



Foglio Informativo n°UF03

Aggiornamento n° 54

ultimo aggiornamento 07/10/2020

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli articoli n. 115 e seguenti T.U.B.

FOGLIO INFORMATIVO
“OPERAZIONI DI FACTORING PRO-SOLUTO”

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO**UniCredit Factoring S.p.A.**

Società con socio unico appartenente al Gruppo Bancario UniCredit, iscritto all'albo del Gruppi Bancari cod. 2008.1. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Sede Legale e Amministrativa: Via Livio Cambi n° 5 – 20151 Milano

n. di tel. al quale il cliente può rivolgersi per informazioni e/o conclusione del contratto: 0288621

n. di fax: 0289457036

Indirizzo internet: www.unicreditfactoring.it

e-mail: info.ucfactoring.it@unicreditgroup.eu

Società iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB al n. 42

Codice Fiscale, Partita I.V.A. e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano 01462680156

Codice ABI 19129.6

Capitale Sociale € 414.348.000,00 = interamente versato

Aderente all'Assifact – Associazione tra le Società di Factoring italiane

Aderente all'ABI – Associazione Bancaria Italiana

DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE

Nome e Cognome/Ragione Sociale

Sede

Telefono e E-mail

Iscrizione ad Albi o elenchi

Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco

Qualifica

CHE COS'È IL FACTORING

Il factoring è un contratto con il quale la società di factoring acquista e/o gestisce i crediti già sorti e/o che sorgeranno (crediti futuri) di natura commerciale, vantati dal cedente verso un insieme predefinito di debitori con la possibilità di ottenere l'anticipazione, in tutto o in parte, del corrispettivo dei crediti stessi, ovvero di ottenere l'assunzione del rischio del mancato pagamento dovuto ad insolvenza dei debitori.

Fra i servizi, finanziari e non, che costituiscono il factoring si annovera anche la valutazione dell'affidabilità della clientela.

Factoring pro soluto

Operazione di factoring con assunzione, da parte della società di factoring, del rischio di mancato o parziale pagamento dei debitori ceduti dovuto ad insolvenza degli stessi, nei limiti dei plafond di credito concordati con il cedente per ciascun debitore, con la possibilità – da parte del cedente - di ottenere, in tutto o in parte, l'anticipazione del corrispettivo dei crediti ceduti.

L'acquisto dei crediti può essere o meno comunicato ai debitori ceduti.

L'utilizzo di questo servizio permette al cedente di ridurre i costi interni di gestione dei propri crediti commerciali, di ottenere dalla società di factoring la garanzia del pagamento e di disporre di una fonte di finanziamento

Rischi a carico del cliente

Il cedente garantisce che tutti i crediti ceduti sono certi, liquidi ed esigibili a scadenza e si fa carico di eventuali contestazioni del debitore ceduto.



In caso di anticipazione in divisa diversa da quella in cui è espresso il credito oggetto di cessione, resta a carico del cliente il c.d. "rischio cambio", inteso come rischio di subire perdite per effetto di avverse oscillazioni del cambio valutario.

CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI

COMMISSIONI ALLA CESSIONE		Limite Max
C101	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI CEDUTI AL NETTO DELLE NOTE CREDITO	3,50%
C102	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI CEDUTI AL LORDO DELLE NOTE CREDITO	4,50%
C130	COMMISSIONE FLAT SU CREDITI CEDUTI	4,50%
C138	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI ACQUISTATI AL LORDO DELLE NOTE CREDITO	4,50%
C172	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEI CREDITI ACQUISTATI AL NETTO DELLE NOTE CREDITO	4,50%
COMMISSIONI PERIODICHE		Limite Max
C112	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SU SALDO CONTABILE A DECORRERE DALLA DATA DI REGISTRAZIONE DA PARTE DEL FACTOR DELLE FATTURE CEDUTE AL LORDO DELLE NOTE DI CREDITO PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	0,50%
C114	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SU SALDO CONTABILE A DECORRERE DALLA DATA DI EMISSIONE DELLE FATTURE CEDUTE DA PARTE DEL FACTOR AL LORDO DELLE NOTE DI CREDITO PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	0,50%
C115	COMMISSIONE MENSILE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE MESE	1,00%
C116	COMMISSIONE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE TRIMESTRE	2,00%
C117	COMMISSIONE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE SEMESTRE	3,00%
C118	COMMISSIONE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE A FINE ANNO	4,50%
C119	COMMISSIONE FISSA*	€ 250.000,00
C120	COMMISSIONE MENSILE SUL SALDO CREDITI CEDUTI IN ESSERE GIORNALMENTE	1,00%
C123	COMMISSIONE MENSILE DI PLUSFACTORING DA PERCEPIRE PER RITARDATO PAGAMENTO DEI CREDITI CEDUTI, DA APPLICARSI SUL VALORE NOMINALE DEGLI STESSI A DECORRERE DALLA DATA DI SCADENZA DELLE FATTURE CEDUTE	0,70%
C134	COMMISSIONE FLAT DA APPLICARSI SUL VALORE DEL CORRISPETTIVO ANTICIPATO A FRONTE DEI CREDITI CEDUTI E/O CREDITI FUTURI	4,50%
C135	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SUL SALDO CONTABILE DEI CONTI CORRENTI DI TIPO FINANZIAMENTO (FIN/DIV) E INSOLUTI (INS)	1,00%
C141	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SUL SALDO DEI CREDITI GARANTITI LORDI A DECORRERE DALLA DATA DI REGISTRAZIONE DA PARTE DEL FACTOR DELLE FATTURE CEDUTE PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	1,00%
C142	COMMISSIONE MENSILE DA PERCEPIRE SUL SALDO DEI CREDITI GARANTITI LORDI A DECORRERE DALLA DATA DI EMISSIONE DELLE FATTURE CEDUTE PER MESE/FRAZ. SU OGNI CREDITO	1,00%

*limite massimo annuale, con periodicità trimestrale, semestrale o annuale da definirsi contrattualmente



C473	COMMISSIONE SU UTILIZZO MEDIO MENSILE	1,00%
SPESE INCASSO		Limite Max
C201	SPESE INCASSO RICEVUTE BANCARIE E/O EFFETTI	€ 15,00
C203	SPESE L'EMISSIONE E L'INCASSO RI.BA.	€ 15,00
C220	SPESE INCASSO SDD B2B	€ 15,00
C221	SPESE INCASSO SDD CORE	€ 15,00
C222	SPESE INSOLUTO RI.BA.	€ 47,00
C224	SPESE INSOLUTO RICEVUTE BANCARIE/EFFETTI OLTRE A SPESE RECL. DALLA BANCA	€ 47,00
C225	SPESE INSOLUTO SDD B2B	€ 47,00
C226	SPESE INSOLUTO SDD CORE	€ 47,00
C230	SPESE RICHIAMO RI.BA.	€ 20,00
C231	SPESE RICHIAMO RICEVUTE BANCARIE/EFFETTI	€ 20,00
GIORNI VALUTA INCASSO		Limite Max
C502	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER INCASSI BONIFICI SUCCESSIVI ALLA VALUTA BANCA	15 gg
C504	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER INCASSI ASSEGNI SUCCESSIVI ALLA VALUTA BANCA	15 gg
C509	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER EFFETTI AL DOPO INCASSO SUCCESSIVI ALLA VALUTA BANCA	20 gg
C512	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER ACCREDITO SALVO BUON FINE (SBF) DI RI. BA. SUCCESSIVI ALLA SCAD. CREDITO	25 gg
C518	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER ACCREDITO SALVO BUON FINE (SBF) DI RICEVUTE BANCARIE E/O EFFETTI SUCCESSIVI ALLA SCAD. CREDITO	25 gg
C564	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER ACCREDITO SALVO BUON FINE (SBF) DI SDD SUCCESSIVI ALLA SCAD. CREDITO	25 gg
SPESE ISTRUTTORIA		Limite Max
C401	SPESE ISTRUTTORIA PRATICA	€ 1.100,00
C403	SPESE RINNOVO PRATICA	€ 800,00
C411	SPESE INFORMAZIONI PER SINGOLO DEBITORE	€ 260,00
C412	SPESE PER RINNOVO INFORMAZIONI PER SINGOLO DEBITORE	€ 155,00
C434	COSTO SERVIZIO WEB FACTORING	€ 0,00
C435	COSTO DEL TOKEN	€ 0,00
SPESE GESTIONE DOCUMENTI		Limite Max
C151	SPESE DI LAVORAZIONE DA PERCEPIRE PER SINGOLA RATA DI SCADENZA DI FATTURA CEDUTA O DOCUMENTO SIMILARE	€ 52,00
C152	SPESE DI LAVORAZIONE DA PERCEPIRE PER FATTURA CEDUTA E/O NOTA CREDITO O DOCUMENTO SIMILARE	€ 52,00
C153	SPESE DI CESSIONE	€ 52,00
C188	SPESE PER CERTIFICAZIONE A SOCIETA' DI REVISIONE/TERZI	€ 260,00
C189	SPESE A FORFAIT DI NOTIFICA CESSIONI	€ 52,00



