



**CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO
BANCA DI CASCIA**

FOGLIO INFORMATIVO

relativo a

**AFFIDAMENTI IN CONTO CORRENTE
(APERTURA DI CREDITO)**

SEZIONE I – INFORMAZIONI SULLA BANCA**CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA – SOC. COOPERATIVA**

Codice ABI: 08457

Sede Legale e Amministrativa in REGGELLO (50066), Via J.F. Kennedy, 1 – Firenze

Codice Fiscale, partita IVA e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Firenze 00645190489

Iscrizione all'Albo delle Banche presso Banca d'Italia n. 891.20

Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative n. A165313

R.E.A. Firenze n. 38847

S.W.I.F.T. code n. ICRA

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Conciliatore Bancario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR

Aderente Arbitro Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione stragiudiziale delle controversie bancarie e finanziarie – ABF

CONTATTISito internet: www.bccvaldarnoflorentino.itE-mail: info@bccvaldarnoflorentino.it (servizio gratuito)

Tel. 055-868058 - Fax. 055-8667063 (costo in base alle tariffe applicate dai vari operatori di rete fissa / mobile)

Numero verde 800-010482 (servizio gratuito)

Numero verde assistenza RelaxBanking: 800-929146 (servizio gratuito)
info Relax@bccsoar.itUfficio Reclami Via J.F. Kennedy, 1 – 50066 Reggello (FI)
Indirizzo e-mail: ispettorato@bccvaldarnoflorentino.it**INFORMAZIONI ULTERIORI IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE**

Nome e Cognome del soggetto che consegna il Foglio Informativo al cliente: _____

Qualifica: _____

Indirizzo: _____

Num. Tel.: _____

e-mail: _____

Nome e Cognome del cliente cui il Foglio Informativo è stato consegnato: _____

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto il Foglio Informativo, il documento "Principali Diritti del Cliente", oppure la Guida del Prodotti ed i Tassi Effettivi Globali medi (TEGM) previsti dalla legge 108/1996 dal soggetto sopra indicato

Data _____ Firma per avvenuta ricezione _____

CHE COS'È L'APERTURA DI CREDITO IN CONTO CORRENTE

Definizione e funzione economica

Con questa operazione la banca mette a disposizione del cliente una somma di denaro, concedendogli la facoltà di addebitare il conto corrente fino ad una cifra concordata, oltre la disponibilità.

Questa possibilità di utilizzo può essere:

- **a revoca**: quando viene concessa per un tempo indeterminato; in questo caso il rientro dell'esposizione potrà avvenire o per volontà del cliente o per richiesta della banca nel caso ne ravvisi la necessità, come a seguito di utilizzi anomali o scorretti.
- **con durata predeterminata** stabilita nel momento della sottoscrizione del contratto.

Salvo diverso accordo, il cliente può utilizzare (anche mediante l'emissione di assegni bancari), in una o più volte, questa somma e può, con successivi versamenti, nonché bonifici o altri accrediti, ripristinare la disponibilità del credito.

Il contratto di apertura di credito in conto corrente, in ogni caso, deve essere utilizzato dal cliente entro il limite di fido complessivamente accordato dalla banca. Sulle somme utilizzate nell'ambito del fido concesso, il cliente è tenuto a pagare gli interessi passivi pattuiti. La banca può rifiutare di eseguire le operazioni disposte dal cliente (come bonifici o assegni) che comportino il superamento del limite di fido suddetto e l'eventuale esecuzione di tali operazioni non comporta la concessione di un aumento del credito al cliente, neppure per l'importo delle operazioni eseguite. Se la banca decide di dare ugualmente seguito alle operazioni oltre l'affidamento pattuito, ciò non la obbliga a seguire lo stesso comportamento in situazioni analoghe, e la autorizza ad applicare tassi e condizioni stabiliti per detta fattispecie.

