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

OPERAZIONI DI FACTORING REVERSE

Condizioni in vigore dal giorno 27 ottobre 2026 e valide fino a nuovo avviso - La presente non costituisce offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 del codice civile italiano 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 a socio unico **Mediobanca S.p.A.** soggetta a direzione e coordinamento di **Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.**, appartenente al **Gruppo Bancario Monte dei Paschi di Siena** iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 1030
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**" in qualità di "**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 REVERSE

- **A chi è rivolto il prodotto finanziario**

Il prodotto è rivolto al fornitore (il "**Cliente**"), purché non qualificabile come microimpresa ai sensi del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 "Codice del consumo" e ss. mm. e ii., che fornisce i propri servizi in maniera continuativa alla grande impresa (il "**Debitore**") con cui MBFACTA ha in essere una convenzione di factoring reverse. La convenzione è stipulata dal Debitore al fine di ottimizzare il rapporto con il proprio portafoglio fornitori, nonché eventualmente di ottenere da MBFACTA un'ulteriore dilazione di pagamento a titolo oneroso (si rimanda integralmente al foglio informativo "*Dilazioni di pagamento (a tasso posticipato)*").

- ***Caratteristiche del prodotto finanziario***

Con la stipula del Contratto (di factoring) tra il Cliente e MBFACTA, quest'ultima si rende disponibile, a proprio insindacabile giudizio, a:
- acquistare i Crediti vantati dal Cliente nei confronti del Debitore;
- effettuare il pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione dei predetti Crediti, su richiesta del Cliente;
- concedere al Debitore, su richiesta di quest'ultimo, una dilazione di pagamento, a titolo oneroso, dei Crediti ceduti.

La Cessione dei Crediti può essere effettuata senza assunzione da parte di MBFACTA (il "**Factoring Reverse Pro Solvendo**") o con assunzione da parte di MBFACTA, ai sensi di quanto stabilito nel Contratto e comunque nei limiti del Plafond definito per il Debitore, (il "**Factoring Reverse Pro Soluto**") 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 Soluto ha carattere definitivo ("**Factoring Reverse Maturity Pro Soluto a Titolo Definitivo**" o "**Factoring Reverse Maturity con Dilazione Pro Soluto a Titolo Definitivo**"). Di norma il rapporto di factoring non comporta un'apertura di credito al Cliente, pertanto ciascuna Parte è 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 può recedere dal rapporto prima della scadenza concordata, fatte salve le specifiche ipotesi contrattualmente pattuite. Il Corrispettivo della Cessione è esigibile dal Cliente:
- in caso di Factoring Reverse Pro Solvendo, all'atto dell'effettivo incasso del Credito ceduto da parte di MBFACTA;
- in caso di Factoring Reverse Pro Soluto, all'atto dell'effettivo incasso del Credito ceduto da parte di MBFACTA e comunque decorsi 240 (duecentoquaranta) giorni solari dalla scadenza originale o prorogata del Credito (il "**Pagamento in Garanzia**");

- in caso di Factoring Reverse Maturity Pro Soluto a Titolo Definitivo e di Factoring Reverse Maturity con Dilazione Pro Soluto a Titolo Definitivo, al Termine Maturity (purché in presenza del riconoscimento del Credito da parte del Debitore , ove previsto).

MBFACTA, su richiesta del Cliente e a proprio insindacabile giudizio, può effettuare, in tutto o in parte, il pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione, con l'intesa che sulle somme anticipate decorreranno interessi nella misura concordata dalle Parti.

- ***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, di ridurre i costi interni e, infine di neutralizzare finanziariamente la concessione di dilazioni di pagamento al Debitore.

- ***Rischi a carico del Cliente***

Il Cliente assume le obbligazioni previste dal Contratto, tra cui nello specifico 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 Reverse Pro Solvendo, Factoring Reverse Pro Soluto, Factoring Reverse Maturity Pro Soluto a Titolo Definitivo, Factoring Reverse Maturity con Dilazione Pro Soluto a Titolo Definitivo**) e/o in caso di mancato pagamento del Credito da parte del Debitore (solo **Factoring Reverse Pro Solvendo**), il Cliente è tenuto a corrispondere 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 del pagamento del Cliente. Qualora il Cedente non proceda al predetto pagamento, la titolarità del Credito rimane in capo a MBFACTA, che può stipulare transazioni con il Debitore; transazioni che il Cliente ratifica con la stipula del Contratto, accettando che il Corrispettivo della Cessione da corrispondere venga automaticamente e proporzionalmente ridotto.

