



FOGLIO INFORMATIVO Finanziamento all'esportazione

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCA MALATESTIANA Credito Cooperativo - Società Cooperativa

Iscritta all'Albo delle Coop. a Mutualità prevalente al n. A104549 - Iscritta all'Albo delle Banche - ABI: 7090

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

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca Credito Cooperativo Italiano SpA

Iscrizione al Registro delle Imprese di Rimini e Codice Fiscale n. 03310710409

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca - P.IVA 02529020220

Sede: 47923 Rimini (RN) - Via XX Settembre, 63 - Tel. 0541.315811, e-mail: info@bancamalatestiana.it

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Questo contratto prevede la concessione di un'apertura di credito per anticipazioni in euro e/o in valuta estera con scadenza predeterminata, sulla base di crediti sorti, o che stanno per sorgere, a fronte di forniture verso l'estero di beni e/o servizi, supportati da idonea documentazione (fatture, contratti, ordini, fatture pro-forma, lettere di credito, garanzie ricevute, ecc.).

La concessione dell'anticipazione e le eventuali proroghe, vengono deliberate ad insindacabile giudizio degli organi competenti della Banca.

L'importo viene di norma erogato su un conto corrente indicato dal cliente, mentre il rimborso alla Banca avviene con i fondi provenienti dall'estero, relativi al pagamento delle fatture anticipate.

Su questo prodotto è possibile richiedere l'intervento della garanzia statale del Fondo Centrale di Garanzia per le PMI gestito dal Medio Credito Centrale Spa (L. 662/96 art. 2 c. 100 lettera A), la Banca opera col Fondo e, in caso di richiesta da parte del cliente, ne valuta l'ammissibilità.

Possono essere garantite le imprese di micro, piccole o medie dimensioni (PMI) iscritte al Registro delle Imprese, anche imprese artigiane, di qualsiasi forma giuridica, ubicate sul territorio nazionale appartenenti alla maggior parte dei settori economici e i professionisti iscritti agli ordini professionali o aderenti ad associazioni professionali iscritte all'apposito elenco del Ministero dello Sviluppo Economico.

Sono ammissibili alla garanzia diretta le operazioni finanziarie direttamente finalizzate all'attività d'impresa, sono pertanto finanziabili le seguenti finalità:

- investimenti materiali e immateriali, spese di ristrutturazione e ammodernamento dell'azienda;
- consolidamento passività a breve termine;
- liquidità aziendale per acquisto scorte, pagamento fornitori, anticipo fatture, pagamento spese per il personale, spese comunque inerenti l'attività principale del richiedente;
- rinegoziazione dei debiti a medio/lungo termine.

In particolare, limitatamente ad operazioni di investimento, sono ammesse anche le imprese di nuova costituzione (Start-up o Start-up Innovative) e quelle configurabili come Incubatori Certificati di Start-up innovative.

L'impresa e il professionista devono essere valutati in grado di rimborsare il finanziamento garantito. Devono perciò 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 (Disposizioni Operative aggiornate ai sensi del decreto del Ministro dello sviluppo economico di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 17 ottobre 2016).

La garanzia, per le Piccole e Medie Imprese, è prestata in misura percentuale sul finanziamento erogato dalla Banca, a seconda della tipologia di operazione e di beneficiario finale.

La garanzia ha un costo percentuale, da corrispondere al Fondo di Garanzia, calcolato sull'importo garantito e per alcune tipologie di beneficiari è gratuita.

Per dettagli sulle percentuali di copertura e importo massimo garantito è necessario consultare le disposizioni operative del Fondo di Garanzia per le PMI, disponibili sul sito internet www.fondidigaranzia.it.

