

Foglio informativo relativo al APERTURA DI CREDITO IN CONTO CORRENTE CON GARANZIA IPOTECARIA CLIENTELA AL DETTAGLIO E ALTRA CLIENTELA - TV

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

BANCA DI ANGIARI E STIA CREDITO COOPERATIVO S.C.

Via Mazzini 17 - 52031 - Anghiari (AR)

Tel.: 057578761 - Fax: 0575789889

Sito web: <http://www.bancadianghiariestia.it> - Email: info@bancadianghiariestia.it - PEC: segreteria@pec.bccas.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Arezzo n. 01622460515

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.

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea - Partita IVA 15240741007, Cod. SDI 9GHPHLV. Iscritta all'Albo delle banche n. 5407, Cod. ABI: 08345

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A161109

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede/a distanza

(Cognome e Nome/Ragione Sociale)

(Indirizzo)

(Recapito telefonico e indirizzo e-mail)

(Iscrizione ad Albo o Elenco)

(Numero di iscrizione all'Albo o Elenco)

(Qualifica)

Che cos'è l'apertura di credito in conto corrente

L'apertura di credito è un contratto mediante il quale la banca mette a disposizione del cliente, a tempo determinato o indeterminato, una somma di denaro, concedendogli la facoltà di addebitare il conto corrente fino ad un importo concordato.

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

Sulle somme utilizzate nell'ambito del fido concesso, il cliente è tenuto a pagare gli interessi passivi pattuiti.

Il cliente è tenuto ad utilizzare l'apertura di credito entro i limiti del fido concesso e la banca non è obbligata ad eseguire operazioni che comportino il superamento di detti limiti (c.d. sconfinamento). Se la banca decide di dare ugualmente seguito a simili operazioni, ciò non la obbliga a seguire lo stesso comportamento in situazioni analoghe e la autorizza ad applicare tassi e condizioni stabiliti per detta fattispecie.

Tra i principali rischi, va tenuta presente la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse, se l'apertura di credito è concessa a tempo indeterminato o a tempo determinato a favore di soggetti diversi da consumatori e micro imprese, ed altre commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.

Il presente foglio informativo riguarda esclusivamente aperture di credito non rientranti nell'ambito applicativo del credito ai consumatori, per i quali il consumatore può comunque richiedere in ogni momento alla Banca informazioni precontrattuali personalizzate, e nell'ambito applicativo del credito immobiliare ai consumatori per i quali il consumatore può comunque consultare le informazioni generali sul credito immobiliare ai consumatori a disposizione presso le filiali e sul sito internet della banca.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Nelle aperture di credito che prevedono un tasso variabile, può essere stabilito un tasso minimo (floor) o massimo (cap). In questi casi, indipendentemente dalle variazioni del parametro di indicizzazione, il tasso di interesse non può scendere al di sotto del minimo o salire al di sopra del massimo.

Il contratto inoltre può prevedere che la Banca, in presenza di un giustificato motivo, possa modificare nel corso del rapporto, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche (tassi di interesse, se l'apertura di credito è a tempo indeterminato, ed altre commissioni e spese del servizio).

REQUISITI MINIMI PER IL SERVIZIO DI APERTURA DI CREDITO IN CONTO CORRENTE CON GARANZIA IPOTECARIA

Finanziamento garantito da ipoteca su immobili (serve una perizia di un tecnico indipendente; i costi sono a carico del cliente anche in caso di non perfezionamento; l'immobile deve essere ubicato in Italia). Massimo erogabile: immobili realizzati: minore tra il valore di mercato fissato dal perito e il valore di compravendita/assegnazione decurtato da debiti residui di finanziamenti pregressi; Per immobili sui quali devono essere eseguite opere la percentuale di finanziabilità è applicata anche ai costi di tali opere se documentati; immobili in corso di realizzazione con erogazioni a SAL: per erogazione iniziale: il minore fra il valore di mercato determinato dal perito e il valore di compravendita/assegnazione decurtato da debiti residui di finanziamenti pregressi; per erogazioni successive: il valore di mercato, aggiornato di volta in volta, come determinato dal perito. Durata minima 18 mesi, durata massima 20 anni, importo minimo finanziabile 30.000,00 euro, valuta solo euro.

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 massimi

Gli interessi debitori previsti per gli utilizzi oltre il limite del fido concesso sono calcolati sull'ammontare e per la durata dello sconfinamento per valuta, nel caso in cui il saldo per valuta ed il saldo disponibile risultino contestualmente sconfinanti. Se lo sconfinamento è solo sul saldo per valuta vengono calcolati gli interessi debitori previsti per l'utilizzo entro il limite del fido.