C191	SPESE LEGALI	€ 20.000,00
SPESE DI CONTO		Limite Max
C181	SPESE TENUTA CONTO TRIMESTRALI	€ 800,00
C182	SPESE TENUTA CONTO MENSILI	€ 150,00
C193	SPESE PER OPERAZIONE	€ 6,00
SPESE BONIFICI		Limite Max
C190	SPESE DI BONIFICO	€ 52,00
GIORNI VALUTA BONIFICI		Limite Max
C532	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER BONIFICI A CEDENTE SU BANCHE APPARTENENTI AL GRUPPO BANCARIO UNICREDIT	4 gg
C538	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER BONIFICI A CEDENTE SU BANCHE NON APPARTENENTI AL GRUPPO BANCARIO UNICREDIT	3 gg
INTERESSI A CARICO CEDENTE (IN MISURA FISSA O ANCORATI ALL'INDICE DI RIFERIMENTO)		Limite Max
C332	TASSO DI INTERESSE CON CAPITALIZZAZIONE POSTICIPATA 360*	6,6050%
C334	TASSO DI INTERESSE ANTICIPATO (SCONTO RAZIONALE COMPOSTO) 360	6,6050%
C310	DIFFERENZIALE PREZZO SU ACQUISTO CREDITI	6,6050%
C337	TASSO DI INTERESSE SU ACQUISTO CREDITI DIV 360 (SCONTO COMMERCIALE)*	6,6050%
C338	TASSO DI INTERESSE SU ACQUISTO CREDITI DIV 360 (SCONTO RAZIONALE SEMPLICE)*	6,6050%
C339	TASSO DI INTERESSE SU ACQUISTO CREDITI DIV 360 (SCONTO RAZIONALE COMPOSTO)*	6,6050%
GIORNI VALUTA DI SCONTO		Limite Max
C523	GIORNI VALUTA FISSI PER OPERAZIONI DI SCONTO CON SCADENZA A RIMESSA DIRETTA	30 gg
C524	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER OPERAZIONI DI SCONTO CON SCADENZA A RIMESSA DIRETTA	20 gg
C526	GIORNI VALUTA LAVORATIVI PER OPERAZIONI DI SCONTO CON SCADENZA A MEZZO RI.BA.	20 gg
TASSO INTERESSI MORATORI		Limite Max
	TASSO DI INTERESSE DI MORA CEDENTE (MAGGIORAZIONE RISPETTO AL TASSO IN VIGORE)	3%
	TASSO DI INTERESSE DI MORA DEBITORE	Tasso di riferimento BCE + 8,000% **
SPREAD SU ANTICIPAZIONI		Limite Max
	SPREAD SU ANTICIPAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO RISPETTO AL TASSO DI RIFERIMENTO DEL LIBOR MASSIMO A DODICI MESI , PER ANTICIPI IN DOLLARI USA, FRANCHI SVIZZERI, YEN GIAPPONESI, CORONE DANESI E DOLLARI CANADESI	4,00%
	SPREAD SU ANTICIPAZIONI IN VALUTA DIVERSA DALL'EURO RISPETTO AL TASSO DI RIFERIMENTO DEL LIBOR MASSIMO A DODICI MESI, PER ANTICIPI IN STERLINE INGLESII	4,00%

*In caso di applicazione di tasso variabile, il tasso di interesse sarà pari alla quotazione dell'Euribor360 o del sostitutivo (ad esempio [Libor USD, LIBOR GBP etc), pubblicata di norma su "Il Sole 24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria, quali ad es. Reuters e Bloomberg, maggiorata di uno spread.



***Come previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231 (e successive modifiche), riguardante l'integrale recepimento della direttiva 2011/7/UE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali. Il conteggio e la contabilizzazione degli interessi, anche di mora, avvengono secondo quanto previsto dalla normativa tempo per tempo vigente (cfr. art. 120 del Decreto Legislativo 385 del 1993 e Delibera CICR di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 343 del 3.8.2016 e successive modifiche ed integrazioni).*

Simulazione dell'impatto della fluttuazione del cambio sull'ammontare totale da rimborsare a scadenza

L'importo del finanziamento è stato calcolato ipotizzando un controvalore pari a € 100.000.