Principali rischi tipici (generici e specifici):

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche;
- trattandosi di indebitamento in divisa estera, occorre tenere presente che non è possibile prevedere il futuro andamento del valore di cambio con l'euro. La divisa del finanziamento originariamente stabilita può essere convertita in altra divisa, in coincidenza della scadenza di un periodo di interessi, con il preavviso alla Banca stabilito in contratto;
- revoca dell'affidamento per volontà della Banca, a fronte dell'uso non corretto dello stesso e/o a seguito di atti o fatti che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria, od economica del richiedente o dell'eventuale garante.

RATING DI LEGALITA'

In ottemperanza all'art. 4 del Decreto del Ministero delle Finanze n.ro 57 del 20 febbraio 2014, il quale prevede che la Banca tenga in considerazione la presenza del Rating di Legalità tra le variabili che concorrono alla determinazione delle condizioni economiche di erogazione applicate all'impresa, la Banca ha stabilito di applicare una riduzione del tasso annuo nominale del 10% e della commissione onnicomprensiva annua del 10%, rispetto alle condizioni di listino dei prodotti standard risultanti dai Fogli Informativi, impegnandosi inoltre a fornire alle richieste di affidamento tempi di risposta non superiori ai 30 giorni di calendario in presenza di una completa documentazione fiduciaria.

CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

<i>Anticipi Export</i>			
Per un finanziamento di: €	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 10,51883%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: USD	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 13,44689%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: CHF	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 8,67752%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: GBP	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 13,17318%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: JPY	5.000.000	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 8,72811%	Durata (mesi): 6

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali il costo della garanzia, se richiesto l'intervento del Fondo Centrale di Garanzia, e l'eventuale costo del servizio di assistenza per l'accesso al credito fornito da CNA Credito Srl.

<i>Anticipi future esportazioni</i>			
Per un finanziamento di: €	70.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 11,03181%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: USD	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 13,98734%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: CHF	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 9,20632%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: GBP	50.000,00	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 13,71293%	Durata (mesi): 6
Per un finanziamento di: JPY		Tasso Annuo Effettivo Globale	

5.000.000	(TAEG): 9,25713%	
Durata (mesi): 6		

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali il costo della garanzia, se richiesto l'intervento del Fondo Centrale di Garanzia, e l'eventuale costo del servizio di assistenza per l'accesso al credito fornito da CNA Credito Srl.

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**.

TASSI	
Finanziamenti in Euro - Tasso annuo nominale	<p>ANTICIPI EXPORT: EURIBOR 360 DINAMICO (Attualmente pari a: 1,961%) + 6 punti perc. Minimo: 6% Valore effettivo attualmente pari a: 7,961% Descrizione del parametro: EURIBOR 360 DINAMICO</p> <p>ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: EURIBOR 360 DINAMICO (Attualmente pari a: 1,961%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 8,461% Descrizione del parametro: EURIBOR 360 DINAMICO Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/365</p>
Finanziamenti in Euro - Tasso annuo nominale in caso di proroga (max 6 mesi)	<p>ANTICIPI EXPORT: EURIBOR 360 DINAMICO (Attualmente pari a: 1,961%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 8,461% Descrizione del parametro: EURIBOR 360 DINAMICO</p> <p>ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: EURIBOR 360 DINAMICO (Attualmente pari a: 1,961%) + 7 punti perc. Minimo: 7% Valore effettivo attualmente pari a: 8,961% Descrizione del parametro: EURIBOR 360 DINAMICO Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/365</p>
Finanziamenti in Divisa CHF - Tasso annuo nominale	<p>ANTICIPI EXPORT: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: - 0,0317%) + 6 punti perc. Minimo: 6% Valore effettivo attualmente pari a: 6%</p> <p>ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: - 0,0317%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 6,5% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa CHF - Tasso annuo nominale in caso di proroga (max 6 mesi)	<p>ANTICIPI EXPORT: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: - 0,0317%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 6,5%</p> <p>ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: - 0,0317%) + 7 punti perc. Minimo: 7% Valore effettivo attualmente pari a: 7% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa GBP - Tasso annuo nominale	<p>ANTICIPI EXPORT: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,2172%) + 6 punti perc. Minimo: 6% Valore effettivo attualmente pari a: 10,2172%</p> <p>ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a:</p>

