

## **Foglio informativo n.148/067**

### **Finanziamenti**

### **Finanziamento Microcredito Imprenditoriale**

#### **Informazioni sulla banca**

##### **Intesa Sanpaolo S.p.A.**

Sede legale e amministrativa: Piazza San Carlo 156 - 10121 Torino.

Per chiamate dall'Italia: 800.303.303.

Per chiamate dall'Estero: +39.011.80.19.200.

Sito Internet: [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com).

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361.

Capogruppo del Gruppo Bancario "Intesa Sanpaolo", iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari.

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

Registro delle Imprese di Torino e Codice Fiscale 00799960158.

Rappresentante del Gruppo IVA "Intesa Sanpaolo" Partita IVA 11991500015 (IT11991500015).

Codice A.B.I. 3069.2.

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

Nome e Cognome/ Ragione Sociale	Sede (Indirizzo)	Telefono e E-mail
Iscrizione ad Albi o Elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'Albo/ Elenco	Qualifica

#### **Che cos'è il finanziamento**

Il Finanziamento è un'operazione con cui un'impresa ottiene la disponibilità necessaria da una Banca/Intermediario per realizzare un dato progetto di investimento o soddisfare le proprie esigenze di liquidità, con l'obbligo di restituire l'importo concesso e a pagare gli interessi calcolati sulla base del tasso di interesse stabilito nel contratto. Il tasso di interesse può essere fisso o variabile.

La restituzione del debito (capitale erogato e interessi) avviene in modo graduale nel tempo attraverso il pagamento di rate periodiche per un arco di tempo che può essere lungo diversi anni, o breve, inferiore all'anno.

**Per saperne di più:** la guida "La Centrale dei Rischi in parole semplici" è disponibile sul sito [www.Bancaditalia.it](http://www.Bancaditalia.it), presso tutte le filiali e sul sito internet della banca.

#### **Finanziamento Microcredito imprenditoriale**

È un finanziamento a medio lungo termine che consente l'accesso a soggetti che intendono avviare o esercitare un'attività di lavoro autonomo o di microimpresa e che non sono in condizione di rivolgersi al sistema creditizio tradizionale per assenza di idonee garanzie.

Il finanziamento è caratterizzato dall'erogazione di servizi ausiliari di assistenza e di monitoraggio da parte dell'Associazione Vobis ETS.

La Banca deve prestare, in fase istruttoria e durante il periodo di rimborso, almeno due dei seguenti servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio ai soggetti finanziati:

- A) supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività;
- B) formazione sulle tecniche di amministrazione dell'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, della gestione finanziaria, della gestione del personale;
- C) formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività;
- D) supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato;

E) supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali, e amministrativi e informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato;

F) con riferimento al finanziamento concesso per le finalità indicate al punto d) del paragrafo che precede, supporto alla definizione del percorso di inserimento nel mercato del lavoro;

G) supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato.

La Banca ha optato per i servizi A) e G) che saranno prestati gratuitamente da parte dell'Associazione Vobis ETS.

**A cosa serve:** Sono finanziabili le spese, fino al 100% dell'importo della fattura, al netto IVA, relative a:

- Acquisto di beni, ivi incluse le materie prime necessarie alla produzione di beni o servizi e le merci destinate alla rivendita, o di servizi strumentali all'attività svolta, compreso il pagamento dei canoni delle operazioni di leasing e il pagamento delle spese connesse alla sottoscrizione di polizze assicurative;
- Retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori;
- Pagamento di corsi di formazione volti ad elevare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali del lavoratore autonomo dell'imprenditore e dei relativi dipendenti; i finanziamenti concessi alle società di persone e alle società cooperative possono essere destinati anche a consentire la partecipazione a corsi di formazione da parte dei soci;
- Pagamento di corsi di formazione anche di natura universitaria o postuniversitaria volti ad agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro delle persone fisiche beneficiarie del finanziamento.

#### **A chi si rivolge:**

Ai soggetti che intendono avviare o esercitare un'attività di lavoro autonomo (sono compresi i professionisti) o di microimpresa, organizzata in forma individuale, di associazione, di società di persone, di società a responsabilità limitata, di società a responsabilità limitata semplificata o di società cooperativa.