La presenza di un saldo debitore superiore al limite dell'affidamento concesso sul conto identifica uno "sconfinamento", che può determinarsi anche solo per "valuta", anche se il saldo contabile risulti a credito. Tale fattispecie configura l'applicazione di interessi debitori calcolati al tasso previsto per utilizzi oltre i limiti del fido concesso, anche per valuta, e una penale per utilizzo oltre il limite del fido, anche per valuta, detta anche "penale per sconfinamento", applicati secondo le modalità meglio specificate nella Sezione – Condizioni Economiche. Chiarimenti circa la differenza tra i due tipi di saldo (per valuta e contabile) sono riportati nella sezione "Legenda" posta al termine del presente Foglio Informativo.

Tale penale non si applica in caso di saldo debitore pari o inferiore ad un determinato importo predeterminato e meglio specificato nella Sezione – Condizioni Economiche.

Il predetto servizio è collegato al servizio di conto corrente, le cui condizioni sono consultabili nel relativo foglio informativo.

Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- a) variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse, commissioni e spese del servizio), ove contrattualmente previsto, in connessione con modifiche dei tassi rilevati sui mercati nazionale, comunitario o internazionale.;
- b) variabilità del tasso di cambio, qualora l'apertura di credito sia utilizzabile in valuta estera (es. USD).

CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo.**

INTERESSI DEBITORI	
Tasso debitore annuo massimo nominale fisso <i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	12,25%
<i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	12,25%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	15,25%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	15,25%
Tasso debitore annuo massimo effettivo fisso <i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	12,824%
<i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	12,824%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	16,144%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	16,144%
Tasso di interesse debitore annuo massimo indicizzato <i>per utilizzi nei limiti del fido concesso</i>	<p>I parametri di indicizzazione o di riferimento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Euribor/365 1 mese media mese precedente; - Euribor/365 3 mesi media mese precedente; - Euribor/365 6 mesi media mese precedente; - T.U.S. <p>+ 10,00 punti (<i>spread</i>).</p> <p>Euribor 3M/365+10,00 = 11,556% 11,970 (t. effettivo)</p> <p>Il tasso di interesse è variato con decorrenza mensile, sulla base dell'andamento del parametro riferito a Euribor/365 1-3-6 mesi, mentre in occasione di una variazione del tasso di riferimento Eurosystema per il parametro T.U.S.</p> <p>Le variazioni vengono effettuate il 1° giorno lavorativo del mese successivo alla rilevazione, nel caso dell'Euribor, puntuali nel caso del T.U.S.</p> <p>Il valore del parametro di riferimento viene rilevato da IISole24Ore.</p>
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso</i>	+ 5,00 punti percentuali in più rispetto al tasso in vigore nel periodo per l'utilizzo entro il fido accordato.
Valore Euribor/365 1 mese al 01.10.2011	1,366%
Valore Euribor/365 3 mesi al 01.10.2011	1,556%
Valore Euribor/365 6 mesi al 01.10.2011	1,760%
Valore T.U.S. al 14.12.2011	1,00%
Tasso annuo massimo per interessi di mora	Pari al tasso debitore contrattualizzato per utilizzi oltre i limiti del fido accordato.
Capitalizzazione	Gli interessi sono liquidati con periodicità non inferiore al trimestre, e comunque all'atto dell'estinzione del rapporto. Nell'ambito di ogni singolo rapporto contrattuale viene in

