

## Informazioni sulla Banca

Denominazione e forma giuridica  
Sede legale e Direzione Generale  
Codice fiscale e n° iscrizione al Registro delle Imprese di Roma  
N. iscrizione Albo delle Banche presso la Banca d'Italia  
Codice ABI  
Appartenente al Gruppo Bancario  
N. iscrizione all'albo dei Gruppi Bancari  
Sito Internet  
Indirizzo di posta elettronica

**Igea Digital Bank S.p.A.**  
Via Tomacelli, 107 - 00186 Roma  
00694710583  
N° 371  
05029  
Gruppo Bancario Igea Banca  
5640 quale componente del Gruppo Bancario "Igea  
Banca"  
[www.igedigitalbank.it](http://www.igedigitalbank.it)  
[segreteria@igedigitalbank.it](mailto:segreteria@igedigitalbank.it)

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi  
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia

### Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

_____	_____	_____
Ragione Sociale	Cognome	Nome
_____	_____	_____
Qualifica	Sede	E-mail
_____	_____	_____
Telefono	Iscrizione ad Albi o elenchi	N. Delibera Iscrizione albo/elenco

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiara di avere ricevuto, dal  
soggetto sopra indicato, copia del presente foglio informativo.

Data \_\_\_\_\_ (firma del cliente) \_\_\_\_\_

## Struttura e funzione economica

L'operazione di sconto, secondo quanto previsto dall'art. 1858 del Codice civile, è il contratto con il quale la banca, previa deduzione degli interessi anticipa al cliente l'importo di un credito verso terzi non ancora scaduto e rappresentato da cambiali, mediante la cessione, salvo buon fine del credito stesso. Nell'operazione di anticipo, la banca anticipa al cedente, salvo buon fine, l'importo degli incassi che andrà a curare, rappresentati da RI.BA, MAV, R.I.D., bollettini bancari FRECCIA, ricevute bancarie, fatture, contratti e altri crediti. La somma anticipata può essere pari al totale degli incassi da effettuare o in misura ridotta.

Per tali crediti il cliente è obbligato ad effettuare a favore della banca la cessione pro-solvendo ovvero in alternativa, sempre a scelta della banca, ad effettuare il conferimento di mandato irrevocabile all'incasso, anche nell'interesse del mandatario ai sensi dell'art.1723, 2° comma Codice civile.

Le anticipazioni dell'importo dei crediti vantati da soggetti abilitati alla fornitura di beni/servizi agli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale e convenzionati e rappresentati da Distinti Contabile Riepilogativa o fatture sono subordinate alla cessione notarile a favore della Banca dei predetti crediti e alla notifica al debitore o al conferimento alla Banca di procura notarile o mandato irrevocabile all'incasso dei crediti rappresentati da DCR e vantati dal Cliente nei confronti dell'Ente Delegato al pagamento.

La Banca si riserva di volta in volta il diritto di esaminare ed eventualmente respingere quei contratti, fatture o appunti che, a suo giudizio, riguardino nominativi che non diano sufficienti garanzie di solvibilità ovvero in forza di altro giustificato motivo.

Sia la cessione di credito che il mandato irrevocabile all'incasso sono dati a garanzia delle anticipazioni concesse e di ogni altra esposizione del cliente nei confronti della banca stessa, a qualsiasi titolo, anche se non scaduta ed assistita da altra garanzia reale o personale.

Il cliente autorizza altresì irrevocabilmente la Banca a sospendere, con piena discrezionalità, l'accredito a valuta maturata dei suddetti documenti, fino all'accertamento dell'avvenuto effettivo pagamento, fermo restando la convenzione di compensazione contenuta nelle condizioni contrattuali del conto corrente e subordinatamente al mancato verificarsi di altri fatti ostativi. L'anticipazione può essere effettuata a valere su un conto apposito acceso a nome del cliente.

Il finanziamento può essere garantito dal Fondo di Garanzia.

## Che cos'è il Fondo di Garanzia

Il Fondo di Garanzia per le PMI - istituito dalla Legge 662/1996 ed attualmente gestito dal MedioCredito Centrale (MCC) - è lo strumento attraverso il quale l'Unione europea e lo Stato italiano affiancano le imprese e i professionisti che hanno difficoltà ad accedere al credito bancario perché non dispongono di sufficienti garanzie. L'intervento pubblico di garanzia sul credito alle PMI consente al soggetto che richiede il finanziamento di ottenere vantaggi in termini di concessione del finanziamento stesso, di riduzione dei costi in termini di tasso applicato, di minori garanzie richieste.

