



**CREDITO COOPERATIVO VALDARNO FIORENTINO
BANCA DI CASCIA**

FOGLIO INFORMATIVO

relativo a

**ANTICIPAZIONI SU CREDITI
E/O FATTURE COMMERCIALI**

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

CONTATTI

Sito internet: www.bccvaldarnoflorentino.it

E-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.it

Ufficio 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

L'operazione di anticipazione su crediti e/o fatture commerciali è analoga all'apertura di credito, dalla quale si differenzia per la presenza di documenti riferibili a rapporti commerciali che il cliente è tenuto ad esibire a fronte delle singole richieste di anticipazione. In tal modo il cliente consegue l'anticipata "monetizzazione" di un proprio credito verso un terzo, con il cui incasso – derivante da un apposito mandato del cliente o da cessione del credito da parte di questi – la banca ottiene il rimborso delle somme anticipate al cliente. L'operazione può essere, secondo le valutazioni della banca, assistita da idonea garanzia.

Sotto il profilo operativo, l'importo risultante dai documenti giustificativi del credito presentati alla banca viene, di norma, da questa accreditato in un conto anticipi (di esclusiva evidenza interna). Qualora il cliente abbia necessità di utilizzare l'anticipazione, la relativa somma viene trasferita sul conto corrente ordinario, sul quale periodicamente vengono addebitati i relativi interessi. Se invece il cliente non chiede di utilizzare le somme risultanti dai documenti presentati, l'accreditamento sul conto corrente ordinario avviene solo in seguito all'effettivo incasso delle stesse e non vengono contabilizzati interessi a debito del cliente.

Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- a) obbligo da parte del cliente di rimborsare alla banca le somme da questa anticipate, ove manchi il pagamento del terzo;
- b) variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse, commissioni e spese del servizio), ove contrattualmente previsto nel pieno rispetto della normativa sulla trasparenza, in connessione con modifiche dei tassi rilevati sui mercati nazionale, comunitario o internazionale.

In caso di revoca degli affidamenti concessi la Banca può esigere dal cliente l'immediato pagamento dei documenti presentati da quest'ultimo.

Le operazioni di finanziamento a tasso variabile, quelle collegate a meccanismi d'indicizzazione, quelle in valuta estera, risultano rischiose in quanto suscettibili di oscillazioni non determinabili preventivamente

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>	9,75%
<i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	9,75%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	12,25%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	12,25%
Tasso debitore annuo massimo effettivo fisso	
<i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	10,207%
<i>per utilizzi nei limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	10,207%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (fino ad euro 5.000,00)</i>	12,824%
<i>per utilizzi oltre i limiti del fido concesso (oltre euro 5.000,00)</i>	12,824%
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% 11,969% (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>	<p>+ 5,00 punti percentuali in più rispetto al tasso in vigore nel periodo per l'utilizzo entro il fido accordato.</p>
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	1,000%
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 180,00
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 ex. artt. 118 D.Lgs. 385/93	euro 0,00
<i>In formato cartaceo:</i> Spese per invio comunicazioni ex art. 119 D.Lgs. 385/93 Spese per invio altre comunicazioni	euro 3,10 (compreso rimborso spese postali) euro 3,10 (compreso rimborso spese postali)
<i>In formato elettronico:</i> Spese per invio comunicazioni ex art. 119 D.Lgs. 385/93 Spese per invio altre comunicazioni	euro 0,00 euro 0,00
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) - saldo Dare fino ad euro 1.000,00 - saldo Dare da euro 1.001,00 a euro 5.000,00 - saldo Dare da euro 5.001,00 a euro 10.000,00 - saldo dare oltre euro 10.000,00	euro 0,00 euro 60,00 euro 100,00 euro 120,00 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.
Stipula del contratto	Gratuita. Nel caso in cui la stipula avvenga fuori filiale è previsto un rimborso spese forfetario che al massimo può essere pari a: - euro 150,00 fino a 30 km di distanza; - euro 250,00 oltre i 30 km di distanza.
Invio trimestrale dettaglio anticipi concessi	euro 2,00
Commissioni per singolo incasso	euro 12,00
Accettazione singola distinta presentata	euro 7,50
Richiesta esito effetti	euro 0,00
Spese ritiro effetti (oltre recupero spese postali)	euro 15,00
Commissioni richiamo effetti	0,20% min. euro 10,00 max. euro 20,00 (sono da aggiungersi eventuali spese reclamate da banche corrispondenti)

Commissioni proroga effetti	euro 25,00 (sono da aggiungersi eventuali spese reclamate da banche corrispondenti)
Ritorno di effetti insoluti a scadenza	0,20% min. euro 10,00 max. euro 20,00 (sono da aggiungersi eventuali spese reclamate da banche corrispondenti)
Spese per richiamo	euro 0,00
Spese per acquisizione	euro 0,00
Spese per piazzatura	euro 0,00
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. 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 richiedente l'affidamento.

Nel caso in cui il finanziamento sia garantito da fideiussione omnibus o specifica oppure da pegno o ipoteca rilasciata da terzi garanti sarà applicata una commissione di euro 2,10 (oltre al rimborso spese postali) per l'invio al garante della comunicazione periodica (ai sensi della normativa sulla trasparenza bancaria).

- DECORRENZA VALUTE

Operazioni di utilizzo dell'anticipazione	
Accredito delle somme su conto corrente ordinario	Data in cui viene effettuata l'anticipazione.
Accredito sul conto anticipi documenti / fatture	0 giorni fissi dopo la scadenza.

INDICATORE SINTETICO DI COSTO (ISC)

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 dell'ISC è la seguente:

$$ISC = \left(\frac{\text{utilizzato} + \text{interessi} + \text{oneri}}{\text{utilizzato}} \right)^t - 1$$

Negli esempi che seguono l'ISC 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.

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	ISC = 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 Altre spese (rinnovo fidi): euro 60,00 su base annua	Spese su base annua: euro 60,00
			Oneri: euro 135

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

Sono esenti da spese le seguenti causali: 16.xx tutte le commissioni a favore della banca; 43.00 operazione Pagobancomat; 45.10 pagamento con Viacard; 60.00 rettifica valuta; 60.10 rettifica valuta per proroga scadenza; 68.00 storno scritte).

Spese per chiusura periodica

euro 0,00

Spese massime per chiusura conto

euro 0,00

Imposta di bollo per estratto conto

Nella misura stabilita, tempo per tempo, dall'Amministrazione Finanziaria.

- 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 simili, 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 simili, 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.

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 simili, 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		“	“

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.

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.

Trattandosi di rapporto a tempo indeterminato, la Banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto, nonché di ridurre o di sospendere la linea di credito, con preavviso di 5 giorni.

Decorso il termine di preavviso, il Cliente è tenuto al pagamento di quanto dovuto per capitale e interessi maturati, con facoltà della Banca di esigere l'immediato pagamento degli effetti presentati, anche se a scadere o scaduti e dei quali non si conosce l'esito.

In presenza di giustificato motivo il preavviso non è dovuto.

Analogha facoltà di recesso ha il Cliente, con effetto di chiusura del rapporto senza oneri o penalità, mediante il pagamento di quanto dovuto per capitale e interessi maturati e salva la definizione delle operazioni in corso.

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@bccvaldarnoflorentino.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.
Indicatore sintetico di costo (ISC)	Indicatore sintetico del costo del credito, espresso in percentuale annua sull'ammontare del prestito concesso.
(tasso effettivo globale medio) TEGM	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 di otto punti rispetto al tasso medio.
Istruttoria	Analisi da parte della banca ai fini della decisione sulla richiesta di concessione dell'affidamento.
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.
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.