	ogni caso applicata la stessa periodicità nel conteggio degli interessi debitori e creditori. La chiusura contabile periodica coincide con la fine dell'intervallo di tempo considerato, per cui, se ad es. viene stabilita la periodicità trimestrale, la liquidazione avviene in coincidenza con la fine di marzo, giugno, settembre e dicembre di ciascun anno.								
Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile (365 giorni). Totale dei numeri Dare del periodo, moltiplicato per il tasso di interesse, dividendo il risultato così ottenuto per 365 (divisore dell'anno civile).								
IMPORTI MASSIMI DI SPESE									
Spese tenuta conto affidato (valore massimo per trimestre)	euro 300,00								
Spese collegate all'erogazione del credito (spese di istruttoria)	euro 0,00								
Spese di revisione periodica dei fidi (rinnovi e/o revisioni e/o monitoraggio) – pagate per quota trimestrale	0,80% annuo del fido complessivamente concesso, min. euro 60,00, max. euro 320,00.								
Recupero spese collegate all'erogazione del credito (visure e/o accesso a basi dati)	Pari al costo fatturato dalle società incaricate, e comunque non superiore ad euro 500,00 a singola pratica.								
Invio comunicazioni periodiche (comprese quelle ex art. 119 e D.Lgs. 385/93) per canale telematico	euro 0,00								
Invio comunicazioni variazione unilaterale delle condizioni ex art. 118 D.Lgs. 385/93	euro 0,00								
Comunicazioni a mezzo posta (compreso rimborso spese postali), dove siano consentite dalla legge	euro 3,10								
Spese per ricerche effettuate per richieste di documentazione bancaria (ai sensi art. 119 D.Lgs. 385/93)	euro 25,00 per singolo documento <i>(non eccedenti comunque i costi effettivamente sostenuti per la produzione)</i>								
Oneri trimestrali per utilizzo, anche per valuta, oltre il limite dell'affidamento concesso (o spese per attività di gestione e controllo sconfinamento)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">- saldo Dare fino ad euro 1.000,00</td> <td style="text-align: right;">euro 0,00</td> </tr> <tr> <td>- saldo Dare da euro 1.001,00 a euro 5.000,00</td> <td style="text-align: right;">euro 60,00</td> </tr> <tr> <td>- saldo Dare da euro 5.001,00 a euro 10.000,00</td> <td style="text-align: right;">euro 100,00</td> </tr> <tr> <td>- saldo dare oltre euro 10.000,00</td> <td style="text-align: right;">euro 120,00</td> </tr> </table> <p>La penale viene applicata “una tantum” per ogni liquidazione trimestrale. La penale per sconfinamento non viene applicata qualora l'utilizzo oltre il fido concesso sia pari o inferiore ad un importo predeterminato pari ad euro 1.000,00.</p>	- saldo Dare fino ad euro 1.000,00	euro 0,00	- saldo Dare da euro 1.001,00 a euro 5.000,00	euro 60,00	- saldo Dare da euro 5.001,00 a euro 10.000,00	euro 100,00	- saldo dare oltre euro 10.000,00	euro 120,00
- saldo Dare fino ad euro 1.000,00	euro 0,00								
- saldo Dare da euro 1.001,00 a euro 5.000,00	euro 60,00								
- saldo Dare da euro 5.001,00 a euro 10.000,00	euro 100,00								
- saldo dare oltre euro 10.000,00	euro 120,00								
COMMISSIONI									
Commissione di massimo scoperto (CMS)	Non dovuta.								
Commissione per la messa a disposizione dei fondi (chiamata anche commissione sull'accordato)	max. 0,50% trimestrale – non soci max. 0,30% trimestrale – soci BCC La commissione si applica su base trimestrale ed è calcolata moltiplicando l'importo medio dell'affidamento concesso nel trimestre per l'aliquota definita a livello contrattuale. Il trimestre considerato coincide con quello solare, quindi con termine, rispettivamente, alla fine di marzo, giugno, settembre e dicembre di ciascun anno. La pattuizione relativa alla “commissione								

	sull'accordato" ha durata pari a quella dell'affidamento e non è rinnovabile tacitamente, salva la facoltà di recesso in qualsiasi momento da parte del cliente e salva, comunque, la facoltà della banca di variare unilateralmente le presenti condizioni in conformità a quanto previsto dall'art. 118 del D.Lgs. 385/1993, e successive modificazioni. Non può essere pattuita in alternativa la commissione di massimo scoperto.
Commissione per mancato utilizzo del fido	euro 0,00
ALTRI ONERI	
Imposte e tasse presenti e future	A carico del cliente.