Sono **esclusi** i finanziamenti ai seguenti soggetti:

- a) lavoratori autonomi o imprese individuali con un numero di dipendenti superiore alle 5 unità;
- b) società di persone, società a responsabilità limitata, società a responsabilità limitata semplificata, o società cooperative con un numero di dipendenti non soci superiore alle 10 unità.

#### **Modalità di rimborso**

Il rimborso avviene sulla base del **Piano di ammortamento** con il **pagamento di rate composte da una quota a rimborso del capitale ed una quota a rimborso di interessi** e con **periodicità** che può essere mensile, trimestrale a decorrere dal giorno di stipula del contratto.

Nell'eventuale **periodo di preammortamento** le rate sono costituite dalla sola quota interessi.

#### **Modalità di calcolo degli interessi**

Gli interessi vengono conteggiati, per tutta la durata del finanziamento, utilizzando un tasso fisso, in funzione di quanto previsto dal contratto.

#### **Garanzie**

I finanziamenti sono assistiti dal Fondo di garanzia PMI a valere sulla legge 662/96 fino all'80% dell'ammontare del finanziamento concesso per le operazioni di importo fino a 50.000 euro. Per le operazioni di importo superiore a euro 50.000 (ovvero per le operazioni che determinano un'esposizione complessiva sul microcredito superiore a euro 50.000), i finanziamenti sono assistiti dal Fondo di garanzia PMI a valere sulla legge 662/96 fino al 60%. Sulla quota di finanziamento garantita dal Fondo non possono essere richieste altre garanzie reali, assicurative e bancarie.

#### **Rischi del finanziamento**

Trattandosi di finanziamento a tasso fisso, il rischio è legato all'impossibilità di beneficiare delle eventuali riduzioni dei tassi di mercato nel tempo.

#### **Conto corrente**

Per l'erogazione dei finanziamenti il Cliente **deve essere titolare di un conto corrente presso la banca erogante**, ad eccezione delle **microimprese**, identificate secondo quanto previsto al D. Lgs 6/9/2005 n° 206. (Titolo III, Capo I, Art. 18: "...omissis d-bis" "microimprese": entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica,

esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n.2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003; omissis.."). In tali casi, l'erogazione del finanziamento potrà avvenire mediante accredito su conto corrente presso la Banca erogante o presso altra banca o per cassa. Il pagamento delle rate di rimborso del finanziamento potrà avvenire esclusivamente mediante addebito su conto corrente intestato al cliente presso la Banca erogante o presso altra banca.

Per ulteriori dettagli sul conto corrente si rinvia alla sezione Servizi accessori del presente Foglio Informativo.

## Principali Condizioni economiche

### Quanto può costare il Finanziamento Microcredito Imprenditoriale

#### Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) e Costo Complessivo del Credito

##### Esempio 1 – Microimpresa

Il tasso è calcolato su un finanziamento di durata 10 anni ed importo di € 20.000, senza preammortamento. Sono state considerate le seguenti spese: pagamento degli interessi, imposta sostitutiva<sup>1</sup>, spese Incasso rata e avviso di scadenza o quietanza di pagamento, spese comunicazioni di legge.

Il Costo Complessivo del Credito è calcolato con le medesime logiche del TAEG, ma a differenza dello stesso ricompresa anche il costo del conto corrente facoltativo<sup>2</sup>.

Per quantificare l'incidenza del costo del conto corrente sul finanziamento, è necessario confrontare il "Costo Complessivo del Credito" con il TAEG.

<sup>1</sup>l'imposta sostitutiva è calcolata sulla base dell'aliquota dello 0,25%. Nel caso di finalità "portabilità tramite surroga" l'imposta sostitutiva è esente.

<sup>2</sup> sono ricompresi il canone mensile del conto corrente di erogazione pari a € 10 e la quota mensile dell'imposta di bollo pari a € 8,33.

Tasso Fisso – Ammortamento Francese	TAN	TAEG	Costo complessivo del credito
Rata Mensile	6,449%	7,1243%	9,0014%
Rata Trimestrale	6,449%	6,8061%	8,6465%

### Dettaglio condizioni economiche

Le condizioni economiche indicate nel seguito rappresentano i valori massimi previsti dalla banca. Al momento della stipula del contratto, una o più delle singole voci di costo potranno essere convenute in misura inferiore a quella pubblicizzata, nel rispetto dei limiti previsti dalla Legge 108/96.

