



FOGLIO INFORMATIVO

relativo a

OPERAZIONI DI FINANZIAMENTO CAMBIARIO AI CONSUMATORI

(DESTINATO AI CLIENTI CONSUMATORI PER I QUALI TROVA
APPLICAZIONE LA DISCIPLINA DETTATA DAL DECRETO
LEGISLATIVO N. 385/1993, TITOLO VI, CAPO II, COME
MODIFICATA DAL D.LGS 141/2010 PER IL “**CREDITO AI
CONSUMATORI**”)

Documento n. 15 decorrenza 07/03/2019

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA SOCIETA' COOPERATIVA

Sede legale e amministrativa: Via P. Melchiade, n. 37 - 84018 Scafati (Sa)

Tel.: 081 8570111 – Fax: 081 8502428 – N. Verde: 800778686 (Ufficio informazioni)

E-mail: protocollo@scafati.bcc.it - Sito internet: www.bccscafaticetara.it

Codice Fiscale e Partita IVA 00252880653

Iscritta al Registro delle Imprese della CCIAA di Salerno al n. 00252880653

Iscritta all'Albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 2042 - Cod. ABI: 08855.9

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A160753

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo, al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A. che ne esercita la direzione e il coordinamento

La Banca è soggetta ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma

CHE COS'È LA SOVVENZIONE CAMBIARIA

Il presente foglio informativo è rivolto ai consumatori e riguarda le sovvenzioni cambiarie dirette di importo non inferiore a € 200,00 e non superiore a € 75.000,00.

Per “consumatore” si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

La sovvenzione cambiaria diretta per il credito ai consumatori – in cui non rientrano le concessioni destinate all'acquisto o alla conservazione del diritto di proprietà ovvero all'esecuzione di opere su un bene immobile - si sostanzia in un prestito all'atto del quale il cliente rilascia alla banca effetti cambiali, eventualmente sottoscritti anche da uno o più garanti (avalanti) di importo pari a quello da rimborsare.

L'erogazione del finanziamento avviene mediante consegna al cliente del netto ricavo (importo del finanziamento detratto degli interessi e di tutte le altre somme dovute), con valuta il giorno lavorativo per la Banca successivo all'erogazione. La consegna del netto ricavo può avvenire in contanti, con assegno circolare non trasferibile o con accredito su un conto corrente. Il Cliente a sua volta si impegna a rimborsare l'importo del finanziamento secondo il piano di ammortamento definito al momento della stipulazione del contratto stesso.

Il finanziamento può essere assistito anche da altre garanzie (es. fidejussioni, polizza assicurativa, pegno, ipoteca, ecc.).

Durata massima: anni 5 (cinque)

Principali rischi (generici e specifici).

Possibilità di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche applicate al rapporto, ove contrattualmente previsto.

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.**

QUANTO PUO' COSTARE LA SOVVENZIONE CAMBIARIA

Tasso annuo effettivo globale (TAEG)	14,35% (calcolato su capitale figurativo di € 50.000,00, da estinguersi in
---	--

Foglio informativo OPERAZIONI DI FINANZIAMENTO CAMBIARIO AI CONSUMATORI

aggiornato il 07/03/2019

Pagina 1 di 7

<i>Costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito</i>	un'unica soluzione con scadenza a 353 giorni , al tasso fisso del 12,00%, commissione incasso rata € 3,00, spesa istruttoria € 250,00, spese visure ipo-catastali € 23,31 e interessi € 6,000,00). I giorni per il calcolo dello sconto vengono conteggiati includendo sia il giorno dell'operazione che quello della scadenza dell'effetto cambiario ed aggiungendo 8 (otto) giorni banca.
---	--

