la guida pratica ABF presente sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o sul sito [www.mbfacta.it](http://www.mbfacta.it) oppure chiedere informazioni agli uffici operativi della Banca d'Italia o a MBFACTA. 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 MBFACTA dovranno ricorrere ad un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria (l'elenco degli organismi di Mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)). L'organismo di mediazione prescelto da MBFACTA è il Conciliatore Bancario Finanziario (il cui sito è [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e la cui procedura per la conciliazione è esplicitata nel regolamento consultabile anche sul sito [www.mbfacta.it](http://www.mbfacta.it)), ferma restando la facoltà del Cliente di rivolgersi ad un differente organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione di cui sopra si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso all'ABF. Per ulteriori informazioni il Cliente può consultare la sezione "Trasparenza" sul sito internet [www.mbfacta.it](http://www.mbfacta.it)

## LEGENDA (relativa alle principali nozioni cui fa riferimento il foglio informativo)

"Parte"	indica MBFACTA o il Cliente. Al plurale indica unitamente MBFACTA ed il Cliente.
"Contratto"	indica il contratto di factoring stipulato tra il Cliente e MBFACTA.
"Debitore"	indica la persona fisica o giuridica, italiana o straniera, specificamente accettata da MBFACTA, tenuta ad effettuare il pagamento del Credito al Cedente o, per effetto della Cessione, a MBFACTA.
"Credito"	indica: a) il credito pecuniario sorto o che sorgerà da contratti stipulati o da stipulare dal Cedente nell'esercizio della propria attività di impresa e quindi riferibile a somme che il Cedente ha diritto di ricevere dal Debitore per la prestazione di beni e/o servizi; b) quanto il Cedente ha diritto di ricevere in

	pagamento dal Debitore a titolo diverso rispetto a quanto previsto sub a) (e.g. crediti iva, contributi, etc.).
<b>"Cessione"</b>	indica il negozio giuridico mediante il quale il Cedente, ai sensi e per gli effetti del Contratto, trasferisce a MBFACTA i propri Crediti. La Cessione dei Crediti è disciplinata dagli artt. 1260 e ss. del codice civile nonché dalla legge n. 52 del 21 febbraio 1991 per i Crediti sub a) ove applicabile.
<b>"Not Notification"</b>	Indica il rapporto caratterizzato dalla richiesta del Cedente di non procedere, per proprie esigenze commerciali, alla notifica della Cessione al Debitore, fatta salva la facoltà di MBFACTA di notificare la Cessione ove lo ritenga opportuno.
<b>"Committed"</b>	indica lo specifico rapporto caratterizzato dalla concessione di un fido accordato al Cliente.
<b>"Pro Solvendo"</b>	indica la mancata assunzione, da parte di MBFACTA, del rischio di insolvenza del Debitore in relazione ai Crediti oggetto di Cessione.
<b>"Pro Soluto"</b>	indica l'assunzione, da parte di MBFACTA, del rischio di insolvenza del Debitore in relazione ai Crediti oggetto di Cessione (la cd. garanzia Pro Soluto).
<b>"Plafond"</b>	indica l'importo massimo entro il quale MBFACTA è disposta ad assumere il rischio di insolvenza di un determinato Debitore in relazione ai Crediti ceduti ed, eventualmente, la misura dell'assunzione di rischio per ogni singolo Credito oggetto di Cessione.
<b>"Corrispettivo della Cessione"</b>	Indica quanto dovuto da MBFACTA al Cedente a fronte della Cessione del Credito, pari al valore nominale del Credito stesso oppure, solo in caso di operazioni di Factoring Maturity Pro Soluto A Titolo Definitivo, pari anche ad una percentuale del valore nominale del Credito stesso (in quest'ultimo caso l'operazione verrà definita <b>"Sotto la Pari"</b> ).
<b>"Commissioni di Factoring"</b>	indica il compenso dovuto dal Cliente a MBFACTA: - indipendentemente dall'erogazione del finanziamento, per i servizi connessi alla gestione dei Crediti oggetto di Cessione (e.g. contabilizzazione, controllo scadenze, incasso, sollecito pagamenti, etc.) e/o, in caso di rapporto Pro Soluto, per l'assunzione, da parte di MBFACTA, del rischio di insolvenza del Debitore (la <b>"Commissione Flat"</b> ); - per il mancato utilizzo del fido accordato e comunicato al Cliente nel rapporto Committed (la <b>"Commissione di Mancato Utilizzo"</b> ).
<b>"Valuta"</b>	indica la data di addebito o di accredito di una somma di denaro.
<b>"Interessi corrispettivi"</b>	indica quanto dovuto dal Cliente a MBFACTA per remunerare il pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione.
<b>"Termine Maturity"</b>	indica la scadenza convenzionalmente attribuita al Credito dal Cedente e da MBFACTA.
<b>"Reclamo"</b>	indica ogni atto con cui il Cliente contesta in forma scritta (ad esempio lettera, e-mail) a MBFACTA un suo comportamento anche omissivo.