Nei rapporti di **Factoring Reverse Pro Soluto**, considerando che MBFACTA effettua il pagamento in garanzia nella valuta espressa nel Plafond (quindi solo in euro), 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 Crediti siano in divisa diversa dall'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	1,124	100.000	112.400	1,349	83.333	-16.667	-22.480
GBP	0,852	100.000	85.200	1,022	83.333	-16.667	-17.040

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	1,124	100.000	112.400	0,899	125.000	25.000	22.480
GBP	0,852	100.000	85.200	0,682	125.000	25.000	17.040

(Cambio rilevato il 02.10.2026. 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).

CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI ALLE OPERAZIONI DI FACTORING REVERSE

	Voci	Costi
Interessi corrispettivi	Tasso di interesse nominale annuo anticipato o posticipato per le operazioni in valuta Euro (divisore anno civile 365/366 o anno commerciale 360)	10,4050% (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 anno commerciale 360)	10,4050% (in misura fissa o ancorata al parametro di indicizzazione)
	➢ **Calcolo degli interessi nei rapporti a tasso anticipato secondo la formula dello sconto commerciale (ove non diversamente concordato tra le Parti)**: **I= [Ca*T*GG]/36500 (per anno civile) o 36000 (per anno commerciale)** 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 alla scadenza (originaria o prorogata) del Credito o al Termine Maturity tenuto conto dei giorni valuta.	

	➢ **Periodicità liquidazione interessi:** ◆ trimestrale o semestrale o annuale scelta dal Cliente a seconda delle proprie esigenze, in caso di rapporto a tasso posticipato; ◆ in via anticipata (in occasione del pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione), in caso di rapporto a tasso anticipato. ➢ **Parametri di indicizzazione (oggetto di variazioni, in aumento o in diminuzione):** Rilevazione**:** ◆ giornaliera o media mese in corso o media mese precedente, in caso di rapporto a tasso posticipato; ◆ 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. ◆ primo giorno successivo al Termine Maturity, in caso di approvazione di una proroga commerciale a seguito della cessione nell'ambito di un rapporto di Factoring Reverse Maturity Pro Soluto A Titolo Definitivo (a tasso anticipato). Fonte di rilevazione: Il Sole 24 Ore, ove non diversamente previsto. Le Parti possono pattuire che il parametro di indicizzazione previsto nel Contratto, anche se negativo, non può mai essere inferiore a 0 (la cd. "**Floor Clause**").	
Commissioni di Factoring	Commissione "*una tantum*" ad ogni Cessione e da applicarsi sul valore nominale dei Crediti ceduti al lordo delle note di credito (la "**Commissione Flat**")	3,20%
	Commissione annuale da applicarsi solo nei rapporti Committed, sull'importo non utilizzato del fido accordato e comunicato (la "**Commissione di Mancato Utilizzo**")	3,20%
Valute	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 gli incassi pervenuti a mezzo diverso da bonifico bancario
	Valute applicate alle erogazioni	3 giorni lavorativi antecedenti rispetto alla valuta di addebito del bonifico bancario sul conto di MBFACTA
Interessi di mora o restituzioni/indennizzo	Tasso di interesse in caso di mora o di restituzioni/indennizzo per le operazioni in valuta Euro (divisore anno civile 365/366 o anno commerciale 360)	10,4050% (in misura fissa o ancorata al parametro di indicizzazione)
	Tasso di interesse in caso di mora o di restituzioni/indennizzo per le operazioni in valuta diversa dall'Euro (divisore anno civile 365/366 o anno commerciale 360)	10,4050% (in misura fissa o ancorata al parametro di indicizzazione)

CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI AL CLIENTE

	Voci	Costi
Spese	Spese istruttoria e monitoraggio Cliente annuali (esigibili annualmente dalla data di inizio del rapporto e per tutta la vigenza dello stesso)	€ 1.000,00
	Spese istruttoria e monitoraggio Debitore annuali (esigibili annualmente dalla data di inizio del rapporto e per tutta la vigenza dello stesso)	€ 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	Al costo condiviso preventivamente tra le Parti

	informatiche, amministrative) esigibili ad evento	
	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

- Le Spese applicabili al Cliente sono:
- concordate anche in deroga ad eventuali differenti (pregresse) pattuizioni;
- addebitate anche in assenza di Cessioni.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA CONTRATTUALIZZAZIONE A DISTANZA

- La promozione può essere svolta dal personale di MBFACTA e di Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A. 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.