Importo Massimo finanziabile	a) Fino a € 75.000 per lavoratori autonomi, imprese individuali, società di persone, società a responsabilità limitata semplificata, o società cooperative b) Fino a € 100.000 per società a responsabilità limitata <sup>1</sup>
Importo Minimo finanziabile	Non previsto
Durata e preammortamento	Minima 2 – massima 10 anni È incluso un eventuale periodo di preammortamento della durata massima di 12 mesi

<sup>1</sup> Anche assistiti da garanzie reali

**Tassi**

Tasso di interesse nominale annuo	Tasso fisso pari al 6,449%
Tasso di mora	Tasso contrattuale (come sopra determinato) pro-tempore vigente + 2,00 punti percentuali

**Spese**

Istruttoria.	Esenti
Abbandono domanda di finanziamento.	Non previste
Incasso rata e avviso di scadenza o quietanza di pagamento	Rata mensile: € 4,00 Rata trimestrale: € 4,00
Invio comunicazioni di legge modalità cartacea	€ 0,70 per invio (con eccezione dei casi d'invio esenti da spese ai sensi della legge n. 40/2007 art. 8bis)
Invio comunicazioni di legge modalità online	€ 0 Per avere la rendicontazione on line è necessario aderire ai servizi a distanza della Banca e utilizzare le relative credenziali di accesso; i servizi a distanza sono offerti nell'ambito del contratto denominato 'MyKey' e ai titolari dei contratti 'Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti' oppure 'Inbiz'. Per maggiori informazioni sui servizi a distanza consultare i fogli informativi dedicati
Estinzione anticipata anche parziale (volontaria oppure a seguito di decadenza dal beneficio del termine, di risoluzione del contratto di finanziamento, di recesso dallo stesso o di procedure concorsuali).	3% sul capitale anticipatamente rimborsato
Rilascio certificato di sussistenza del credito	€ 51,00
Volture	€ 51,00
Spese di conto corrente (*)	Vedere paragrafo dedicato a "servizi accessori"
Spese di riesame, su richiesta dell'impresa, di pratica già deliberata	0,50% sull'importo del capitale residuo al momento della richiesta di riesame, con un minimo di € 100,00, qualora la richiesta comporti istruttoria e/o atti interni/esterni della Banca

**Piano di ammortamento**

Tipo di ammortamento	francese
Tipologia di rata	costante
Periodicità delle rate	mensile o trimestrale

(\*) Da includere nel calcolo del TAEG solo se trattasi di impresa non qualificabile come microimpresa nel caso in cui il conto corrente di appoggio venga aperto nei 30 giorni antecedenti la data di domanda del finanziamento.

**Calcolo esemplificativo dell'importo della rata**

Finanziamento a **tasso fisso**, piano di ammortamento francese per € 20.000,00 di capitale, durata 10 anni senza preammortamento.

	Durata finanziamento	Tasso di interesse applicato	Importo della rata
<b>Rata mensile</b>	10 anni	6,449%	€ 226,57
Rata trimestrale	10 anni	6,449%	€ 682,32

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

**Altre spese da sostenere**

Trattamento tributario	I contratti di finanziamento a medio e lungo termine sono assoggettati al regime fiscale ordinario (imposte di registro, di bollo e quando previste quelle ipotecarie e catastali). La banca può, in accordo con il cliente e a seguito di specifica opzione da esercitarsi per iscritto in
------------------------	--

contratto, optare per la corresponsione di un'imposta sostitutiva prevista dal D.P.R. 601/73 e s.m.i. in percentuale sull'importo erogato, nella misura pro-tempore prevista dalla vigente Legislazione (attualmente generalmente pari allo 0,25%).

In particolare, la banca opta per il regime fiscale di imposta sostitutiva quando è più conveniente, come ad esempio per le operazioni assistite da ipoteca. È in ogni caso a carico dell'Impresa l'onere relativo al trattamento tributario del finanziamento.

Costo della Garanzia del Fondo L. 662/96

Nei casi in cui, a seguito della delibera di ammissione del Fondo, l'operazione garantita non sia perfezionata con le modalità e nei termini fissati dal regolamento, potrà essere richiesta una commissione di importo pari a euro 300,00.