## A chi è rivolto

Possono essere garantite le imprese di micro, piccole o medie dimensioni (PMI) iscritte al Registro delle Imprese e i professionisti iscritti agli ordini professionali o aderenti ad associazioni professionali iscritte all'apposito elenco del Ministero dello Sviluppo Economico.

L'impresa e il professionista devono essere valutati dalla Banca come in grado di rimborsare il finanziamento garantito. Devono quindi essere considerati economicamente e finanziariamente sani sulla base di appositi modelli di valutazione che utilizzano i dati di bilancio (o delle dichiarazioni fiscali) degli ultimi due esercizi. Le start up sono invece valutate sulla base di piani previsionali.

## Modalità di intervento del Fondo di Garanzia

Il Fondo non interviene direttamente nel rapporto tra banca e cliente. La domanda di intervento del Fondo è presentata dalla banca cui l'impresa o il professionista ha richiesto finanziamento.

L'intervento è concesso, fino ad un massimo dell'80% del finanziamento, su tutti i tipi di operazioni sia a breve sia a medio-lungo termine, tanto per liquidità che per investimenti. Il Fondo garantisce a ciascuna impresa o professionista un importo massimo di 2,5 milioni di euro, un plafond che può essere utilizzato attraverso una o più operazioni, fino a concorrenza del tetto stabilito, senza un limite al numero di operazioni effettuabili. Il limite si riferisce all'importo garantito, mentre per il finanziamento nel suo complesso non è previsto un tetto massimo.

Per maggiori informazioni consultare il sito [www.mcc.it](http://www.mcc.it) o [www.fondidigaranzia.it](http://www.fondidigaranzia.it)

## Principali Rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- la possibilità di restituire le somme anticipate dalla banca, qualora il credito oggetto dell'anticipazione non venga onorato;
- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi di interesse ed altre commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;

- modifica del tasso (se indicizzato) determinato dalla variazione del valore del parametro di riferimento;
- la variabilità del tasso di cambio, qualora l'apertura di credito sia utilizzabile in valuta estera (ad esempio, dollari USA).

Calcolo Indicatore Sintetico Costo		TAE
Contratto che prevede la concessione di una linea di credito per anticipi secondo quanto nel seguito indicato:		TAE relativo a un accordato di Euro 1.500,00
<b>Dati di calcolo</b>		
Tasso debitore nominale annuo	7,50%	<b>17,33%</b>
Commissione per la messa a disposizione dei fondi	2,00%	
Nel calcolo del TAE sono inclusi:		TAE relativo a un accordato di Euro 10.000,00
- imposta di bollo annua € 100,00		<b>8,82%</b>
- importo minimo trimestrale spese per operazioni relative al conto ordinario: € 8,00		
Dal calcolo sono escluse le commissioni di incasso e di presentazione e tutte le altre voci di costo sopra non espressamente indicate.		

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996) può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca [www.igeadigitalbank.it](http://www.igeadigitalbank.it).  
Se il TEG reale dovesse superare il tasso soglia tempo per tempo vigente, la banca si avvale di strumenti informatici tali da ricondurlo entro i limiti di legge.

## Condizioni Economiche

(I valori indicati non comprendono eventuali oneri reclamati da terzi, imposta di bollo e IVA in quanto dovuta)

Voce	Parametro	Valore	Min.	Max
<b>Sconto portafoglio</b>				
Tasso debitore annuo	%	9,50	-	-
Tasso debitore annuo per utilizzi oltre il limite di fido	%	11,00	-	-
Limite per accettazione effetti allo sconto	G.C.		30	30
Commissione incasso per ogni effetto su ns. sportelli	Euro	5,00	-	-
Commissione incasso per ogni effetto su altri Istituti	Euro	5,00	-	-
Valuta di accredito effetti	Giorno della presentazione			
Valuta di addebito delle competenze	Giorno della presentazione			
Giorni banca effetti a vista su nostri sportelli	G.L.	10		
Giorni banca effetti a vista su sportelli altre banche e uff. post.	G.L.	20		
Giorni banca effetti con scadenza fissa su nostri sportelli	G.L.	5		
Giorni banca effetti con scadenza fissa su sportelli altre banche e uff. postali	G.L.	20		
Anno di riferimento		Anno civile		
Decorrenza interessi		Giorno della presentazione		
Commissioni per richiamo	Euro	15,00		
Commissione esito di insoluto	Euro	10,00		