	<p>4,2172%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 10,7172% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa GBP - Tasso annuo nominale in caso di proroga (max 6 mesi)	<p>ANTICIPI EXPORT: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,2172%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 10,7172% ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,2172%) + 7 punti perc. Minimo: 7% Valore effettivo attualmente pari a: 11,2172% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa JPY - Tasso annuo nominale	<p>ANTICIPI EXPORT: TONAR (Attualmente pari a: -0,04%) + 6 punti perc. Minimo: 6% Valore effettivo attualmente pari a: 6% ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: TONAR (Attualmente pari a: -0,04%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 6,5% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa JPY - Tasso annuo nominale in caso di proroga (max 6 mesi)	<p>ANTICIPI EXPORT: TONAR (Attualmente pari a: -0,04%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 6,5% ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: TONAR (Attualmente pari a: -0,04%) + 7 punti perc. Minimo: 7% Valore effettivo attualmente pari a: 7% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa USD - Tasso annuo nominale	<p>ANTICIPI EXPORT: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,45%) + 6 punti perc. Minimo: 6% Valore effettivo attualmente pari a: 10,45% ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,45%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 10,95% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Divisa USD - Tasso annuo nominale in caso di proroga (max 6 mesi)	<p>ANTICIPI EXPORT: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,45%) + 6,5 punti perc. Minimo: 6,5% Valore effettivo attualmente pari a: 10,95% ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: OVERNIGHT INTEREST SWAP (Attualmente pari a: 4,45%) + 7 punti perc. Minimo: 7% Valore effettivo attualmente pari a: 11,45% Calendario utilizzato nel calcolo degli interessi: 365/360</p>
Finanziamenti in Euro e in Divisa - Tasso di mora	<p>Tasso di interesse applicato aumentato di 3 punti percentuali; tasso applicato sulle partite scadute e non pagate, salvo quanto previsto dalle disposizioni normative in materia di usura (Legge n. 108/1996). Esempio: tasso applicato 4%, tasso di mora 7%.</p>

In caso di una variazione sostanziale o della cessazione dell'indice di riferimento troverà applicazione l'indice di riferimento modificato o l'indice sostitutivo previsto, tempo per tempo, nel Piano solido e scritto pubblicato sul sito internet della Banca, salva l'eventuale previsione normativa che richieda di adottare un parametro sostitutivo diverso; in entrambi i casi il parametro sostitutivo sarà maggiorato di uno spread tale da raggiungere il tasso nominale in essere al momento della soppressione dell'indice di riferimento. Tale tasso non potrà in ogni caso superare i limiti in

materia di usura.