Maggiori dettagli sul regolamento reperibile sul sito internet [www.fondidigaranzia.it](http://www.fondidigaranzia.it).

## Servizi Accessori

Qualora il Cliente non sia già titolare di un conto corrente presso la Banca erogante o presso il sistema bancario, la Banca propone **Conto BusinessInsieme**.

### Cos'è un conto corrente

Il **conto corrente** è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile). Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, domiciliazione delle bollette, fido.

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la banca non sia in grado di rimborsare al correntista, in tutto o in parte, il saldo disponibile. Per questa ragione la banca aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia che assicura a ciascun correntista una copertura fino a € 100.000,00.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di carta di debito, carta di credito, assegni, dati identificativi e parole chiave per l'accesso al conto su internet, rischi che possono essere ridotti al minimo se il correntista osserva le comuni regole di prudenza e attenzione.

### Conto BusinessInsieme

**Conto BusinessInsieme** è il conto corrente pensato per tutti i clienti che svolgono un'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale (con fatturato inferiore a 2,5 milioni di euro) che permette di comporre liberamente la propria offerta, scegliendo l'insieme di prodotti e servizi più adatti alle proprie esigenze. La formula del conto, infatti, prevede un unico costo mensile complessivo, che include i canoni di determinati servizi che il cliente sceglie di collegare al conto.

Per ogni prodotto o servizio sottoscritto, il costo mensile complessivo aumenta di un ammontare pari al costo mensile di tale servizio. In caso di scioglimento del rapporto contrattuale relativo ad uno o più prodotti o servizi precedentemente collegati, il costo mensile complessivo si riduce di un ammontare pari al costo di tali servizi.

Qui di seguito si riepilogano i costi del **Conto BusinessInsieme**, sulla base dell'offerta commerciale proposta dalla Banca, connessi al solo utilizzo del finanziamento ed inclusi nel relativo calcolo degli indicatori di costo del credito (TAEG/Costo Complessivo del Credito).

### Voci di costo

Spese per l'apertura del conto	Non previste spese
Canone mensile base Insieme 10	€ 10,00 (canone annuo € 120,00)
Canone mensile base Insieme 25	€ 25,00 (canone annuo € 300,00)
Canone mensile base Insieme Illimitato	€ 30,00 (canone annuo € 360,00)
Numero di operazioni trimestrali il cui costo di registrazione è incluso nel canone mensile base Insieme 10	30
Numero di operazioni trimestrali il cui costo di registrazione è incluso nel canone mensile base Insieme 25	75
Numero di operazioni trimestrali il cui costo di registrazione è incluso nel canone mensile base Insieme Illimitato	Illimitato

Spese trimestrali per conteggio interessi e competenze	Incluse nel canone mensile base
Costo di registrazione di ogni operazione (in aggiunta al costo dell'operazione)	€ 1,60 oltre i limiti trimestrali previsti
Invio estratto conto on line (canone mensile)	€ 0,00 (1)
Invio estratto conto cartaceo (canone mensile)	€ 0,70 con periodicità mensile (€ 8,40 canone annuo)
Costo invio comunicazione di legge on line (canone mensile)	€ 0,00 (1)
Costo invio comunicazione di legge cartacea (canone mensile)	€ 0,70 con periodicità mensile (€ 8,40 canone annuo)

Oltre a questi costi va considerata l'imposta di bollo di € 8,33 mensili (€ 2,85 nel caso di Persona Fisica /Ditta Individuale).

(1) Per avere la rendicontazione on line è necessario aderire ai servizi a distanza della Banca e utilizzare le relative credenziali di accesso; i servizi a distanza sono offerti nell'ambito del contratto denominato 'MyKey' e ai titolari dei contratti 'Servizi via internet, cellulare e telefono per aziende ed enti' oppure 'Inbiz'. Per maggiori informazioni sui servizi a distanza consultare i fogli informativi dedicati.

### **Recesso dal contratto**

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto.

La Banca può recedere dal contratto con comunicazione consegnata al Cliente o inviata tramite posta.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Se il Cliente chiede la chiusura del conto con comunicazione consegnata alla Banca o inviata tramite posta, la chiusura avviene entro i seguenti termini:

- 3 giorni lavorativi, se al conto non sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del conto;
- 12 giorni lavorativi, se al conto sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del conto ed è subordinato al fatto che il Cliente restituisca le carte di pagamento collegate al conto e fornisca le istruzioni per definire i rapporti o servizi collegati.

