

SERVIZIO ESTERO - Finanziamenti In Euro / Divisa Estera entro 18 Mesi
INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica: BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.p.A.
 Sede Legale: V. Gramsci, 7 – 10121 Torino Tel. 011.0828.1 Fax 011.0828.800
 Sito internet: www.bancaintermobiliare.com
 Capitale sociale € 156.209.463,00 i.v.
 Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino, Codice Fiscale e P. IVA n. 02751170016
 Codice azienda Bancaria n. 3043.7 Albo banche n. 5319
 Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
 Capogruppo del Gruppo Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni S.p.a.
 Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari: cod 3043

RISERVATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE

Soggetto che entra in contatto con il cliente

Nome	Cognome	
Indirizzo	Telefono	E-mail

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE O DEL SERVIZIO
Caratteristiche e particolarità:

Si tratta di un finanziamento, a breve termine, in euro/divisa estera senza vincolo di destinazione con durata massima di 18 mesi. Il finanziamento è riservato ai clienti ai quali sia stata accordata una linea di credito, da utilizzarsi per finanziamenti della specie. L'erogazione del finanziamento avviene in unica soluzione ed il rimborso può essere effettuato, previo accordo tra la Banca ed il cliente, in forma rateale o in unica soluzione alla scadenza. Il tasso di interesse applicato al finanziamento è fisso per tutto il periodo di interessi concordato con il cliente; infatti è consentito al cliente di pattuire, nei termini stabili dal contratto, più scadenze del periodo di interessi, nell'ambito della durata complessiva del finanziamento stesso. Il rimborso del finanziamento potrà avvenire, tramite il pagamento periodico da parte del cliente di rate comprensive di capitale ed interessi, o in un'unica soluzione alla scadenza in questo caso gli interessi verranno addebitati in base alle scadenze del periodo interessi pattuite. In caso di estinzione anticipata (o di rimborso parziale) del finanziamento viene richiesto un compenso onnicomprensivo. La banca si riserva la facoltà di concedere un'eventuale proroga, oltre la scadenza inizialmente pattuita, e in questo caso, lo spread subirà una maggiorazione come previsto nelle clausole del contratto. I finanziamenti in valuta estera possono essere accesi nelle seguenti divise: DOLLARO USA (USD); YEN GIAPPONESE (JPY); STERLINA INGLESE (GBP); FRANCO SVIZZERO (CHF); DOLLARO AUSTRALIANO (AUD); CORONA NORVEGESE (NOK); DOLLARO CANADESE (CAD).

Rischi tipici e generici

Rischio condizioni economiche: esiste la possibilità che le condizioni economiche possano variare in senso sfavorevole (ove contrattualmente previsto):

Rischio Cambio: si ritiene che il prodotto debba essere utilizzato esclusivamente dalla clientela che operi abitualmente con l'estero, che abbia cioè maturato una significativa esperienza con l'operatività in divisa estera e che quindi sia ben cosciente dei pericoli di perdita derivanti dalle oscillazioni di cambio.

Rischio Tasso: quando il tasso è ancorato ad un parametro (in questo caso il tasso lettera interbancario delle eurodivise) e le condizioni economico-finanziarie dei mercati variano, il tasso varia anch'esso. Questo potrebbe far crescere gli oneri finanziari per il cliente, che si troverebbe a pagare interessi superiori a quelli che aveva preventivato

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO O DELL'OPERAZIONE
QUANTO PUO' COSTARE FINANZIAMENTO ALTRI A BREVE TERMINE

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Durata Finanziamento	Importo in Divisa	Controvalore Euro	T.A.N.	Rimborso a scadenza	TAEG
3 mesi (indice + 7,00%)	USD 100.000,00	€ 89.253,84	7,33%	€ 90.889,41	10,66%

Tasso Annuo Nominale (T.A.N.) massimo applicato: Libor USD 3 mesi 360 giorni, pubblicato sul "Sole 24 Ore" il giorno 30/09/2015 pari a **0,33 %** più uno spread del **7,000 %**. Finanziamento a Breve Termine a rata unica comprensiva di capitale e interessi. Cambio applicato: cambio BCE EUR/USD **1,1204**, pubblicato sul "Sole 24 Ore" il giorno 30/09/2015

Nel calcolo del TAEG sono incluse le spese di accensione, le commissioni di servizio, le spese di estinzione e gli oneri CSA. La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno civile della divisa USD (360 gg).

Il TAEG è comprensivo degli interessi e di tutti i costi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza.