SPESE	
Spread su cambio di negoziazione (Cambio al durante)	0,50% sul cambio al durante
Commissioni di servizio in Divisa (percentuale su importo anticipato e su eventuale arbitraggio in Divisa)	ANTICIPI EXPORT: 0,15% Minimo: € 3,00 Massimo: € 10.000,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: 0,15% Minimo: € 3,00 Massimo: € 10.000,00
Commissioni di servizio in Euro (percentuale su importo anticipato e su eventuale arbitraggio in Euro)	ANTICIPI EXPORT: 0% ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: 0%
Spese apertura (per ogni erogazione anche parziale)	ANTICIPI EXPORT: € 15,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: € 15,00
Commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi	ANTICIPI EXPORT: 2% annuale ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: 2% annuale Periodicità di addebito: Trimestrale
<p>La commissione onnicomprensiva è calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma tempo per tempo messa a disposizione del cliente e alla durata del fido, indipendentemente dal suo effettivo utilizzo. La normativa prevede che la Commissione non possa superare lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente. Tale commissione è calcolata, all'interno del periodo di addebito, tenendo in considerazione il numero concreto di giorni per i quali il cliente ha avuto la disponibilità dei fondi.</p> <p>In caso di variazione della Commissione durante il periodo di addebito, l'importo che verrà addebitato al cliente sarà calcolato in base al valore reale della Commissione in relazione ai diversi giorni del periodo.</p>	
Commissione per il rilascio garanzia del Confidi	Nella misura effettivamente sostenuta
Commissione per il servizio di intermediazione creditizia fornito da CNA Credito Srl	Nella misura effettivamente sostenuta
Commissione una tantum calcolata sull'importo dell'apertura di credito:	
	Centro-Nord
	Imprese femminili, start up innovative, autotrasporto, imprese sociali, PMI sottoscrittrici contratto di rete
Medie imprese	1%
Piccole imprese	0,50%
Microimprese	0,25%
Operazioni di consolidamento passività a breve termine su stessa Banca/Gruppo	3% tutti, tranne start up/PMI innovative e incubatori certificati
Spese estinzione (anche parziale)	ANTICIPI EXPORT: € 0,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: € 0,00
Spese proroga trimestrali	ANTICIPI EXPORT: € 30,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: € 30,00
Spese trasformazione divisa finanziamento (Arbitraggio)	ANTICIPI EXPORT: € 15,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: € 15,00
Penale estinzione anticipata totale	ANTICIPI EXPORT: 1% Minimo: € 100,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: 1% Minimo: € 100,00
Penale estinzione anticipata parziale	ANTICIPI EXPORT: 1% Minimo: € 100,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: 1% Minimo: € 100,00
Invio comunicazioni trasparenza	ANTICIPI EXPORT: TRASP. DOCUMENTAZ. PERIODICA: € 0,60 In forma elettronica: € 0,00 ANTICIPI FUTURE ESPORTAZIONI: TRASP. DOCUMENTAZ. PERIODICA: € 0,60 In forma elettronica: € 0,00
Imposte, bolli e tasse presenti e future	Nella misura prevista per legge

Il documento di sintesi viene inviato con periodicità annuale. Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

Per le altre spese e commissioni del Servizio Estero occorre fare riferimento ai Fogli Informativi della Cassa Raccolta Valuta e dei conti correnti.

Il **Tasso Effettivo Globale Medio** (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 08/1996), relativo agli "Anticipi e sconti commerciali", assimilabile alle operazioni di Finanziamento all' Esportazione in Euro, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca (www.bancamalestiana.it).

GIORNI			
Operazioni	Decorrenza interessi finanziamento	Valuta applicata registrazioni in c/c	Disponibilità registrazioni in c/c
Accensione Finanziamento in Euro	Giorno operazione	1 gg. Lav.	Immediata
Accensione Finanziamento in Divisa	Giorno operazione	2 gg. Lav. Calendario Forex	Immediata
Estinzione Finanziamento in Euro	Giorno operazione	Giorno operazione	Immediata
Estinzione Finanziamento in divisa	2 gg. Lavorativi Calendario Forex	Giorno operazione	Immediata
Addebito interessi in caso di proroga	Giorno operazione	Giorno operazione	Immediata

SIMULAZIONE VARIAZIONE CAMBIO - Anticipi Export

Divisa e importo	Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (mesi)	Importo a scadenza	Importo a scadenza con var. sfavorevole del cambio del 20%
USD 50.000,00 pari a € 42.337,00	10,45%	12	USD 55.225,00 pari a € 46.761,22	USD 55.225,00 pari a € 58.451,52
GBP 50.000,00 pari a € 58.220,77	10,2172%	12	GBP 55.038,62 pari a € 64.087,82	GBP 55.038,62 pari a € 80.109,78
CHF 50.000,00 pari a € 53.625,05	6%	12	CHF 53.000,00 pari a € 56.842,56	CHF 53.000,00 pari a € 71.053,20
JPY 5.000.000 pari a € 29.638,41	5,96%	12	JPY 5.298.000 pari a € 31.404,86	JPY 5.298.000 pari a € 39.256,08