TAEG PER GLI AFFIDAMENTI IN CONTO CORRENTE			
<p>Si riportano i costi orientativi del fido riferiti ad ipotesi di operatività indicate dalla Banca d'Italia. E' possibile ottenere un calcolo personalizzato dei costi, in base alle proprie reali esigenze, utilizzando l'algoritmo pubblicato sul sito internet della banca. La formula di calcolo del TAEG è la seguente:</p> $TAEG = \left(\frac{\text{utilizzato} + \text{interessi} + \text{oneri}}{\text{utilizzato}} \right)^t - 1$ <p>Negli esempi che seguono il TAEG è calcolato assumendo un fido di 1.500 euro. Se il fido è a tempo indeterminato si assume che abbia una durata pari a tre mesi. Si ipotizza inoltre che gli interessi e gli oneri siano liquidati alla fine del periodo di riferimento.</p>			
Esempio 1 <i>contratto con durata indeterminata e commissione per la messa a disposizione dei fondi</i>	Accordato: 1.500 euro	Tasso debitore nominale annuo: 11,556	Interessi, su base trimestrale: euro 43,34
	Durata: si assume pari a 3 mesi	Commissione per la messa a disposizione dei fondi: 2,00% dell'accordato, su base annua	Commissione per la messa a disposizione dei fondi, su base trimestrale: euro 7,50
	Utilizzato: 1.500 euro per tutta la durata	Spese collegate all'erogazione del credito (istruttoria): euro 0,00 Altre spese (rinnovo fidi): euro 60,00 su base annua	Spese su base trimestrale: euro 15,00
		Oneri: euro 22,50	TAEG = 18,75%
Esempio 2 <i>contratto con durata di 18 mesi e commissione per la messa a disposizione dei fondi</i>	Accordato: 1.500 euro	Tasso debitore nominale annuo: 11,556	Interessi, su base annua: euro 260,01
	Durata: 18 mesi	Commissione per la messa a disposizione dei fondi: 2,00% dell'accordato, su base annua	Commissione per la messa a disposizione dei fondi, su base annua: euro 30,00
	Utilizzato: 1.500 euro per tutta la durata	Spese collegate all'erogazione del credito (istruttoria): euro 0,00	Spese su base annua: euro 60,00
		Altre spese (rinnovo fidi): euro 60,00 su base annua	
		Oneri: euro 135	TAEG = 16,86%

NOTE:

- il **fido accordato** è l'importo del credito concesso al cliente per un determinato periodo di riferimento; ai fini del calcolo si suppone che il fido sia completamente utilizzato;
- gli interessi sono dati dalle competenze di pertinenza del periodo di riferimento, ottenute applicando il **tasso debitore** di interesse contrattuale all'utilizzato; si ipotizza che gli interessi vengano liquidati alla fine del periodo di riferimento e che non intervengano variazioni del tasso debitore rispetto al livello iniziale;
- la **commissione di accordato**, ove contrattualmente prevista, va espressa su base annua (ad es. lo 0,50% trimestrale è pari al 2,00% annuo);
- nell'importo **Altre Spese** sono indicate tutte le spese, diverse da quelle per interessi e dalla commissione su accordato. Non vanno comprese nel calcolo le eventuali penali che il cliente è tenuto a pagare per mancata esecuzione di uno degli obblighi stabiliti nel contratto di credito, come anche i costi inerenti la gestione del conto sul quale vengono registrate le operazioni di pagamento e i prelievi, e/o l'utilizzazione di un mezzo di pagamento che permetta di effettuare pagamenti e prelievi e gli altri costi relativi alle operazioni di pagamento, a meno che il conto non sia a servizio esclusivo del finanziamento.

Per maggiori informazioni sulla metodologia di calcolo del TAEG si fa riferimento alle **“Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”** del 29 luglio 2009 e/o al **“Provvedimento sul Recepimento della Direttiva sul credito ai consumatori”** del 09 febbraio 2011, all' **“1'Allegato 5B – TAEG per gli affidamenti in conto corrente”**, disponibili sul sito della Banca d'Italia.

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo ai contratti di apertura di credito in conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca.

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE – COLLEGATE AL RAPPORTO DI CONTO CORRENTE

Spese unitarie per operazione	euro	2,70
--------------------------------------	------	------

Le seguenti causali di operazione sono esenti da commissione di registrazione del rigo in estratto conto:

- 16.xx (tutte le voci di “commissione” BCC);
- 18.xx (tutte le voci di “competenze” BCC);
- 43.00 e 43.10 (operazione POS/Pago Bancomat UE);
- 45.10 (viacard);
- 60.xx (tutte le voci “rettifica valuta”);
- 66.xx (tutte le voci “spese” a favore BCC);
- 68.xx (tutte le voci “storno scritture/operazioni”).