Dal calcolo del TAEG sono escluse le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare per la mancata esecuzione di uno qualsiasi degli obblighi stabiliti dal contratto di credito, compresi gli interessi di mora; le spese, diverse dal prezzo d'acquisto, che competono al consumatore all'atto dell'acquisto.

Ipotesi di variazione del tasso di cambio

Durata Finanziamento	Importo in Divisa	T.A.N.	Rimborso a scadenza dopo apprezzamento	Rimborso a scadenza dopo deprezzamento
3 mesi (indice + 7,00%)	USD 100.000,00	7,33%	€ 75.741,18	€ 113.611,77

Tasso Annuo Nominale (T.A.N.) massimo applicato: Libor USD 3 mesi 360 giorni, pubblicato sul "Sole 24 Ore" il giorno 30/09/2015 pari a **0,33%**, più uno spread del **7,000 %**. Finanziamento a Breve Termine a rata unica comprensiva di capitale e interessi.

Per calcolare il "Rimborso a scadenza dopo apprezzamento" è stato utilizzato un ipotetico tasso di cambio EUR/USD di **1,3445**, derivante da un ipotetico apprezzamento dell'Euro sul Dollaro Americano del 20% rispetto al tasso pubblicato sul "Sole 24 Ore" il giorno 30/09/2015.

Per calcolare il "Rimborso a Scadenza dopo deprezzamento" è stato utilizzato un ipotetico tasso di cambio EUR/USD di **0,8963**, derivante da un ipotetico apprezzamento del Dollaro Americano sull'Euro del 20% rispetto al tasso pubblicato sul "Sole 24 Ore" il giorno 30/09/2015

Si evidenzia che la variazione del valore del Rimborso a Scadenza al variare del tasso di cambio è significativa per il cliente solo nel caso in cui il Finanziamento a Breve Termine venga erogato su un conto corrente espresso in Euro.

Commissioni di Intervento applicate all'Accensione, Trasformazione e Decurtazione/Estinzione del Finanziamento in Divisa

Commissioni di Intervento per operazioni in Divisa:

- Minimo	€ 7,00
- PerMille	2,0000 ‰
- Massimo	senza limite

Accensione del Finanziamento in Euro o in Divisa

Commissioni di Intervento operazioni in Euro:

- Minimo	€ 100,00
- PerMille	1,2500 ‰
- Massimo	€ 300,00

Tasso di interesse nominale annuo per finanziamenti in Euro

Euribor 360 gg. di periodo + spread

Spread accensione operazioni in EURO

7,0000 %

Rilevazione dell'Indice ai fini della stipula: Euribor (Euro Interbank Offered Rate) 360 gg. di periodo Lettera puntuale rilevato il giorno lavorativo bancario precedente all'erogazione (ad es. per finanziamenti con scadenza a tre mesi l'Indice rilevato è l'Euribor 360 gg. 3 mesi). Nell'eventualità in cui la durata del finanziamento non coincida con la durata della quotazione dell'Indice, viene applicata una tolleranza di 14 giorni (ad es. per finanziamenti con scadenza a 40 giorni l'indice rilevato è l'Euribor 360 gg a 1 mese; per finanziamenti a 50 giorni l'indice rilevato è l'Euribor 360 gg a 2 mesi). Per durate inferiori ai 30 giorni viene fatto comunque riferimento all'Indice Euribor 360 gg. 1 mese.

Quanto sopra vale anche ai fini di revisioni periodiche del tasso eventualmente previste dal finanziamento.

Parametro di indicizzazione: sia in caso di tassi attivi, sia in caso di tassi passivi, qualora il tasso applicato sia determinato sulla base di un parametro (per esempio: Euribor, Libor ecc.) e il valore del parametro rilevato alla data di perfezionamento dell'operazione e successive revisioni del tasso sia negativo, il parametro si intenderà convenzionalmente pari a zero. Di conseguenza il tasso applicato corrisponderà allo spread, se questo è da aggiungere al parametro (parametro + spread); mentre il tasso applicato si considererà pari a zero, se lo spread è da sottrarre dal parametro (parametro - spread). Analogamente il tasso applicato si intenderà pari a zero nel caso in cui, pur essendo il parametro di riferimento positivo, il valore risultante dalla sottrazione dello spread al parametro risulti negativo.