Tasso di interesse debitore per utilizzi nei limiti del fido concesso	
Voce	
Tasso debitore annuo indicizzato	
- parametro	EURIBOR 3 MESI 360 RILEVATO IL 20 DEL MESE PRECEDENTE
- valore attuale del parametro	+3,43600%
- spread	+8,00000%
- tasso nominale	11,43600%

L'indice di riferimento adottato è denominato EURO INTERBANK OFFERED RATE A TRE MESI (divisore 360) C.D. "EURIBOR" ed è amministrato dalla European Money Markets Institute (EMMI) o da altro organismo autorizzato. Il rischio principale di un finanziamento a tasso variabile è l'aumento imprevedibile e consistente degli interessi corrispettivi dovuto, determinato dall'aumento dell'indice di riferimento rilevato periodicamente. Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenerne gli eventuali aumenti. Il tasso di interesse è variato con decorrenza mensile, sulla base dell'andamento del parametro riferito al giorno 20 del mese e rimane valido per tutto il mese successivo. Il valore dell'Euribor 3 mesi 360 viene rilevato dal quotidiano "Il Sole 24 ore" o quotidiani equipollenti.

Tasso debitore annuo nominale minimo	0,00000%
--------------------------------------	----------

Tasso di interesse debitore per utilizzi oltre i limiti del fido concesso	
Voce	
Tasso debitore annuo indicizzato	
- parametro	EURIBOR 3 MESI 360 RILEVATO IL 20 DEL MESE PRECEDENTE
- valore attuale del parametro	+3,43600%
- spread	+8,00000%
- tasso nominale	11,43600%

L'indice di riferimento adottato è denominato EURO INTERBANK OFFERED RATE A TRE MESI (divisore 360) C.D. "EURIBOR" ed è amministrato dalla European Money Markets Institute (EMMI) o da altro organismo autorizzato. Il rischio principale di un finanziamento a tasso variabile è l'aumento imprevedibile e consistente degli interessi corrispettivi dovuto, determinato dall'aumento dell'indice di riferimento rilevato periodicamente. Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenerne gli eventuali aumenti. Il tasso di interesse è variato con decorrenza mensile, sulla base dell'andamento del parametro riferito al giorno 20 del mese e rimane valido per tutto il mese successivo. Il valore dell'Euribor 3 mesi 360 viene rilevato dal quotidiano "Il Sole 24 ore" o quotidiani equipollenti.

Tasso debitore annuo nominale minimo	0,00000%
--------------------------------------	----------

Tasso per interessi di mora	
Voce	
Tasso per interessi di mora annuo indicizzato	
- parametro	EURIBOR 3 MESI 360 RILEVATO IL 20 DEL MESE PRECEDENTE
- valore attuale del parametro	+3,43600%
- spread	8,00000%
- tasso nominale	11,43600%

L'indice di riferimento adottato è denominato EURO INTERBANK OFFERED RATE A TRE MESI (divisore 360) C.D. "EURIBOR" ed è amministrato dalla European Money Markets Institute (EMMI) o da altro organismo autorizzato. Il rischio principale di un finanziamento a tasso variabile è l'aumento imprevedibile e consistente degli interessi corrispettivi dovuto, determinato dall'aumento dell'indice di riferimento rilevato periodicamente. Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenerne gli eventuali aumenti. Il tasso di interesse è variato con decorrenza mensile, sulla base dell'andamento del parametro riferito al giorno 20 del mese e rimane valido per tutto il mese successivo. Il valore dell'Euribor 3 mesi 360 viene rilevato dal quotidiano "Il Sole 24 ore" o quotidiani equipollenti.

Tasso per interessi di mora annuo nominale minimo	0,00000%
---	----------

Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile
Periodicità di conteggio interessi	Annuale, al 31 dicembre di ciascun anno o all'estinzione del rapporto

Esigibilità interessi	1° marzo dell'anno successivo in cui sono maturati o alla chiusura del rapporto
-----------------------	---

Spese massime	
Voce	Importo
Perizia tecnica	massimo euro 400,00 ciascuna Il valore è riferito a perizie Business Full Standard del provider CERVED per mutui fino a euro 300.000,00, per i mutui di importi maggiori il preventivo viene sottoposto ad accettazione del cliente. Nel caso in cui venga utilizzato un altro perito, purché di fiducia della Banca, il preventivo viene sottoposto ad accettazione del cliente. Si veda anche la sezione "Altri oneri".
Spese di gestione del conto annuali	0,00€
Spese per comunicazioni periodiche*: - cartaceo - formato elettronico	0,00€ gratuito
Periodicità di invio	Annuale, al 31 dicembre, e all'estinzione del rapporto
Spese per altre comunicazioni	2,00€
Spese per altre comunicazioni mediante raccomandata	3,00€
Spese per richiesta documentazione	Massimo 50,00€ per ogni documento richiesto. Per i costi di dettaglio si rinvia allo specifico Foglio Informativo.