Protestati	Si rimanda al foglio informativo incassi e pagamenti		
<b>Anticipo s.b.f.</b>			
<b>Anticipo su incassi commerciali a mezzo Ri.Ba. SDD Core, SDD B2B, R.I.D., M.A.V., effetti, ricevute bancarie ecc.</b>			
Conto Anticipi – Spese di tenuta conto a trimestre	Euro	40,00	
Tasso debitore nominale annuo	%	7,50	
Tasso debitore annuo per utilizzi oltre il limite di fido	%	11,00	
Commissione per la messa a disposizione dei fondi	2,00% dell'accordato su base annua con addebito trimestrale rapportato al numero dei giorni del periodo di liquidazione		
Tasso di mora	Tasso per utilizzi extra fido tempo per tempo vigente		
In caso di presenza della garanzia concessa dal Fondo di Garanzia 662/96 in aggiunta alle spese di istruttoria (massimo)	%	1,25 dell'importo del Finanziamento	
Spese istruttoria fido	Euro	Non prevista	
Tenuta fido (spese trimestrali)	%	Non prevista	
Commissione presentazione per distinta	Euro	10,00	
Commissione incasso per ogni effetto/documenti su ns. Sportelli	Euro	10,00	
Commissione incasso per ogni effetto/documento su altri Istituti	Euro	10,00	
Maggiorazione commissione incasso per effetto presentato con supporto cartaceo o magnetico	Euro	2,00	
Commissione per esito di impagato incasso SDD domiciliato su ns. Sportello	Euro	10,00	
Commissione per esito di impagato incasso SDD domiciliato su altro Istituto	Euro	10,00	
SDD – Commissione per intervento di "Reversal" su altro Istituto	Euro	10,00	
Commissione per intervento di "Request of Cancellation" su singolo incasso SDD	Euro	6,50	
Commissione per intervento di "Request of Cancellation" su intera distinta SDD	Euro	15,00	
SDD - Commissioni su rifiuto / scarto (Reject)	Euro	10,00	
SDD - Commissioni su storno (Return)	Euro	10,00	
SDD - Commissioni su revoca debitore (Refusal)	Euro	10,00	
Anno di riferimento	Anno	Anno civile	
Periodicità liquidazione	Periodicità	Annuale	
<b>Anticipi su fatture</b>			
Tasso debitore nominale annuo	%	7,50	
Tasso debitore nominale annuo per utilizzi oltre i limiti del fido	%	11,00	
Commissione per la messa a disposizione dei fondi	2,00% dell'accordato su base annua con addebito trimestrale rapportato al numero dei giorni del periodo di liquidazione		
Tasso di mora	Tasso extra fido tempo per tempo vigente		
In caso di presenza della garanzia concessa dal Fondo di Garanzia 662/96 in aggiunta alle spese di istruttoria (massimo)	%	1,25 dell'importo del Finanziamento	