INTERESSI DEBITORI		
Tasso di interesse nominale annuo fisso	12,00%	
<i>Il calcolo degli interessi viene effettuato con riferimento alla scadenza di ogni singola rata; gli interessi vengono corrisposti in via anticipata. L'ammontare degli interessi è pari al totale dei "numeri dare" (cioè quelli intercorrenti fra la data dell'operazione e quella di scadenza di ogni rata, aumentati dei "giorni banca") moltiplicato per il tasso di interesse debitore, diviso 365 (divisore dell'anno civile) o diviso 366 (divisore dell'anno civile negli anni bisestili).</i>		
Tasso annuo massimo per interessi di mora	3 (tre) punti percentuali in più del tasso contrattuale in vigore al momento della mora	
Giorni banca	8 (otto) giorni lavorativi	
Modalità di calcolo degli interessi	totale dei numeri dare del periodo moltiplicato il tasso di interesse dividendo il risultato per 365 (divisore dell'anno civile). Nella determinazione dei numeri dare vengono conteggiati il giorno in cui si dà corso all'operazione quello della scadenza e un massimo di 8 (otto) giorni lavorativi (detti giorni banca).	
Esempio: Sovvenzione cambiaria di € 30.000,00 concessa in data 25/02 mediante sconto di pagherò diretto di 30.000,00 euro scadente il 25/06. La banca effettua lo sconto al tasso del 8% conteggiando 8 giorni banca. Spesa istruttoria € 150,00 e commissione d'incasso pari a € 3,00.	Calcolo del netto ricavo:	
	Importo nominale dell'effetto cambiario	€ 30.000,00
	I giorni per il calcolo dello sconto sono stati conteggiati includendo sia il giorno dell'operazione che quello della scadenza ed aggiungendo gli 8 giorni banca, ovvero:	Febbraio (dal 25 compreso al 28): 4 giorni
		Marzo: 31 giorni
		Aprile: 30 giorni
		Maggio: 31 giorni
		Giugno (dall'1 al 25 compreso): 25 giorni
		Giorni banca: 8 giorni lavorativi
Totale giorni: 129		
Sconto $(30.000 \times 8 \times 129) / 36.500$	€ 828,49	
Commissione d'incasso	€ 3,00	
Spesa istruttoria	€ 150,00	
Netto ricavo	€ 29.018,51	

IMPORTI MASSIMI DI SPESE	
Spesa istruttoria <i>(spese collegate all'erogazione del credito (visure, accesso a base dati, ecc.))</i>	0,50% sull'importo dell'affidamento richiesto, con un minimo di euro 150,00, oltre recupero costo visure ipocatastali. La spesa istruttoria va corrisposta anche in caso di rinuncia al finanziamento.
Spese per incasso di ogni effetto	€ 3,00
spese per comunicazioni periodiche	€ 1,00
spese per altre comunicazioni, ad eccezione	€ 1,00