* La spesa effettivamente applicata dalla Banca coinciderà con l'importo associato alla modalità di spedizione da Lei/Voi selezionata in sede di sottoscrizione del rapporto contrattuale.

Commissioni							
Commissione trimestrale sul fido accordato variabile secondo le seguenti aliquote:							
Da Eur	Commissione	Da Eur	Commissione	Da Eur	Commissione	Da Eur	Commissione
0,00€	0,50000%						
massimo						Non previsto	

Voce	Importo
Commissione di istruttoria veloce variabile a seconda dell'importo complessivo dello sconfinamento* e applicata, nelle misure indicate nella tabella, per ogni sconfinamento e per ogni incremento dello stesso verificatosi nel trimestre, a condizione che lo sconfinamento complessivo e l'eventuale incremento di un precedente sconfinamento superino rispettivamente i seguenti importi: - importo minimo complessivo sconfinamento - incremento minimo di sconfinamento** con un massimo a trimestre di	50,00 € 50,00 € 700,00 €

Fino a Eur	Importo Eur	Fino a Eur	Importo Eur	Fino a Eur	Importo Eur	Fino a Eur	Importo Eur
5.000,00	40,00	60.000,00	80,00	9.999.999.999,99	150,00		

* Per sconfinamento si intende il saldo debitore prodotto sul conto, in conseguenza di addebiti in eccedenza rispetto al saldo esistente sul conto medesimo (sconfinamento in assenza di fido) ovvero di addebiti in eccedenza rispetto al fido concesso sul conto (utilizzo extra-fido).

** Per incremento minimo di sconfinamento si intende l'incremento del saldo debitore del conto rispetto ad uno sconfinamento precedente, anche derivante dalla somma di più addebiti avvenuti in giornate diverse e di importo inferiore a quello indicato, come meglio specificato nella Informativa sulle modalità di applicazione della CIV, che descrive nel dettaglio i casi e le modalità di applicazione della Commissione di Istruttoria Veloce e che è disponibile nella Sezione Trasparenza del sito internet e presso tutte le filiali della Banca.

La commissione d'istruttoria veloce (CIV), addebitata su base trimestrale, si applica – nelle misure e con le modalità qui indicate – a condizione che, nell'arco del trimestre, si generino, per effetto di uno o più addebiti, sconfinamenti rispetto al limite dell'affidamento concesso o incrementi di sconfinamenti preesistenti, avuto riguardo al saldo disponibile di fine giornata. La CIV è dovuta esclusivamente nei casi in cui la banca, in base alle proprie procedure interne, prima di autorizzare lo sconfinamento svolge un'istruttoria veloce.

Esenzioni

La CIV non è comunque dovuta se:

- lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento nei confronti della banca;
- lo sconfinamento, anche derivante da più addebiti, non supera contemporaneamente:
 - l'importo complessivo di 500,00 euro e
 - la durata di 7 giorni consecutivi.

L'esenzione di cui al punto b) si applica una sola volta per trimestre.