Simulazione di un deprezzamento del 20% contro euro della divisa di denominazione del finanziamento nel periodo tra l'accensione e l'estinzione del finanziamento stesso.

Divisa Finanziamento	Cambio Divisa/Euro all'accensione del Finanziamento	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	1,092	109.200	1,310	83.333	-16.667	-21.840
GBP	0,847	84.700	1,016			-16.940
CHF	1,093	109.300	1,312			-21.860
JPY	123,84	12.384.000	148,608			-2.476.800

Simulazione di un apprezzamento del 20% contro Euro della divisa di denominazione del finanziamento nel periodo tra l'accensione e l'estinzione del finanziamento stesso.

Divisa Finanziamento	Cambio Divisa/Euro all'accensione del Finanziamento	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	1,092	109.200	0,874	125.000	25.000	21.840
GBP	0,847	84.700	0,678			16.940
CHF	1,093	109.300	0,874			21.860
JPY	123,84	12.384.000	99,072			2.476.800

Cambio rilevato al 15 maggio 2017

Le simulazioni sono state effettuate in conto capitale
Finanziamenti in altre divise sono da concordare con il Factor

Oltre alle condizioni economiche sopra riportate, si aggiunge il rimborso degli oneri sostenuti per spese bancarie, postali, di esazione tramite terzi, assolvimento dell'imposta di bollo su effetti, documenti contabili, ecc. ed IVA in quanto dovuta.

Non sono previste spese di informativa pre-contrattuale, spese di invio documenti di sintesi (DDS) periodici e spese per le richieste di documentazione avanzate dalla clientela.

Il **TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO** (TEGM) previsto dall'art. 2 della Legge usura (L. 108/1996), relativo alle operazioni di Factoring può essere consultato presso la Sede o le Filiali della Società di Factoring e sul sito internet www.unicreditfactoring.it

RECESSO, CHIUSURA RAPPORTO E RECLAMI

Recesso

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura rapporto.



Se la società di factoring modifica unilateralmente le condizioni contrattuali, quando contrattualmente previsto e solo in caso di giustificato motivo, deve darne comunicazione al cliente con preavviso minimo di due mesi. Le modifiche si intendono approvate se il cliente non recede, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

15 giorni

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Fornitore e il Factor relativa all'interpretazione ed applicazione del Contratto, il Fornitore può presentare un reclamo scritto all'apposito ufficio presso la Direzione Legale del Factor al seguente indirizzo: via Livio Cambi 5 - 20151 Milano o via fax al n. + 39 02 89457023 o per posta elettronica all'indirizzo reclami.ucf@pec.unicredit.eu. Il Factor deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Se il Fornitore non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine dei 30 giorni, 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 al Factor. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Fornitore di ricorrere all'Autorità Giudiziaria Ordinaria.

Legenda relativa alle principali nozioni cui fa riferimento il foglio informativo

Società di factoring (o Factor): indica oltre alla UniCredit Factoring S.p.A., anche il Factor estero o la Società (banca) corrispondente estera di cui la stessa si avvale o si avvarrà per l'espletamento dei suoi servizi in campo internazionale;

Cedente (o Fornitore): indica l'impresa fornitore cliente del Factor, cioè la controparte del contratto di factoring;

Cessione: indica il contratto mediante il quale il Fornitore trasferisce al Factor i propri crediti esistenti e/o futuri, come sopra definiti; alla cessione dei crediti indicati sub a) si applica anche la legge n. 52/91, mentre solo gli artt. 1260 e ss. C.C. nel caso dei crediti sub b);

Corrispettivo della Cessione di Credito: indica un importo pari al valore nominale dei crediti ceduti al netto delle somme a qualsiasi titolo trattenute dal Debitore in relazione ad eventuali note di credito emesse dal Fornitore, sconti, arrotondamenti, abbuoni di prezzo, deduzioni, compensazioni e quant'altro il Debitore, ancorché non autorizzato, trattenga all'atto del pagamento;

Credito: indica:

- a) i crediti pecuniari sorti o che sorgeranno da contratti stipulati o da stipulare dal Fornitore nell'esercizio dell'impresa e quindi le somme che il Fornitore ha diritto di ricevere dal Debitore in pagamento di beni e/o servizi;
- b) quanto il Fornitore ha diritto di ricevere in pagamento dal Debitore a titolo diverso;

Debitore: indica la persona fisica o giuridica - italiana o straniera - tenuta ad effettuare al Fornitore il pagamento di uno o più crediti;

Pro solvendo: indica che per determinati Crediti ceduti il Factor non ha rinunciato alla garanzia di solvenza del Debitore prestata dal Fornitore;

Plafond: indica il limite quantitativo all'assunzione di rischio da parte del Factor del mancato pagamento del Debitore.