<i>di quelle concernenti variazioni unilaterali</i>	
Spese per invio altre comunicazioni mediante raccomandata	€ 5,00
ALTRI ONERI	
Imposte e tasse presenti e future	a carico del cliente
Rimborso Imposta Per le operazioni con durata contrattuale a medio lungo termine ovvero per le operazioni di finanziamento la cui durata contrattuale sia stabilita in più di 18 mesi, ai sensi dell'art. 12 del D.L.145/2013, con apposita dichiarazione in atto, è possibile optare per l'applicazione di uno dei seguenti regimi fiscali:	<ul style="list-style-type: none"> - Imposta sostitutiva: 0,25% sull'ammontare del fido concesso - D.p.r. 29/09/73 n. 601 artt. 15 e ss. - salvo l'applicazione della maggiore aliquota del 2,00% prevista dalla legge 257/04. - Imposta ordinaria: Imposte di registro su contratto, garanzie, quietanze ecc., nelle misure previste dalle vigenti disposizioni legislative.
Imposta di bollo sulle cambiali (Art. 6 della Tariffa Parte I del DPR n.642/72)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Finanziamenti di durata a medio lungo termine con applicazione del regime fiscale sostitutivo – art. 15 e ss. del D.P.R. n.601/73: 0,10 per mille dell'importo della cambiale ➤ Finanziamenti di durata a medio lungo termine con applicazione del regime fiscale ordinario – art. 15 e ss. del D.P.R. n.601/73: 11,00 per mille dell'importo della cambiale ➤ Finanziamenti a breve termine: 11,00 per mille dell'importo della cambiale
Imposta di bollo sui contratti (ai sensi dell'art. 2, nota 2 bis della tariffa - parte prima – allegata al D.P.R. n. 642/72)	Euro 16,00 L'imposta di bollo non è dovuta: <ul style="list-style-type: none"> - se il finanziamento è regolato in c/c, in quanto vige il principio sostitutivo dell'imposta di bollo già assolta sul c/c di regolamento (Art. 13, comma 2-bis, nota 3-ter, della tariffa parte prima allegata al D.P.R. 26 ottobre 1972, n.642; - se il finanziamento è assoggettato all'imposta sostitutiva di cui agli artt. 15 e ss. Del D.P.R. 601/1973.
Spesa per rilascio certificazione interessi passivi	€ 15,00
Commissione di riesame (rinegoziazione delle condizioni e/o proroga dei termini di scadenza, rinuncia o sostituzione di garanzie, presa d'atto di consenso a modifiche societarie, implementazione o modifiche contratto su richiesta del cliente, ecc.)	0,50% sull'importo del debito residuo, con un minimo di euro 150,00.
Commissioni per richiamo, proroga e/o decurtazione effetti	€ 6,00
Spese per richieste comportanti ricerche presso l'archivio centrale	Minimo Euro 30,00 Massimo Euro 160,00
Spese per copia documentazione	da quantificare al momento della richiesta con un minimo di € 5,00
Richieste per conto del cliente (Es. visure protesti, visure camerali, informazioni, ecc)	€ 15,00
Costi in caso di ritardo nel pagamento <i>Il mancato pagamento anche di uno solo degli effetti emessi dal Cliente a favore della Banca, può comportare l'elevazione del protesto del titolo cambiario insoluto e la conseguente iscrizione del Cliente nel Pubblico Registro Informativo istituito presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di</i>	Per elevazione di protesto: 2,00% dell'importo dell'effetto protestato con un minimo di Euro 15,00 ed un massimo di Euro 25,00 oltre a spese fisse pari ad € 3,00 e alle altre spese reclamate da terzi. Fermo restando la facoltà della Banca di procedere all'elevazione del protesto in caso di ritardo di pagamento degli effetti cambiari, il Cliente è tenuto a corrispondere interessi di mora pari a 3,00 (tre/00) punti percentuali in più del tasso contrattuale, rapportato all'importo ed alla durata dell'insolvenza.

<p>competenza. La Banca, inoltre, provvederà a segnalare l'inadempienza del Cliente alle pertinenti banche dati cui aderisce.</p> <p>L'elevazione del protesto e l'iscrizione del Cliente nel predetto Registro e/o banche dati potrà comportare il mancato accoglimento di richieste di affidamento da parte di banche e altre istituzioni finanziarie o anche la risoluzione dei contratti di finanziamento in essere. Tardare con i pagamenti potrebbe avere gravi conseguenze per il Cliente (ad esempio la vendita forzata dei beni) e rendere più difficile ottenere altri crediti in futuro.</p>	
<p>Rimborso anticipato</p> <p>Il Cliente ha il diritto di rimborsare il credito anche prima della scadenza del contratto, in qualsiasi momento, in tutto o in parte</p> <p>La Banca ha il diritto a un indennizzo in caso di rimborso anticipato</p>	<p>In deroga a quanto previsto dall'art. 46 del R.D. n. 1669/1933, il Cliente ha diritto di rimborsare anticipatamente, in tutto o in parte, il finanziamento corrispondendo alla Banca il controvalore degli importi degli effetti cambiari per i quali non è ancora giunta a scadenza la data di pagamento. In tale caso, il Cliente ha diritto alla restituzione degli interessi calcolati, nella misura indicata nel contratto, sull'ammontare corrisposto in anticipo dalla data di erogazione del finanziamento fino al momento del rimborso.</p> <p>In caso di rimborso anticipato del finanziamento, totale o parziale, è dovuto alla Banca un indennizzo onnicomprensivo nella misura di: 0,50% dell'importo anticipatamente rimborsato. (Esempio di rimborso anticipato di € 1.000,00: $€1.000,00 \times 0,50/100 = € 5,00$).</p> <p>L'indennizzo non potrà comunque superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto.</p> <p>L'indennizzo non è dovuto se il rimborso anticipato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - è effettuato in esecuzione di un contratto di assicurazione destinato a garantire il credito; - corrisponde all'intero debito residuo di importo pari o inferiore a 10.000 euro; - nel caso di finanziamenti contratti "per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche".
<p>A ciascun effetto rilasciato a fronte del finanziamento e pagabile presso altra banca, si applicano le spese e le commissioni per l'incasso e per il ritorno di impagato dei titoli accreditati s.b.f., come indicate nel foglio informativo relativo ai servizi incassi e pagamenti, al quale si rinvia.</p>	