Altri oneri

Voce	Importo
Imposta sostitutiva	0,25% oppure 2% della somma erogata
Perizia tecnica	Secondo la tariffa del perito incaricato
Spese per stipula atto fuori dai locali del finanziatore	300,00€
Variazione/restrizione/trasferimento di ipoteca	150,00€
Spese per cancellazione ipotecarie ordinarie (non semplificate ex art. 40 del TUB)	100,00€
Polizza assicurativa obbligatoria <i>Ai fini della concessione del finanziamento è richiesta la presenza di una polizza assicurativa avente i seguenti contenuti minimi: la Polizza dovrà essere stipulata con primaria compagnia Italiana. In alternativa, compagnia con sede legale in stato comunitario. La Polizza dovrà avere una durata minima pari alla durata del mutuo. In alternativa, la polizza dovrà prevedere il tacito rinnovo con facoltà di disdetta a mezzo raccomandata A.R da inviare almeno 30 giorni prima della scadenza contrattuale. Il contratto disdetta deve essere sostituito con polizza aventi le medesime caratteristiche minime. Nel caso di sottoscrizione di una polizza con un intermediario diverso dalla Banca dovrà essere consegnata alla Banca, oltre ad una copia della Polizza stessa, anche l'originale della relativa appendice di vincolo a favore della Banca. Garanzie obbligatorie: Incendio, Scoppio del Gas, Caduta del Fulmine, Esplosione, Caduta di Aeromobili. Massimale: valore di ricostruzione a nuovo o valore assicurabile indicato in perizia.</i> Il cliente è libero di scegliere la polizza sul mercato o di richiedere espressamente alla Banca una polizza assicurativa tra quelle indicate nel presente Foglio Informativo. Per maggiori informazioni relative a tali polizze distribuite dalla Banca, il cliente può consultare i rispettivi Set Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca. In tale ipotesi, la Banca non sarà né beneficiaria né vincolataria delle prestazioni assicurative.	POLIZZA INCENDIO. Per l'elenco dettagliato delle polizze disponibili consultare la voce "Elenco interno ufficiale delle polizze abbinabili ai finanziamenti" alla sezione "Trasparenza" del sito internet www.bccas.it.
Polizza assicurativa facoltativa La/e polizza/e assicurativa/e accessoria/e al finanziamento è/sono facoltativa/e e non indispensabile/i per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte. Pertanto il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato. Per maggiori informazioni relative alle polizze indicate nelle presenti Informazioni Generali il cliente può consultare i rispettivi Fascicoli Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.	TCM (Temporanea Caso Morte). Nell'impossibilità dell'assunzione del rischio, per condizioni fisiche o limiti di età, al posto della polizza TCM la Banca può proporre una polizza Infortuni/Malattia. Per l'elenco dettagliato delle polizze disponibili consultare la voce "Elenco interno ufficiale delle polizze abbinabili ai finanziamenti" alla sezione "Trasparenza" del sito internet www.bccas.it.
Polizza assicurativa obbligatoria - annuale	Polizza assicurativa obbligatoria 140,59€
Polizza assicurativa facoltativa - annuale	194,00€

Per le informazioni circa la decorrenza delle valute ed i termini di disponibilità sui versamenti e sui prelevamenti, nonché 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.

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Nell'esempio che segue il TAEG è calcolato assumendo un fido di 100.000,00 euro e di durata 19 mesi.

Si suppone che l'importo del fido sia prelevato subito e per intero mediante bonifico, che rimanga utilizzato per l'intera durata del finanziamento e che il rimborso avvenga mediante bonifico. Se il fido è a tempo indeterminato si assume che abbia una durata pari a 3 mesi.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali. Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: assicurazione obbligatoria premio annuo 140,59 euro (polizza Protezione Mutuo Incendio Assimoco valore assicurato 100.000,00 euro), commissione sul fido accordato 0,50%, imposta sostitutiva 2.000,00 euro, spese perizia 400,00 euro, spese per stipula atto fuori sede 300,00 euro. Per le spese a fronte del rilascio dell'eventuale garanzia del Consorzio Fidi si vedano gli specifici fogli informativi dei vari Consorzi.

Sono stati inclusi nel calcolo del TAEG i seguenti oneri calcolati secondo i criteri sopra indicati accanto a ciascuna voce di costo e sulla base dell'esempio rappresentativo prescelto

Imposta sostitutiva: 2.000,00€

Perizia tecnica: 400,00€

Spese per stipula atto fuori dai locali del finanziatore: 300,00€

Spese per comunicazioni periodiche: 0,00€

Polizza assicurativa obbligatoria annuale: Polizza assicurativa obbligatoria 140,59€

TAEG = 15,69000%

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Calcolato includendo anche la/e polizza/e assicurativa/e facoltativa/e ramo vita o mista/e

Nell'esempio che segue il TAEG è calcolato assumendo un fido di 100.000,00 euro e di durata 19 mesi.

Si suppone che l'importo del fido sia prelevato subito e per intero mediante bonifico, che rimanga utilizzato per l'intera durata del finanziamento e che il rimborso avvenga mediante bonifico. Se il fido è a tempo indeterminato si assume che abbia una durata pari a 3 mesi.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali. Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: assicurazione obbligatoria premio annuo 140,59 euro (polizza Protezione Mutuo Incendio Assimoco valore assicurato 100.000,00 euro), commissione sul fido accordato 0,50%, imposta sostitutiva 2.000,00 euro, spese perizia 400,00 euro, spese per stipula atto fuori sede 300,00 euro, assicurazione facoltativa premio annuo 194,00 euro (polizza PiùProtezione di Assimoco capitale assicurato 100.000,00 euro, età dell'assicurato 40 anni, durata 5 anni). Per le spese a fronte del rilascio dell'eventuale garanzia del Consorzio Fidi si vedano gli specifici fogli informativi dei vari Consorzi.