SIMULAZIONE VARIAZIONE CAMBIO - Anticipi future esportazioni

Divisa e importo	Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (mesi)	Importo a scadenza	Importo a scadenza con var. sfavorevole del cambio del 20%
USD 50.000,00 pari a € 42.337,00	10,95%	12	USD 55.475,00 pari a € 46.972,90	USD 55.475,00 pari a € 58.716,13
GBP 50.000,00 pari a € 58.220,77	10,7172%	12	GBP 55.285,19 pari a € 64.374,93	GBP 55.285,19 pari a € 80.468,66
CHF 50.000,00 pari a € 53.625,05	6,5%	12	CHF 53.250,00 pari a € 57.110,68	CHF 53.250,00 pari a € 71.388,35
JPY 5.000.000 pari a € 29.638,41	6,46%	12	JPY 5.323.000 pari a € 31.553,05	JPY 5.323.000 pari a € 39.441,32

RECESSO, RECLAMI E TERMINI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

Recesso

La Banca ha la facoltà di recedere dall'apertura di credito concessa a tempo determinato, mediante comunicazione scritta al verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 1186 cod. civ., o al prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, in modo tale da porre in pericolo la restituzione delle somme dovute alla Banca. Per il pagamento di quanto utilizzato, degli interessi e di ogni altra spesa ed onere sarà dato al Cliente, con lettera raccomandata, un termine di 15 giorni lavorativi.

Analoga facoltà di recesso ha il Cliente, il quale resta obbligato a restituire contestualmente quanto utilizzato, comprese le commissioni e le spese previste nel foglio informativo per l'estinzione anticipata.

Qualora l'apertura di credito sia concessa a tempo indeterminato, la Banca ha la facoltà di recedere in qualsiasi momento, previo preavviso scritto di 15 giorni lavorativi dall'apertura di credito, nonché di ridurla o di sospenderla seguendo analoghe modalità. Decorso il termine del preavviso il Cliente è tenuto al pagamento di quanto utilizzato, degli interessi e di ogni altra spesa ed onere.

Analogamente facoltà di recesso spetta al Cliente, il quale resta obbligato a restituire contestualmente quanto utilizzato.

Il recesso ha l'effetto di sospendere immediatamente il diritto del Cliente di utilizzare la disponibilità; le eventuali disposizioni allo scoperto che la Banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza convenuta o dopo la comunicazione del recesso non comportano il ripristino dell'apertura di credito neppure per l'importo delle disposizioni eseguite; l'eventuale scoperto consentito oltre il limite dell'apertura non comporta l'aumento di tale limite.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Il tempo massimo di chiusura del rapporto è pari a 30 (trenta) giorni lavorativi.

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la Banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (PEC) a:

Banca Malatestiana Credito Cooperativo Società Cooperativa

Ufficio Reclami

Via XX Settembre, 63 - 47923 Rimini

Fax: 0541/315990

E-mail ufficio.reclami@bancamalatestiana.it

PEC: bm@postacer.bancamalatestiana.it

che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (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;
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

LEGENDA

Arbitraggio	Trasformazione di un deposito o di un finanziamento espresso in una valuta, in altra valuta, al fine di lucrare le differenze di cambio o di tasso.
BIC – Bank Identifier Code	Codice alfabético o alfanumerico che individua in modo univoco le istituzioni finanziarie sulla rete SWIFT (primario vettore internazionale di messaggi interbancari di tipo finanziario)
Calendario FOREX	Calendario delle festività internazionali. Viene utilizzato nel sistema dei pagamenti internazionali. Viene giornalmente comunicato al sistema bancario dal FOREX (associazione cambisti) e pubblicato tramite il circuito Reuters.
Divisa estera	Mezzi di pagamento in moneta diversa dall'Euro, costituiti da titoli di credito quali ad esempio la cambiale, l'assegno, l'ordine di pagamento.
Cambio	Controvalore dell'Euro espresso nella divisa di un altro Paese.
Cambio al durante	Tasso di cambio praticato dal mercato dei cambi nel momento di esecuzione dell'operazione.
Negoziazione	Trasformazione di divisa estera in Euro o viceversa.
Commissione di servizio	Spese applicate per accensione, estinzione totale o parziale ed arbitraggio delle singole operazioni in Divisa estera.
Data valuta	Indica, con riferimento alla data di un'operazione, la decorrenza dei giorni utili per il calcolo degli interessi.
Disponibilità somme versate	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.