Spese di istruttoria fido	Euro	Non prevista		
Spese di Mediazione	%	Ove previste, massimo 3,00% dell'importo deliberato		
Tenuta fido (spese trimestrali)	Euro	Non prevista		
Commissione per fattura presentata	Euro	5,00	-	-
Spese per distinta di presentazione	Euro	8,00		
Commissione di storno	Euro	5,00		
Giorni di radiazione (giorni di tolleranza dalla data di scadenza prima dell'addebito in caso di insoluto)	G.C.	20		
Giorni di ammissibilità anticipo	G.C.		30	120
Giorni accredito	G.L.	5		
Percentuale massima dell'anticipo sul valore facciale (IVA compresa)	%	80,00		
Spese fisse trimestrali di tenuta conto	Euro	40,00		
Spese invio documento di sintesi	Euro	1,50		
<b>Anticipazione rotativa dell'importo dei crediti vantati, da soggetti abilitati alla fornitura di beni/servizi agli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale e convenzionati, nei confronti dell'Ente Delegato al pagamento e rappresentati da Distinta Contabile Riepilogativa, attraverso finanziamenti a scadenza convenzionale non superiore a 24 mesi o prefinanziamenti</b>				
<b>Anticipazione contro cessione notarile</b>				
	<b>Voci</b>		<b>Costi</b>	
<b>Anticipazioni Tasso applicabile con divisore civile 365/366</b>	Tasso nominale annuo		7,50%	
	Parametro di indicizzazione		Euribor 6 mesi rilevato per valuta il primo giorno lavorativo di ogni mese e diffuso sui principali circuiti telematici e pubblicato di norma su "Il Sole 24 Ore".	
	Spread		6,50% punti annui applicabili comunque nel limite massimo TEGM usura	
	Tasso interessi moratori		Maggiorazione di 2 punti rispetto al tasso debitore applicato fatto salvo il rispetto dei limiti di cui alla normativa usura legge 108/1996	
	Commissione per la messa a disposizione dei fondi		2,00% dell'accordato su base annua con addebito trimestrale rapportato al numero dei giorni del periodo di liquidazione	
In caso di presenza della garanzia concessa dal Fondo di Garanzia 662/96 in aggiunta alle spese di istruttoria (massimo)		%	1,25 dell'importo del Finanziamento	
<b>Capitalizzazione</b>	<b>Periodicità</b>		<b>Annuale</b>	
	Spese di tenuta conto a trimestre		Euro 50,00	
	Spese per bonifico		Euro 5,00	
	Spese per invio comunicazioni modalità telematica		Euro 0,00	
	Spese invio fattura servizio Internet Banking		Euro 5,00	
	Spese per duplicato estratto conto		Euro 2,00	
	Spese per riproduzione e duplicati di documenti contabili		Euro 10,00	
	Spese per certificazione a Società di revisione o a terzi		Euro 5,00	
<b>Spese per Gestione documenti</b>	Per singola distinta		Euro 10,00	

	Per ogni effetto o documento richiamato o insoluto e/o per richiesta d'esito, oltre al rimborso delle eventuali commissioni e spese vive sostenute reclamateci in relazione ai servizi forniti	Euro 10,00	
Valute	Applicate alle erogazioni	Zero giorni successivi lavorativi	
	Applicate su incassi di fatture anticipate	Due giorni successivi lavorativi	
	Applicate su incassi di fatture non anticipate	Quattro giorni successivi lavorativi	
<b>Anticipazione con mandato irrevocabile all'incasso con procura notarile</b>			
	<b>Voci</b>	<b>Costi</b>	
Anticipazioni Tasso applicabile con divisore civile 365/366	Tasso nominale annuo	7,50	
	Parametro di indicizzazione:	Euribor 6 mesi rilevato per valuta il primo giorno lavorativo di ogni mese e diffusa sui principali circuiti telematici e pubblicata di norma su "Il Sole 24 Ore".	
	Spread	6,50% punti annui applicabili comunque nel limite massimo TEGM usura	
	Tasso interessi moratori	Maggiorazione di 2 punti rispetto al tasso debitore applicato fatto salvo il rispetto dei limiti di cui alla normativa usura legge 108/1996	
	Commissione per la messa a disposizione dei fondi	2,00% dell'accordato su base annua con addebito trimestrale rapportato al numero dei giorni del periodo di liquidazione	
In caso di presenza della garanzia concessa dal Fondo di Garanzia 662/96 in aggiunta alle spese di istruttoria (massimo)		%	1,25 dell'importo del Finanziamento
<b>Capitalizzazione</b>	<b>Periodicità</b>	<b>Annuale</b>	
	Spese di tenuta conto a trimestre	Euro 50,00	
	Spese per bonifico	Euro 5,00	
	Spese per invio comunicazioni modalità telematica	Euro 0,00	
	Spese invio fattura servizio Internet Banking	Euro 5,00	
	Spese per duplicato estratto conto	Euro 2,00	
	Spese per riproduzione e duplicati di documenti contabili	Euro 10,00	
	Spese per certificazione a Società di revisione o a terzi	Euro 5,00	
Spese per gestione documenti	Per singola distinta	Euro 10,00	
	Per ogni effetto o documento richiamato o insoluto e/o per richiesta d'esito, oltre al rimborso delle eventuali commissioni e spese vive sostenute reclamateci in relazione ai servizi forniti	Euro 10,00	
Valute	Applicate alle erogazioni	Zero giorni successivi lavorativi	
	Applicate su incassi di fatture anticipate	Due giorni successivi lavorativi	
	Applicate su incassi di fatture non anticipate	Quattro giorni successivi lavorativi	