Nel predetto termine di 12 giorni la Banca acquisisce i dati delle operazioni relative ai rapporti o servizi collegati al conto e definisce il saldo di chiusura. Il termine può tuttavia essere superato se, per la definizione di alcuni rapporti o servizi, la Banca deve acquisire dati da soggetti terzi (tali fattispecie sono indicate nel Foglio Informativo relativo al conto corrente).

### **Avvertenze**

Per le condizioni economiche relative al servizio "Copia documentazione" si veda il Foglio Informativo "Servizi vari" disponibile in Filiale e sul sito internet della Banca.

### **Particolarità esclusive per la clientela terzo settore**

Il prodotto, quando viene richiesto da Organizzazioni Non Profit ed Enti del Terzo Settore, rientra tra le iniziative finalizzate all'ampliamento dell'accesso al credito su cui la banca effettua una rilevazione con l'obiettivo di misurarne e monitorarne nel tempo l'impatto sociale e verificarne l'efficacia.

Pertanto, solo per le predette categorie di clienti, nei casi di nuove operazioni o ristrutturazioni del debito, entrambe di importo uguale o superiore a 50.000 euro, è obbligatoria la compilazione di un questionario di rilevazione d'impatto - denominato RIM, contenente alcune domande fondamentali per verificare il raggiungimento dell'obiettivo perseguito e determinare nel tempo l'impatto sociale del finanziamento.

La compilazione del RIM è obbligatoria, precede la sottoscrizione del contratto ed è propedeutica all'erogazione del finanziamento, ma non sufficiente all'ottenimento dello stesso che è in ogni caso subordinato all'ordinario processo di valutazione di merito effettuato dalla Banca.

### **Informazioni relative alla commercializzazione a distanza**

#### **Conclusione del contratto a distanza**

Per contratto concluso a distanza si intende il contratto stipulato mediante il Servizio a distanza della Banca (Internet Banking) al quale il Cliente accede previa autenticazione mediante le proprie credenziali.

**Modalità di conclusione del contratto**

Il Cliente mediante il Servizio a distanza riceve il corredo contrattuale e ne visualizza il testo per verificare i dati che vi sono riportati. Il Cliente prima della sottoscrizione del testo contrattuale può sempre interrompere o abbandonare la navigazione senza assumere alcun impegno nei confronti della Banca. La documentazione viene sottoscritta dal Cliente e dalla Banca con firma digitale. Il contratto viene concluso a seguito dell'apposizione della firma del Cliente e della Banca. Dopo la conclusione del contratto, il corredo documentale viene messa a disposizione nell'archivio del Servizio a distanza, al quale il Cliente può accedere per visualizzare e salvare ciascun documento.

**Lingua del contratto**

La lingua a disposizione per concludere il contratto è la lingua italiana.

**Costi e oneri specifici connessi con il mezzo di comunicazione utilizzato**

La commercializzazione e la conclusione del contratto avvengono mediante il Servizio a distanza di cui il Cliente è titolare. Non vi sono costi o oneri diversi da quelli eventualmente dovuti dal Cliente in base al contratto del Servizio a distanza citato.

**Recapiti per contattare rapidamente la banca**

Il Cliente può comunicare con la Banca facendo riferimento come di consueto al proprio gestore, oppure utilizzando il Numero verde Assistenza ai Servizi a distanza: 800.303.303.

**Estinzione anticipata, portabilità e reclami****Estinzione anticipata**

Il cliente può scegliere di estinguere anticipatamente tutto o in parte il finanziamento pagando alla Banca un compenso contrattualmente pattuito e diversificato a seconda che il tasso scelto sia fisso o variabile. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del finanziamento.

**Portabilità del finanziamento**

Nel caso in cui, per rimborsare il finanziamento, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario, il cliente, se persona fisica o microimpresa (come definita dall'art.1, comma1, lettera 1 del D.Lgs 27/01/2010 n. 11), 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.