Sono stati inclusi nel calcolo del TAEG i seguenti oneri calcolati secondo i criteri sopra indicati accanto a ciascuna voce di costo e sulla base dell'esempio rappresentativo prescelto

Imposta sostitutiva: 2.000,00€

Perizia tecnica: 400,00€

Spese per stipula atto fuori dai locali del finanziatore: 300,00€

Spese per comunicazioni periodiche: 0,00€

Polizza assicurativa obbligatoria annuale: Polizza assicurativa obbligatoria 140,59€

Polizza assicurativa facoltativa annuale: Polizza assicurativa facoltativa 194,00

TAEG = 15,89000%

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 di conto corrente, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca <http://www.bancadianghiariestia.it>

Recesso e reclami

RECESSO DEL CONTRATTO

Se la banca, in presenza di un giustificato motivo, vuole procedere a variazioni unilaterali di tassi (solo se l'apertura di credito è a tempo indeterminato oppure è a tempo determinato a favore di soggetti diversi da consumatori e microimprese e ricorrono specifici eventi e condizioni indicati nel contratto), prezzi e ogni altra condizione del contratto, sfavorevoli per il cliente, deve comunicare per iscritto a quest'ultimo la variazione con un preavviso minimo di due mesi. La variazione si intende approvata se il cliente non recede dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione, senza spese e con l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Le parti hanno la facoltà di recedere per giusta causa con comunicazione scritta, eventualmente anticipata via fax, mail o con altro mezzo, dall'apertura di credito a tempo determinato. A mero titolo esemplificativo, costituisce giusta causa di recesso per la banca il verificarsi di una delle ipotesi indicate nell'art. 1186 cod. civ. (insolvenza del Cliente; diminuzione, da parte di questi, delle garanzie date; mancata concessione delle garanzie promesse) o il prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale e finanziaria o economica del cliente, in modo tale da porre in pericolo la restituzione delle somme dovute alla banca. Per il pagamento di quanto dovuto viene dato al cliente, con le medesime modalità, un preavviso di un giorno/i.

Se l'apertura di credito è a tempo indeterminato, le parti hanno la facoltà di recedere in qualsiasi momento, previo preavviso di quindici giorno/i, con comunicazione scritta, eventualmente anticipata via fax, mail o con altro mezzo, dall'apertura di credito nonché di ridurla o di sospenderla seguendo analoghe modalità. Nel caso in cui il cliente sia un consumatore la Banca ha facoltà di recedere con le medesime modalità con un preavviso di due mesi. In presenza di giusta causa o di giustificato motivo, le parti possono recedere, con le stesse modalità, anche senza preavviso.

Il recesso ha l'effetto di sospendere immediatamente l'utilizzo del credito concesso. Gli eventuali pagamenti allo scoperto che la banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza o dopo la comunicazione di recesso, non comportano ripristino dell'apertura di credito. Il cliente, anche senza un'espressa richiesta della banca, è tenuto ad eseguire il pagamento di tutto quanto dovuto alla scadenza del contratto o alla data in cui diviene operante il recesso.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (BANCA DI ANGIARI E STIA CREDITO COOPERATIVO S.C. - Via Mazzini 17 - 52031 - Anghiari (AR), mail ispettorato@bancadianghiariestia.it e PEC segreteria@pec.bccas.it), che risponde, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque essere superiore a 35 giornate lavorative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti può rivolgersi 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.
- Conciliatore BancarioFinanziario. 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 il finanziatore, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (Organismo 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.

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

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 diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Glossario	
Esigibilità	Indica il momento nel quale gli interessi devono essere pagati.
Commissione sul fido accordato (Commissione onnicomprensiva)	Compenso per l'impegno della Banca di tenere a disposizione del Cliente riserve liquide commisurate all'ammontare dell'affidamento concesso. E' onnicomprensiva e calcolata in maniera proporzionale rispetto all'importo e alla durata dell'affidamento.
Consumatore	Persona fisica che agisce per scopi diversi dall'attività imprenditoriale commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Microimpresa	L'impresa con meno di dieci addetti e un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a 2 milioni di euro.
Parametro di indicizzazione	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Saldo disponibile	Somma che può essere effettivamente utilizzata dal cliente per pagamenti o prelievi.
Saldo per valuta	Somma sulla quale vengono calcolati gli interessi attivi e passivi.
Sconfinamento	Utilizzo da parte del cliente di somme di denaro in eccedenza rispetto all'ammontare dell'affidamento concesso (utilizzo extrafido).
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del credito, espresso in percentuale annua sull'ammontare del prestito concesso.
Tasso di interesse debitore	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.
Tasso effettivo medio globale (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 tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.
Valuta	Data di inizio di decorrenza degli interessi.