<b>Anticipo su contratti Italia</b>				
Tasso nominale annuo	%	7,50		
Tasso nominale annuo per utilizzi oltre il limite di fido (extra fido)	%	11,50		
Commissione per la messa a disposizione dei fondi	2,00% dell'accordato su base annua con addebito trimestrale rapportato al numero dei giorni del periodo di liquidazione			
In caso di presenza della garanzia concessa dal Fondo di Garanzia 662/96 in aggiunta alle spese di istruttoria (massimo)	%		1,25	dell'importo del Finanziamento
Spese di istruttoria fido (spese mensili)	Euro	Non previsto		
Tenuta fido (spese trimestrali)	%	Non prevista		
Tasso di mora ()	Tasso extra fido tempo per tempo vigente			
Commissione per contratto presentato	Euro	10,00		
Commissioni di proroga	Euro	20,00		
Commissione di storno	Euro	5,00		
Giorni ammissibilità anticipo	G.C.		30	90
Giorni accredito	G.L.	5		
Giorni di radiazione (giorni di tolleranza dalla data di scadenza prima dell'addebito in caso di insoluto)	G.C.	20		
Spese per distinta di presentazione	Euro	10,00		
Importo anticipabile	%	20,00		
<b>Anticipi su altri crediti</b>				
<b>Anticipi proporzionali su crediti IVA</b> dei quali si sarà chiesto il rimborso ai sensi dell'art. 38 bis del D.P.R. n. 633/1972 e successive modificazioni				
Tasso nominale annuo	%	7,50		
Tasso nominale annuo per utilizzi oltre il limite di fido (extra fido)	%	11,50		
Commissione per la messa a disposizione dei fondi	2,00% dell'accordato su base annua con addebito trimestrale rapportato al numero dei giorni del periodo di liquidazione			
In caso di presenza della garanzia concessa dal Fondo di Garanzia 662/96 in aggiunta alle spese di istruttoria (massimo)	%		1,25	dell'importo del Finanziamento
Spese di istruttoria fido (spese mensili)	Euro	Non previsto		
Tenuta fido (spese trimestrali)	%	Non prevista		
Tasso di mora	Tasso extra fido tempo per tempo vigente			
Giorni ammissibilità anticipo	G.C.		30	180
Importo anticipabile	%	20,00		
<b>Capitalizzazione interessi</b>				
Divisore fisso	G.C.	365		
Periodicità liquidazioni	Periodicità	Annuale		

Le condizioni indicate nel seguito si applicano a tutti i prodotti del presente foglio informativo

Data di esigibilità degli interessi debitori	<b>1° marzo di ciascun anno o alla scadenza/chiusura del rapporto per cui sono dovuti</b>			
Modalità di recupero degli interessi debitori	<b>Con addebito in conto su espressa autorizzazione del Cliente</b>			
Periodicità di recupero di commissioni e spese	<b>Trimestrale</b>			
Spese produzione e invio estratto conto	<b>Euro</b>	<b>2,00</b>		
Spese produzione e invio comunicazioni di legge (ad ogni invio)	<b>Euro</b>	<b>2,00</b>		
Trasparenza bancaria. Spese produzione e invio comunicazioni periodiche (ad ogni invio)	<b>Euro</b>	<b>2,00</b>		
Trasparenza bancaria. Spese produzione e invio comunicazioni relative a modifiche contrattuali	<b>Euro</b>	<b>2,00</b>		

## Recesso

### Recesso del contratto

#### Norme di carattere generale

Si applicano all'affidamento, per quanto non espressamente previsto o derogato dal contratto e/o dagli atti relativi alle singole richieste di utilizzo, le norme e condizioni che regolano il servizio di conto corrente o i servizi ad esso connessi, già sottoscritte dal Cliente.