Spese per chiusura periodica	euro	0,00
-------------------------------------	------	------

Spese massime per chiusura conto	euro	0,00
---	------	------

Invio estratto conto (oltre rimborso spese postali)	euro	3,10 (compreso rimborso spese postali)
--	------	---

Imposta di bollo per estratto conto	Nella misura stabilita, tempo per tempo, dall'Amministrazione Finanziaria.	
--	--	--

Costo libretto assegni	euro	0,00
-------------------------------	------	------

VALUTE**Valute sui versamenti**

- | | |
|--|-----------------------|
| - contante e assegni bancari tratti sullo stesso sportello accreditante | giorno del versamento |
| - assegni circolari ICCREA BANCA SPA | gg. lavorativi 1 |
| - assegni circolari emessi da altre banche e titoli similari, quali il vaglia cambiario della Banca d'Italia | gg. lavorativi 1 |
| - assegni bancari della BCC su piazza | gg. lavorativi 3 |
| - assegni bancari di altre banche su piazza | gg. lavorativi 3 |

- assegni bancari della BCC fuori piazza	gg. lavorativi 3
- assegni bancari di altre banche fuori piazza	gg. lavorativi 3
- assegni e vaglia postali	gg. lavorativi 3

Per le operazioni effettuate nelle filiali aperte il Sabato, lo stesso giorno di Sabato non deve considerarsi come lavorativo per il conteggio dei giorni valuta come sopra specificati.

Per i versamenti effettuati a mezzo cassa continua o mezzi simili, si applicano le stesse valute sopra indicate per i diversi valori, decorrenti dal giorno di accoglimento dei versamenti da parte della BCC.

Valute sui prelevamenti

- contante allo sportello	giorno del prelevamento
- addebiti assegni bancari	data di emissione

Termini di DISPONIBILITA' dei versamenti tramite assegni bancari, assegni circolari

Sono i termini massimi, calcolati in relazione ai giorni lavorativi successivi a quello di versamento, decorsi i quali si il cliente ha la disponibilità degli assegni in Euro versati ed incassabili nel rispetto delle procedure interbancarie:

- assegni bancari tratti sullo sportello accreditante	gg. lavorativi 3 (successivi a quello di versamento)
- assegni circolari ICCREA BANCA SPA	gg. lavorativi 2 “ “
- assegni circolari emessi da altre banche e titoli similari, quali il vaglia cambiario della Banca d'Italia	gg. lavorativi 4 “ “
- assegni bancari della BCC	gg. lavorativi 4 “ “
- assegni bancari di altre banche e titoli postali “standardizzati”	gg. lavorativi 4 “ “

Per le operazioni effettuate nelle filiali aperte il Sabato, lo stesso giorno di Sabato non deve considerarsi come lavorativo per il conteggio dei giorni valuta come sopra specificati.

Termini di disponibilità di altre somme accreditate sul c.c. data di operazione.

I termini sopra indicati si intendono automaticamente prorogati in presenza di cause di forza maggiore, ivi compresi gli scioperi del personale della BCC e/o di corrispondenti, anche non bancari.

Termini di NON STORNABILITA' dei versamenti tramite assegni bancari, assegni circolari

Sono i termini massimi, calcolati in relazione ai giorni lavorativi successivi a quello di versamento, decorsi i quali si possono considerare pagati gli assegni in Euro versati ed incassabili nel rispetto delle procedure interbancarie:

- assegni bancari tratti sullo sportello accreditante	gg. lavorativi 3 (successivi a quello di versamento)
- assegni circolari ICCREA BANCA SPA	gg. lavorativi 2 “ “
- assegni circolari emessi da altre banche e titoli similari, quali il vaglia cambiario della Banca d'Italia	gg. lavorativi 6 “ “
- assegni bancari della BCC	gg. lavorativi 6 “ “
- assegni bancari di altre banche e titoli postali “standardizzati”	gg. lavorativi 6 “ “