Euro Interbank Offered Rate (Euribor)	Tasso interbancario di riferimento amministrato e pubblicato giornalmente dalla European Money Markets Institute (EMMI) per diverse scadenze (una settimana, uno, tre, sei, dodici mesi) come media dei tassi d'interesse ai quali primarie banche attive nel mercato monetario dell'euro, sia nell'eurozona che nel resto del mondo, offrono depositi interbancari a termine in euro ad altre primarie banche.
Overnight Risk Free Rates (RFR)	Tassi di riferimento ottenuti investendo in strumenti finanziari reputati senza rischio d'insolvenza. Sono generalmente basati sui tassi di finanziamento sul mercato monetario overnight, senza garanzie o con collaterale (Repo). Per le principali valute, sono calcolati in base alle transazioni reali sotto la vigilanza delle autorità competenti, il che li rende più affidabili rispetto agli indici calcolati in base a dichiarazioni.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul rapporto, che il correntista può utilizzare.
Tasso debitore annuo nominale (T.A.N.)	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione allo sconfinamento in assenza di fido. Gli interessi sono poi addebitati sul conto.
Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.)	È l'indicatore del costo del credito, espresso in percentuale annua sull'ammontare del prestito concesso. È il tasso che rende uguali, su base annua, i valori attualizzati di tutti gli impegni (prelievi, rimborsi e spese), esistenti o futuri, oggetto di accordo tra il finanziatore e il consumatore, calcolato secondo la formula matematica riportata nell'allegato 5B Provvedimento di Banca d'Italia.
Penale per estinzione anticipata totale o parziale	La penale viene applicata nel caso di estinzione senza il pagamento diretto, presso Banca Malatestiana, della somma anticipata da parte del debitore del documento oggetto del finanziamento.
Commissione onnicomprensiva	Compenso per l'impegno della Banca di tenere a disposizione del Cliente riserve liquide commisurate all'ammontare dell'affidamento concesso. Include la commissione per l'istruttoria, le spese relative al conteggio degli interessi e ogni altro corrispettivo per attività che sono a esclusivo servizio dell'affidamento (non rientrano le imposte, le spese notarili, gli oneri conseguenti a inadempimento del cliente e le spese a fronte di servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento). E' calcolata sull'importo dell'affidamento concesso al cliente nel periodo di liquidazione e applicata con periodicità prevista nel contratto.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso d'interesse pubblicato con cadenza trimestrale dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi della Legge 108/96 (Legge sull'Usura), che risulta dalla rilevazione effettuata trimestralmente dalla Banca d'Italia per conto dello stesso Ministero. Il TEGM, comprensivo di commissioni, di remunerazioni a qualsiasi titolo e spese, escluse quelle per imposte e tasse, si riferisce agli interessi annuali praticati dalle banche e dagli intermediari finanziari per operazioni della stessa natura.
Tasso soglia d'usura	Tasso limite determinato da un automatismo stabilito dalla legge, a partire dai tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia e pubblicati dal Ministero dell'Economia e delle Finanze. E' pari al tasso medio rilevato e segnalato dagli intermediari aumentato di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il tasso limite/soglia e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali. Con tale calcolo si ottiene il limite oltre il quale gli interessi sono da considerarsi usurari.