In caso di esercizio della facoltà di recesso, l'utilizzazione del credito concesso viene immediatamente interrotta e la Banca ha diritto di pretendere il pagamento di quanto ad essa dovuto con l'osservanza delle disposizioni contenute nel contratto, negli atti di utilizzo posti in essere e/o nel contratto relativo al conto corrente e servizi connessi.

#### Sconto e accredito salvo buon fine di effetti, assegni, ricevute bancarie, titoli e altri documenti

La facoltà di recedere dall'affidamento, ovvero di ridurre o di sospendere il medesimo, potrà essere esercitata dalla Banca in qualsiasi momento, indipendentemente dalla data di scadenza o di esigibilità degli effetti, titoli, documenti in genere presentati per lo sconto o per l'accredito Sbf.

Nel caso di recesso, la Banca, ferma restando ogni altra azione nascente dai titoli o documenti presentati dal Cliente, avrà diritto di esigere da quest'ultimo - con un preavviso scritto non inferiore ad un giorno - la restituzione delle somme anticipate, anche per la parte rappresentata da titoli scaduti, ma di cui non si conosce l'esito, e da titoli non ancora scaduti, nonché degli interessi e delle spese, non avendo peraltro contestuale obbligo di restituzione dei titoli e documenti oggetto del rapporto.

#### Anticipi su fatture e contratti

La Banca ha diritto, in qualsiasi momento e con effetto immediato, di ridurre o di chiedere l'estinzione dell'anticipo accordato; il Cliente, cui sarà dato per iscritto un preavviso non inferiore a un giorno, dovrà provvedere al pagamento di quanto dovuto, indipendentemente, sia dall'incasso dei crediti, sia dai termini di pagamento contrattualmente previsti, ferma la facoltà della Banca – una

relazione alla quale il Cliente riconosce espressamente la deroga al disposto dell'art. 1267 secondo comma C.C. – di esperire qualsiasi rimedio giuridico stragiudiziale nei confronti del debitore ceduto.

## Reclami

Il Cliente che intenda presentare un reclamo dovrà redigerlo in forma scritta ed indirizzarlo a "Internal Audit" quale Funzione della Banca deputata alla gestione dei reclami (Funzione di gestione dei reclami) – Igea Digital Bank – Via Tomacelli 107, 00186, Roma. Il reclamo potrà essere inviato alternativamente con le seguenti modalità:

- a) per posta ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno);
- b) per posta elettronica alla casella reclami@igeadigitalbank.it;
- c) per posta elettronica certificata (PEC) alla casella reclami.igeadigitalbank@legalmail.it;
- d) presentato alla Filiale dove è intrattenuto il rapporto, la quale è autorizzata al ritiro del reclamo ed alla successiva trasmissione a "Internal Audit" quale Funzione della Banca deputata alla gestione dei reclami.

La Banca è tenuta a rispondere al reclamo entro 60 (sessanta) giorni.

Nel caso di reclami relativi a servizi di pagamento la Banca deve rispondere affrontando tutte le questioni sollevate in un termine adeguato e comunque al più tardi entro 15 (quindici) giornate operative dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 (quindici) giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 (trentacinque) giorni o l'eventuale diverso termine pro tempore vigente.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la Banca fornirà al cliente le indicazioni concernenti le iniziative che la Banca stessa si impegnerà ad assumere e le relative tempistiche.

Se il reclamo è ritenuto infondato, la Banca illustrerà in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto e fornirà le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora la Banca non risponda al reclamo nei termini previsti, oppure se il Cliente non risulti soddisfatto della risposta fornita, quest'ultimo potrà:

- a) rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro (ovvero senza limiti di importo quando si chieda soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà) e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Resta ferma per il Cliente la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento.
- b) attivare, attraverso il servizio di mediazione offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), qualunque sia il valore della controversia – sia congiuntamente alla Banca che in autonomia– una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità

giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;

- c) attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c.), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito. L'Arbitrato si può attivare:
- o quando è previsto nella clausola compromissoria contenuta nel contratto oggetto della controversia;
  - o quando le parti decidono di comune accordo di ricorrere a tale procedura.

Può infatti verificarsi che, nel caso in cui un procedimento di mediazione si concluda senza un accordo, le parti, se vogliono ottenere una decisione in tempi contenuti, possono chiedere al Conciliatore Bancario-Finanziario di attivare la procedura di Arbitrato. È comunque possibile ricorrere all'arbitrato anche se non si è svolto il procedimento di mediazione.