Per le informazioni circa le altre spese e commissioni connesse al rapporto di conto corrente e ai servizi accessori, si rinvia ai fogli informativi relativi al contratto di conto corrente.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Nei contratti a tempo indeterminato può essere convenuta, con clausola approvata specificatamente dal cliente, la facoltà da parte della Banca di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo. Negli altri contratti di durata la facoltà di modifica unilaterale può essere convenuta esclusivamente per le clausole non aventi ad oggetto i tassi di interesse, sempre che sussista un giustificato motivo. La Banca deve comunicare per iscritto al cliente la variazione con un preavviso di almeno due mesi. La variazione si intende approvata se il cliente non recede entro lo stesso periodo (due mesi) dalla ricezione della comunicazione, senza spese e con l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Se l'apertura di credito è concessa a tempo determinato, la banca può recedervi mediante comunicazione scritta se il cliente diviene insolvente o diminuisce le garanzie date ovvero viene a trovarsi in condizioni che – incidendo sulla sua situazione patrimoniale, finanziaria o economica – pongono in pericolo la restituzione delle somme, dovute alla banca, per il capitale utilizzato e per gli interessi maturati, per il cui pagamento al cliente viene concesso il preavviso di 5 giorni.

Se l'apertura di credito è concessa a tempo indeterminato, la banca ha facoltà di recedervi in qualsiasi momento, previo preavviso scritto di n. 2 giorni, nonché di ridurla o di sospenderla seguendo le stesse modalità. Decorso il termine di preavviso, il correntista è tenuto al pagamento di quanto utilizzato e degli interessi maturati. In presenza di un giustificato motivo, la banca può sciogliere il contratto anche senza preavviso.

Indipendentemente dal fatto che l'apertura di credito è concessa a tempo determinato o indeterminato, il cliente ha diritto di recedervi in qualsiasi momento, senza spese e pagando contestualmente quanto utilizzato e gli interessi maturati.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

I tempi di chiusura del rapporto sono fissati in massimo 15 giorni dalla data di richiesta da parte del cliente; ciò in dipendenza dei servizi e/o delle utenze ad esso collegate e delle procedure da porre in essere per la revoca degli stessi.

Reclami – Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami del Credito Cooperativo Valdarno Fiorentino Banca di Cascia, Società Cooperativa (Via J.F. Kennedy, 1 – 50066 – Reggello FI; fax 055.8667063, mail ispettorato@bccvaldarnofiorentino.it). L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore ai 30 giorni dalla data di ricezione delle stesse.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi a:

➤ **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** che decide su:

- Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, che rivestono un valore non superiore a 100.000,00 euro, con l'esclusione dei servizi di investimento;
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

I presidi dell'Arbitro Bancario Finanziario, a livello nazionale, sono i seguenti:

Segreteria Tecnica del Collegio di Milano
Via Cordusio, 5
20123 Milano – tel. 02 724241

Segreteria Tecnica del Collegio di Roma
Via XX Settembre, 97e
00187 Roma – tel. 06 47921

Segreteria Tecnica del Collegio di Napoli
Via Miguel Cervantes, 71
80133 Napoli – tel. 081 7975111

➤ **Ombudsman – Giurì Bancario** che decide su:

- Controversie relative a servizi di investimento; se è richiesta la corresponsione di una somma di denaro, quest'ultima non deve superare 1000.000,00 euro;
- Controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

➤ **Conciliatore Bancario Finanziario** che decide su:

- Controversie relative alle materie attinenti l'operatività degli intermediari, bancari e finanziari.

Per ulteriori informazioni inerenti all'Ombudsman – Giurì Bancario e al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it, oppure chiedere alla Banca.

Nel caso in cui il reclamo riguardi i servizi di investimento la Banca deve rispondere entro 90 giorni (o nel termine eventualmente più limitato previsto dalle procedure interne della Banca stessa). Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 90 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

➤ **Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la Consob** che decide su:

- Controversie relative alla violazione di obblighi di informazione, correttezza e trasparenza che sorgono dai contratti relativi alla prestazione dei servizi di investimento.