TEMPI DI EROGAZIONE	
Durata dell'Istruttoria	La durata dell'istruttoria è subordinata alla raccolta e all'esame della documentazione necessaria per la valutazione da parte della Banca di concedere al Cliente il finanziamento richiesto.
Disponibilità dell'importo	Il finanziamento viene erogato lo stesso giorno della stipula del contratto e del rilascio degli effetti, al netto degli interessi, della spesa istruttoria e della commissione di incasso effetti, con valuta il giorno lavorativo successivo.

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle categorie di operazioni "**Altri finanziamenti alle famiglie e alle imprese**", può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca.

RECESSO, RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA', TEMPI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO E RECLAMI

Recesso (diritto di ripensamento)

Il Cliente ai sensi dell'art. 125-ter del TUB, ha il diritto di recedere dal contratto (c.d. ius poenitendi) entro 14 giorni dalla stipula dello stesso. Il recesso dovrà essere esercitato mediante l'invio di una raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo della Banca, specificando gli estremi identificativi del contratto. In caso di recesso il cliente è tenuto, entro 30 giorni dalla data di recesso, a rimborsare alla Banca il capitale eventualmente già erogato, gli interessi maturati fino al giorno della restituzione calcolati secondo quanto previsto nel contratto e gli oneri non ripetibili sostenuti dalla Banca nei confronti della pubblica amministrazione. Nel caso in cui siano stati stipulati contratti aventi ad oggetto servizi accessori, il recesso si estende automaticamente anche ad essi.

Risoluzione del contratto e decadenza dal beneficio del termine

Il Cliente e la Banca convengono che il presente contratto si risolva, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cod. civ., qualora il Cliente non adempia agli obblighi posti a suo carico dal presente contratto e, in particolare, non provveda al puntuale integrale pagamento anche di uno solo degli effetti cambiari emessi a favore della Banca.

La risoluzione si verifica di diritto quando la Banca dichiara al Cliente che intende avvalersi della presente clausola risolutiva ai sensi del secondo comma dell'art. 1456 c.c.

Resta inteso che la Banca avrà la facoltà di considerare il Cliente decaduto dal beneficio del termine nelle ipotesi previste dall'art. 1186 c.c., in caso di fallimento, di cessazione dei pagamenti, ancorché non constatata con sentenza, nonché al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente o degli eventuali garanti, in modo tale da porre in pericolo la restituzione delle somme dovute alla Banca, ed in particolare, a titolo esemplificativo, quando il Cliente o gli eventuali garanti subissero protesti, procedimenti conservativi, cautelari, esecutivi o iscrizioni di ipoteche giudiziali, venissero segnalati tra i debitori in sofferenza presso il sistema bancario, traessero assegni senza autorizzazione o in mancanza di fondi.

Nel caso di risoluzione o di decadenza dal beneficio del termine, la Banca avrà diritto di pretendere l'immediato pagamento degli effetti cambiari emessi a suo favore dal Cliente nonché degli accessori e di tutte le eventuali spese, senza necessità di diffida o di costituzione in mora né di alcun altro atto, sia nei confronti del Cliente che degli eventuali garanti. L'importo complessivamente dovuto alla data di risoluzione o di decadenza dal beneficio del termine produce, a decorrere da tale data e sino al momento dell'effettivo pagamento, interessi di mora nella misura indicata nel contratto. Restano ferme in ogni caso tutte le garanzie eventualmente prestate che assistono il finanziamento, sia se costituite all'atto della sottoscrizione del contratto, sia se successivamente acquisite.