## Glossario

<b>Arbitro Bancario Finanziario</b>	Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e banche.
<b>Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale</b>	Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale è la banca specializzata nei finanziamenti e nei servizi per il Settore Pubblico, nel Project e nell'Export Finance, nella gestione degli incentivi e garanzie alle imprese. Il Fondo di Garanzia per le Piccole e Medie Imprese è gestito da Banca del Mezzogiorno – MedioCredito Centrale.
<b>Cessione di credito</b>	Contratto col quale un soggetto (cedente) trasferisce ad altro soggetto (cessionario) un credito vantato verso un terzo (debitore ceduto).
<b>Cessione pro solvendo</b>	Il cedente garantisce anche la solvenza (il pagamento) del debitore ceduto, con la conseguenza che il cedente stesso è liberato solo se il debitore ceduto abbia eseguito il pagamento.
<b>Cliente</b>	Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con la banca.
<b>Cliente al dettaglio</b>	I consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le imprese che occupano meno di dieci addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiori a 2 milioni di Euro.
<b>Conciliatore Bancario Finanziario</b>	Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e banche.
<b>Recupero commissione garanzia MCC</b>	La commissione, calcolata in base ai parametri stabiliti dalle disposizioni del Fondo di Garanzia, viene versata dalla Banca ed è recuperata in fase di erogazione del finanziamento come costo a carico del cliente.
<b>Spese di Mediazione</b>	Spese previste nel caso di mediazione creditizia.
<b>Fondo di Garanzia</b>	Fondo di Garanzia a favore delle Piccole e Medie Imprese di cui alla Legge 662/96 e successive modificazioni e integrazioni. L'intervento del Fondo assistito dalla garanzia dello Stato abbatte il rischio sull'importo garantito, facilitando l'accesso al credito.
<b>G.C.</b>	Giorni di calendario.
<b>G.L.</b>	Giorni lavorativi bancari.
<b>Notifica</b>	Comunicazione al debitore dell'intervenuta cessione di credito tramite la quale lo stesso è impegnato ad effettuare i pagamenti a favore della Banca.
<b>Procura o mandato irrevocabile</b>	Atto mediante il quale il cliente, pur rimanendo titolare dei crediti, nomina la

<b>all'incasso</b>	Banca a rappresentarlo e ad incassare le somme dovute o che saranno dovute).
<b>Recesso</b>	E' il diritto di un soggetto di ritirarsi unilateralmente da un rapporto giuridico.
<b>Reclamo</b>	Ogni atto con cui un Cliente chiaramente identificabile contesta alla Banca un dato comportamento o una certa omissione in forma scritta (ad esempio via lettera, fax, e-mail).
<b>Revoca del Debitore (Refusal)</b>	Opposizione all'addebito prima del regolamento sul conto. Il Debitore per qualsiasi motivo chiede alla propria Banca – prima della scadenza - di non pagare la richiesta di incasso.
<b>Rifiuto / Scarto (reject)</b>	Richieste d'incasso scartate dalla Banca del Creditore, dal CSM (Clearing and Settlement Mechanism) o dalla Banca del Debitore nel normale ciclo di elaborazione, prima del regolamento interbancario, per la presenza di determinate anomalie.
<b>Rimborso (Refund)</b>	Richiesta del Debitore per ottenere la restituzione di una somma dopo che è già stata addebitata entro 8 settimane dalla data di addebito (solo schema Core).
<b>Sepa Direct Debit (SDD) Core</b>	Incasso a scadenza certa utilizzabile nei confronti di qualsiasi tipologia di debitore classificato come "consumatori" o "non consumatori (imprese o microimprese).
<b>Sepa Direct Debit (SDD) "Business to Business" (B2B)</b>	Incasso a scadenza certa riservato esclusivamente ai debitori che rientrano nella categoria microimprese e non consumatori.
<b>Spese di istruttoria</b>	Spese per l'analisi di concedibilità.
<b>Storno (Return)</b>	Richieste di incasso scartate dalla Banca del Debitore nel normale ciclo di elaborazione dopo il regolamento interbancario.
<b>Tasso di mora</b>	Tasso applicato per il periodo di ritardato incasso dei crediti presentati.