NORMATIVA A TUTELA DEL CLIENTE

- **Clausola di salvaguardia contro il rischio usura**: il tasso effettivo globale medio (il "**TEGM**") previsto dall'art. 2 della legge 7 marzo 1996, n. 108 (la "**Legge Antiusura**"), relativo alle operazioni rientranti nella categoria "**Factoring**", 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. Per verificare se un tasso di interesse è usuraio, 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 è da intendersi immediatamente applicabile al rapporto in luogo di quello pattuito.
- **Recesso e modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali**: nei rapporti a tempo indeterminato e fatto salvo quanto concordato nei rapporti Committed, ciascuna Parte, purché adempiente, può recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza preavviso e/o penalità e/o spese di chiusura rapporto.
  Nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art.118 TUB, MBFACTA, qualora sussista un giustificato motivo, può 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 intende 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 ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.
  Nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 118 bis TUB in caso di rapporti indicizzati, MBFACTA, al verificarsi di una variazione sostanziale o della cessazione dell'indice di riferimento, comunica al Cliente, nei modi e nei termini previsti dalla legge, le modifiche o l'indice sostitutivo individuati in conformità alla cd. "fallback clause" presente nel Contratto. La modifica si intende approvata ove il Cliente non receda, senza spese, dal Contratto entro due mesi dalla ricezione della comunicazione. In caso di recesso il Cliente ha diritto, in sede di liquidazione del rapporto, all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate, anche con riferimento al tasso di interesse e tenendo conto, ove necessario, dell'ultimo valore disponibile dell'indice di riferimento.
- **Tempi massimi di chiusura del rapporto ed effetti dello scioglimento del Contratto**: in caso di scioglimento e salvo diverso accordo, le Parti procedono alla liquidazione del rapporto entro il termine di 15 (quindici) giorni solari dal momento in cui la comunicazione di recesso perviene alla Parte destinataria o dal verificarsi dell'effetto risolutivo. Lo scioglimento del Contratto non pregiudica la validità e l'efficacia delle Cessioni già perfezionate, che continuano ad essere regolate dal Contratto e per le quali hanno 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, il Cliente può 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 o all'indirizzo PEC mbfacta@pec.mbfacta.it. MBFACTA risponde 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 può 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 o sul sito 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 devono 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). L'organismo di mediazione prescelto da MBFACTA è il Conciliatore Bancario Finanziario (il cui sito è www.conciliatorebancario.it e la cui procedura per la conciliazione è esplicitata nel regolamento consultabile anche sul sito 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

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.
"Credito"	indica: a) il credito pecuniario sorto o che sorgerà da contratti stipulati o da stipulare dal Cliente nell'esercizio della propria attività di impresa e quindi riferibile a somme che il Cliente ha diritto di ricevere dal Debitore per la prestazione di beni e/o servizi; b) quanto il Cliente ha diritto di ricevere in pagamento dal Debitore a titolo diverso rispetto a quanto previsto sub a) (e.g. crediti iva, contributi, etc.).
"Cessione"	indica il negozio giuridico mediante il quale il Cliente, 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.
"Committed"	indica lo specifico rapporto caratterizzato dalla concessione di un fido accordato al Cliente.
"Pro Solvendo"	indica la mancata assunzione, da parte di MBFACTA, del rischio di insolvenza del Debitore in relazione ai Crediti oggetto di Cessione.
"Pro Soluto"	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).
"Plafond"	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.
"Corrispettivo della Cessione"	Indica quanto dovuto da MBFACTA al Cliente a fronte della Cessione del Credito, pari al valore nominale del Credito stesso.
"Commissioni di Factoring"	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 "**Commissione Flat**"); - per il mancato utilizzo del fido accordato e comunicato al Cliente nel rapporto Committed (la "**Commissione di Mancato Utilizzo**").
"Valuta"	indica la data di addebito o di accredito di una somma di denaro.
"Interessi corrispettivi"	indica quanto dovuto dal Cliente a MBFACTA per remunerare il pagamento anticipato del Corrispettivo della Cessione.
"Termine Maturity"	indica la scadenza convenzionalmente attribuita al Credito dal Cliente e da MBFACTA.
"Reclamo"	indica ogni atto con cui il Cliente contesta in forma scritta (ad esempio lettera, e-mail) a MBFACTA un suo comportamento anche omissivo.