Qualora il cliente intenda rivolgersi all'Autorità Giudiziaria (secondo le modalità previste dal D.Lgs. 4 marzo 2010 n. 28), egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione, di cui all'art. 5, comma 1 del D.Lgs. 28/2010, innanzi all'organismo di mediazione previsto dalle disposizioni del contratto a cui si riferisce la controversia, ovvero, in mancanza di una specifica pattuizione al riguardo, ad un organismo di mediazione iscritto nell'apposito registro ministeriale, ferma restando la facoltà, in alternativa, per il cliente, di attivare il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario per controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari o alla camera di Conciliazione a Arbitrato istituita presso la Consob, per quelle attinenti ai servizi di investimento.

Per ulteriori informazioni si rinvia alla documentazione (Avvisi, Guide e Regolamenti) a disposizione della clientela presso i locali della Banca aperti al pubblico.

LEGENDA

Saldo contabile	Saldo risultante dalla mera somma algebrica delle singole scritture Dare/Avere in cui sono ricompresi importi non ancora giunti a maturazione.
Saldo per valuta	Saldo risultante dalla somma algebrica delle singole scritture Dare/Avere elencate in ordine di data valuta. La sequenza dei saldi è ottenuta sommando giorno per giorno tutte le operazioni con uguale valuta.
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi.
Tasso di interesse debitore	Corrispettivo riconosciuto alla Banca dal cliente per l'utilizzo di mezzi finanziari concessi a quest'ultimo dalla Banca stessa.
Periodicità di capitalizzazione degli interessi	Periodicità con la quale gli interessi vengono conteggiati e addebitati in conto, producendo ulteriori interessi. Nell'ambito di ogni singolo rapporto contrattuale viene applicata la stessa periodicità nel conteggio degli interessi debitori e creditori.
Tasso di interesse di mora	Importo che il cliente deve corrispondere per il ritardato pagamento delle somme da lui dovute in caso di revoca, da parte della banca, dal rapporto di apertura di credito in conto corrente per qualsiasi motivo.
Commissione di massimo scoperto	Commissione percentuale applicata dalla Banca, nel periodo di tempo corrispondente alla periodicità di capitalizzazione degli interessi, sul massimo saldo debitore, comunque entro il limite del fido concesso, qualora il conto presenti un saldo a debito per un periodo continuativo pari o superiore a trenta giorni.
Commissione sulla messa a disposizione di fondi	Compenso per l'impegno della Banca di tenere a disposizione del Cliente riserve liquide commisurate all'ammontare dell'affidamento concesso. E' calcolata sull'importo medio dell'affidamento concesso al cliente nel periodo di liquidazione e applicata con periodicità trimestrale.
TAEG (tasso annuo effettivo globale)	Indicatore sintetico del costo del credito, espresso in percentuale annua sull'ammontare del prestito concesso. Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi, inclusi gli eventuali compensi di intermediari del credito, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili.
TEGM (tasso effettivo globale medio)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM dei mutui chirografari per il credito al consumo, aumentarlo di un quarto, aggiungendo successivamente quattro punti percentuali (fino al 13.05.2011: aumentarlo della metà) e accertare che quanto richiesto dalla banca/intermediario non sia superiore.
Istruttoria	Analisi da parte della banca ai fini della decisione sulla richiesta di concessione dell'affidamento.
Comunicazione periodica	Comunicazione scritta inviata o consegnata dalla banca al cliente alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno. Fornisce informazioni circa lo svolgimento del rapporto ed un quadro aggiornato delle condizioni applicate.
Numeri Dare	Prodotto della formula "capitale moltiplicato giorni", dove il capitale è rappresentato dall'importo dovuto dal cliente in un determinato momento, e i giorni consistono nel numero di giorni di calendario intercorrenti tra la data dell'operazione che ha originato l'importo dovuto e la data dell'operazione successiva i, in mancanza, quella di chiusura del periodo durante il quale gli interessi vengono conteggiati.
Consumatore	Nell'ambito della normativa sulla trasparenza bancaria, il consumatore è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.