Tutte le spese sostenute dalla Banca per il recupero dei crediti derivanti dal finanziamento concesso, tanto giudiziali quanto stragiudiziali, ripetibili e non, sono interamente a carico del Cliente, così come qualsiasi altra spesa che la Banca dovesse, a suo insindacabile giudizio, sostenere per la tutela e la salvaguardia dei propri diritti.

Ulteriori conseguenze per il Debitore in caso di inadempimento

Il mancato pagamento anche di uno solo degli effetti cambiari emessi dal Cliente a favore della Banca, può comportare l'elevazione del protesto del titolo cambiario insoluto e la conseguente iscrizione del Debitore nel Pubblico Registro Informatico istituito presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di competenza. La Banca, inoltre, provvederà a segnalare l'inadempienza del Cliente alle pertinenti banche dati cui aderisce. L'elevazione del protesto e l'iscrizione del Cliente nel predetto Registro e/o nelle predette banche dati potrà comportare il mancato accoglimento di richieste di affidamento da parte di banche e altre istituzioni finanziarie o anche la risoluzione dei contratti di finanziamento in essere.

Modifica delle condizioni economiche

Le parti convengono che, qualora sussista un giustificato motivo, la Banca ha la facoltà di modificare unilateralmente, in qualsiasi momento e anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche applicate al rapporto, ad eccezione del tasso di interesse, osservando le prescrizioni contenute nell'art. 118 del d. lgs. 385/1993.

Portabilità

Nel caso in cui per rimborsare il finanziamento cambiario, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra Banca/Intermediario, il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

Per ulteriori informazioni si rinvia al foglio informativo "MUTUI destinati ad estinguere precedenti finanziamenti, CON SURROGAZIONE NELLE GARANZIE".

Tempi di chiusura del rapporto

Il rapporto si conclude quando è completato il piano dei pagamenti previsto in contratto.

Informazione Precontrattuale

Al fine di mettere in grado il consumatore, di confrontare l'offerta di credito con altre, in modo da prendere una decisione consapevole **PRIMA** di sottoscrivere il contratto - decreto legislativo N. 385/1993, titolo VI, capo II, come modificata dal D.LGS 141/2010 per il "**CREDITO AI CONSUMATORI**" - la Banca mette a disposizione del cliente una serie di informazioni attraverso un documento denominato "**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**" che il cliente

può visionare o prenderne una copia gratuitamente e che contiene le condizioni offerte alla generalità della clientela oppure, se le stesse sono personalizzabili, quelle offerte allo specifico cliente consumatore dietro manifestazione delle sue preferenze.

Il documento suddetto contiene:

- a. **tipo** di contratto offerto;
- b. **denominazione e indirizzo** della sede amministrativa **della Banca**;
- c. **importo totale del credito** e condizioni di utilizzo;
- d. **durata** del contratto;
- e. indicazione del **bene o del servizio** oggetto dell'eventuale contratto collegato nonché il relativo **prezzo** in contanti;
- f. **tasso**, condizioni che ne disciplinano l'applicazione, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale (se disponibile) nonché condizioni e modalità per l'eventuale modifica unilaterale del tasso (se consentita dall'art. 118 TUB);
- g. **TAEG e importo totale dovuto dal consumatore**, illustrati mediante un esempio rappresentativo che indichi le ipotesi su cui si basa il calcolo del tasso;
- h. importo, numero e periodicità delle **rate** nonché, se previsto dal contratto, l'ordine di imputazione dei pagamenti finalizzati al rimborso di saldi negativi ai quali sono applicati saldi debitori diversi;
- i. tutte le **spese** derivanti dal contratto e le condizioni alle quali è possibile una modifica unilaterale delle stesse;
- j. esistenza di **spese notarili** a carico del consumatore necessarie per la stipula del contratto;
- k. eventuali **servizi accessori obbligatori** per ottenere il credito o ottenerlo a determinate condizioni;
- l. tasso di **interesse di mora** e condizioni alle quali questo può essere modificato oltre che le eventuali **penali** previste **per l'inadempimento**;
- m. **conseguenze del mancato pagamento** di una o più rate;
- n. eventuali **garanzie** richieste;
- o. esistenza o inesistenza del diritto di **recesso** ai sensi dell'**art. 125-ter TUB** (c.d. *ius poenitendi*);
- p. esistenza e condizioni del **diritto di rimborso anticipato** di cui all'art. 125-sexies TUB (con indicazione dell'eventuale indennizzo che può essere richiesto dal finanziatore e relative modalità di calcolo);
- q. diritto del consumatore ad essere informato qualora il rifiuto di concedergli il finanziamento sia stato motivato dalla consultazione di una **banca dati** ai sensi dell'art. 125 TUB;
- r. diritto del consumatore di ricevere gratuitamente, su richiesta, una **copia del contratto idonea per la stipula**;
- s. limite temporale della **validità dell'offerta**.