Pagamento del corrispettivo: pagamento operato dalla società di factoring al cliente cedente del corrispettivo della cessione, nella misura dovuta al momento dell'effettivo incasso o della scadenza dei crediti ceduti, o, in caso di assunzione del rischio di insolvenza del Debitore, alla data pattuita con il cliente cedente medesimo

Pagamento anticipato del corrispettivo: pagamento operato dalla società di factoring al cliente cedente per quota parte o per intero del corrispettivo della cessione di credito, effettuato su richiesta del cliente cedente ed a discrezione della società di factoring prima della data di scadenza o di incasso dei crediti ceduti.

Rinuncia alla garanzia di solvenza da parte della società di factoring: assunzione da parte della società di factoring del rischio di insolvenza del Debitore ceduto, previa determinazione del limite massimo dell'importo dei crediti per i quali la società di factoring intende assumersi tale rischio

Interessi: corrispettivo periodico dovuto dal cliente cedente o dal Debitore ceduto alla società di factoring in ragione, rispettivamente, del pagamento anticipato del corrispettivo della cessione di credito operata dalla società di factoring o della concessione da parte di quest'ultima di una dilazione per il pagamento del



debito. Divisori applicati: divisore civile (365/365) per le operazioni in Euro; divisore commerciale (360) per le operazioni in valute extra EMU, e per le operazioni di Acquisto.

Valuta: data di addebito o di accredito di una somma di denaro dalla quale decorrono gli interessi

Tasso di mora: tasso dovuto per il ritardato pagamento di una somma di denaro

Commissione: indica il valore percentuale che viene addebitato per la gestione dei crediti ceduti e/o per l'assunzione da parte del Factor del rischio di mancato pagamento dei Debitori Ceduti e/o per la concessione ai Debitori di proroghe di pagamento delle scadenze naturali dei crediti ceduti.

- commissione mensile: è la percentuale che viene addebitata mensilmente o sull'ammontare dei crediti ceduti, per tutta la durata dei crediti stessi, o sull'ammontare del corrispettivo anticipato;
- commissione "unica" o "flat": è la percentuale che viene addebitata normalmente all'atto della cessione dei crediti sul loro ammontare;
- commissione di plusfactoring: è la percentuale che viene addebitata mensilmente, sul valore dei crediti ceduti e non pagati alla loro scadenza naturale per tutto il periodo di ritardo nel pagamento

Indice di riferimento: Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.

Euribor è l'acronimo di Euro Interbank Offered Rate, traducibile come "tasso interbancario di offerta in euro", ed è un indice di riferimento (Euribor su base act/360 ovvero Euribor su base act/365).

Per Euribor su base act/360 si intende l'indice di riferimento rilevato quotidianamente - sotto la supervisione del Comitato di Gestione dell'Euribor (Euribor Panel Steering Committee) - da EMMI - European Money Markets Institute (o da altro soggetto che verrà nominato in sostituzione dello stesso) e pubblicato, di norma, su "Il Sole 24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria quali ad es. Reuters e Bloomberg. EMMI ha sede in Belgio ed è l'amministratore dell'indice di riferimento "Euribor". Per una miglior descrizione dell'Euribor su base act/360 o altre informazioni in merito al medesimo indice, è possibile fare riferimento al sito internet di EMMI - European Money Markets Institute (www.emmi-benchmarks.eu).

Il valore dell'Euribor su base act/365 corrisponde a quello dell'Euribor act/360 diviso per il coefficiente 360 e moltiplicato per il coefficiente 365, e pubblicato da "Il Sole 24 Ore" alla colonna Euribor 365.

Qualora la somma algebrica dell'indice di riferimento e dello spread determinasse un risultato negativo, il tasso d'interesse complessivamente applicato al periodo sarà pari a 0 (zero).

Commissione di plusfactoring: commissioni calcolate sui crediti in essere scaduti da n ... giorni

Spese handling: spese di lavorazione e gestione di ciascun documento presentato e/o emesso (es. fatture, bolle, distinte, effetti).

Reclamo: ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.