**Recesso**

È convenuta espressamente la facoltà della banca di recedere dal contratto di finanziamento, a norma dell'art. 1373C.C., oltre che per qualunque causa di scioglimento dell'impresa e al verificarsi di uno degli eventi riportati sul contratto di finanziamento, riguardanti la parte finanziata.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto**

I conteggi di estinzione anticipata del finanziamento sono disponibili in giornata.

**Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- per posta ordinaria a **Ufficio Reclami Intesa Sanpaolo - Piazza San Carlo 156 – 10121 TORINO**,
- per posta elettronica alla casella [assistenza.reclami@intesasanpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@intesasanpaolo.com),
- per posta elettronica certificata (PEC) a [assistenza.reclami@pec.intesasanpaolo.com](mailto:assistenza.reclami@pec.intesasanpaolo.com),
- tramite **fax al numero 011/0937350**,
- allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca,
- online compilando l'apposito form presente nella sezione "Reclami e risoluzione delle controversie" sul sito [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com).

La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 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 l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative. Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha

ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Il Cliente e la Banca per l'esperimento del procedimento di mediazione nei termini previsti dalla normativa vigente possono ricorrere, anche in assenza di preventivo reclamo:

- al Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie-ADR. Il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto alla Banca;
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it). La Guida Pratica all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF"), il Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario e la Sintesi del Regolamento di Conciliazione Permanente sono a disposizione del Cliente presso ogni Filiale e sul sito internet della Banca, nella sezione Reclami-Ricorsi-Conciliazione.

## Legenda

<b>Contratto preliminare</b>	È il contratto con il quale la Banca si impegna ad erogare il finanziamento in epoca successiva, con una o più erogazioni, tutte assistite dalla o dalle medesime garanzie. Viene utilizzato quando il programma di investimenti oggetto del finanziamento non è ancora terminato e consente all'impresa di richiedere erogazioni parziali in base allo stato di avanzamento degli investimenti.
<b>Contratto unico</b>	È il contratto con il quale la Banca eroga il finanziamento e l'impresa fornisce le garanzie concordate. Viene utilizzato in caso di investimenti ultimati.
<b>Costo Complessivo del Credito</b>	Il Costo Complessivo del Credito è calcolato con le medesime logiche del TAEG, ma a differenza dello stesso ricomprende le spese per tutti gli accessori facoltativi connessi con il finanziamento, quindi, spese standard del conto corrente di erogazione (canone ed imposta di bollo) qualora facoltativo.
<b>Finanziamento chirografario</b>	Finanziamento non assistito da alcun tipo di garanzia reale - ossia pegno e ipoteca- o personale - ossia fideiussione, anticresi.
<b>Istruttoria</b>	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
<b>Microimprese</b>	Entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003.
<b>Periodo di preammortamento</b>	Il preammortamento è il periodo che intercorre tra l'erogazione (unica o finale) del mutuo e l'inizio del suo ammortamento. In questo periodo non è previsto il rimborso di quote del capitale mutuato, ma solo la corresponsione degli interessi calcolati al tasso contrattualmente stabilito per tale periodo ed il cui importo è pagato unitamente alla prima rata di ammortamento.
<b>Piano di ammortamento</b>	Piano di rimborso del prestito con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
<b>Piano di ammortamento "Franceso"</b>	Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
<b>Professionista</b>	Qualsiasi persona fisica o giuridica che, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un professionista.
<b>Quietanza</b>	Atto con il quale un soggetto ricevente una determinata somma accetta il corrispettivo esonerando il cedente a qualsiasi ulteriore richiesta.
<b>Quota capitale</b>	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
<b>Quota interessi</b>	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
<b>Tasso annuo Effettivo Globale (TAEG)</b>	Indica il costo totale del finanziamento su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
<b>Tasso di interesse di preammortamento</b>	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di erogazione del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.

<b>Tasso di interesse nominale annuo</b>	Parametro di indicizzazione (per i finanziamenti a tasso variabile). Parametro di riferimento (per i finanziamenti a tasso fisso).
<b>Tasso di mora</b>	Tasso di interesse applicato in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	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 e, quindi vietato, per i finanziamenti di cui al presente Foglio Informativo, occorre individuare, tra tutti quelli pubblicati, la soglia della categoria "altri finanziamenti alle famiglie e alle imprese". Tale soglia determina il limite per accertare che quanto richiesto dalla Banca non sia superiore.