Oltre al documento "**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**" il cliente ha diritto di ricevere, su richiesta, a meno che la Banca non abbia già rifiutato la domanda di finanziamento anche una copia completa del contratto idonea per la stipula.

Assistenza personalizzata al consumatore

La Banca fornisce al consumatore assistenza individuale circa la valutazione delle caratteristiche del contratto offerto, sia prima della conclusione del contratto sia durante il periodo (art. 125-ter TUB) nel quale questi può esercitare lo *ius poenitendi*.

In particolare, la Banca fornisce al consumatore chiarimenti che gli permettano di valutare se il contratto di credito offerto è adatto alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria e quindi assistenza nel valutare la futura sostenibilità finanziaria dello stesso.

L'assistenza è personalizzata, cliente per cliente, e, dunque, fornisce spiegazioni circa:

le informazioni contenute nell'IEB;

le caratteristiche essenziali del prodotto offerto;

gli effetti che il finanziamento può avere sulla situazione personale del cliente, illustrando le conseguenze del mancato adempimento degli obblighi contrattuali.

Il Cliente può ricevere assistenza anche telefonicamente chiamando, in modo gratuito, il **Numero Verde 800778686**.

Reclami e altri mezzi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca, anche per lettera raccomandata A/R, in via P. Melchiade, 37 – 84018 SCAFATI (SA), ovvero per via telematica all'indirizzo di posta elettronica reclami@scafati.bcc.it, ovvero all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) reclami@pec.bccscafatiectara.it. L'Ufficio Reclami risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, può rivolgersi a:

- a) Arbitro Bancario Finanziario (ABF). 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;
- b) Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'esistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (Organismo di mediazione iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it).

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati - deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore BancarioFinanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore BancarioFinanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

In ogni caso il cliente ha il diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia. Gli esposti alla Banca d'Italia possono essere inoltrati anche utilizzando l'apposito modulo disponibile on line sul sito www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html.

LEGENDA

Tasso di interesse cliente	Corrispettivo riconosciuto alla Banca dal cliente per l'utilizzo di mezzi finanziari concessi a quest'ultimo dalla Banca stessa.
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.
Numeri dare	prodotto della formula "capitale moltiplicato giorni", dove il capitale è rappresentato dall'importo dovuto dal cliente 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 di scadenza dell'effetto o altra successiva, come indicata innanzi con riferimento alla modalità di calcolo degli interessi .
TAEG (Tasso annuo effettivo globale)	tasso annuo effettivo globale del finanziamento , espresso in percentuale sull'ammontare del prestito concesso.
Istruttoria	Analisi da parte della banca ai fini della decisione sulla richiesta di concessione dell'affidamento.
Rinnovo	sostituzione di effetto cambiario con altro a scadenza successiva.
Durata a medio lungo termine	Durata superiore a 18 mesi
Durata a breve termine	Durata inferiore o uguale a 18 mesi
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi.
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 della categoria di operazioni "Anticipi e Sconti Commerciali", aumentarlo di un quarto, aggiungere quattro punti percentuali, verificare che la differenza tra il tasso così ottenuto e il TEGM non sia superiore a otto punti percentuali (se la differenza è superiore bisogna ridurre il tasso in misura tale che la differenza con il TEGM non superi gli otto punti) e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.