Giorni valuta addebito per conteggio interessi in Euro

Data Contabile + 0 gg. Lavorativi

Giorni valuta accredito in Euro

Data Contabile + 0 gg. Lavorativi

Tasso di interesse nominale annuo per finanziamenti in Divisa

Tasso interbancario di periodo della Divisa + Spread

Spread accensione operazioni in USD

7,0000 %

Spread accensione operazioni in GBP

7,0000 %

Spread accensione operazioni in CHF

7,0000 %

Spread accensione operazioni in JPY

7,0000 %

Spread accensione operazioni in altre divise

7,0000 %

Rilevazione dell'Indice ai fini della stipula: Tasso Interbancario di periodo Lettera puntuale della Divisa rilevato il giorno lavorativo bancario precedente all'erogazione (ad es. per finanziamento in USD con scadenza a tre mesi l'indice rilevato è il Tasso Libor USD a 3 mesi). Per le Divise USD, GBP, CHF ed JPY vengono presi a riferimento i rispettivi Tassi Interbancari Libor (London InterBank Offered Rate); per le operazioni in altre Divise vengono presi a riferimento i Tassi Interbancari delle rispettive Banche Centrali Nazionali. Nell'eventualità in cui la durata del finanziamento non coincida con la durata della quotazione dell'Indice, viene applicata una tolleranza di 14 giorni (ad es. per finanziamenti in USD con scadenza a 40 giorni l'indice rilevato è Libor USD ad 1 mese; per finanziamenti a 50 giorni l'indice rilevato è il Libor USD a 2 mesi). Per durate inferiori ai 30 giorni viene fatto comunque riferimento all'Indice ad 1 mese.

Quanto sopra vale anche ai fini di revisioni periodiche del tasso eventualmente previste dal finanziamento.

Parametro di indicizzazione: sia in caso di tassi attivi, sia in caso di tassi passivi, qualora il tasso applicato sia determinato sulla base di un parametro (per esempio: Euribor, Libor ecc.) e il valore del parametro rilevato alla data di perfezionamento dell'operazione e successive revisioni del tasso sia negativo, il parametro si intenderà convenzionalmente pari a zero. Di conseguenza il tasso applicato corrisponderà allo spread, se questo è da aggiungere al parametro (parametro + spread); mentre il tasso applicato si considererà pari a zero, se lo spread è da sottrarre dal parametro (parametro - spread). Analogamente il tasso applicato si intenderà pari a zero nel caso in cui, pur essendo il parametro di riferimento positivo, il valore risultante dalla sottrazione dello spread al parametro risulti negativo.

Giorni valuta addebito per conteggio interessi in Divisa

Data Contabile + 0 gg. Lavorativi

Giorni valuta accredito in Divisa

Data Forex + 0 gg. Lavorativi

Spese di accensione del Finanziamento

€ 15,00

T.A.E.G. (Tasso Annuo Effettivo Globale)

Non potrà superare il tasso usura pro-tempore vigente

Tasso di Mora: Tasso del Finanziamento al momento della messa in Mora, più uno spread pari al

2,100 %

Calendario per il calcolo degli interessi:

- | | |
|--|----------------------|
| - divisore per la divisa GBP, ZAR, PLN, HKD, SGD | 365 se bisestile 366 |
| - divisore per le altre divise | 360 se bisestile 360 |

Capitalizzazione degli interessi; potrà essere percepita:

- alla scadenza di ciascun periodo di validità del tasso
- al momento di eventuali rimborsi anticipati totali o parziali
- in caso di proroga
- con cadenza trimestrale

Proroga del Finanziamento in Euro

Maggiorazioni dello spread per eventuale proroga del finanziamento oltre la scadenza inizialmente prevista:

Maggiorazione spread per proroga operazioni in Euro	0,5000 %
Commissioni di proroga Finanziamenti Altri in Euro:	
- Minimo	€ 50,00
- PerMille	1,2500 ‰
- Massimo	€ 150,00

Proroga del Finanziamento in Divisa

Maggiorazioni dello spread per eventuale proroga del finanziamento oltre la scadenza inizialmente prevista:

Maggiorazione spread per proroga operazioni in USD	0,5000 %
Maggiorazione spread per proroga operazioni in GBP	0,5000 %
Maggiorazione spread per proroga operazioni in CHF	0,5000 %
Maggiorazione spread per proroga operazioni in JPY	0,5000 %
Maggiorazione spread per proroga operazioni in altre divise	0,5000 %
Spese proroga del Finanziamento	€ 15,00
Giorni valuta di addebito su proroga	Data Contabile + 0 gg. Lavorativi
Giorni valuta di addebito conteggio interessi su proroga	Data Riferimento + 0 gg. Lavorativi

Decurtazione/Estinzione del Finanziamento in Euro e Divisa

Spese decurtazione/estinzione del Finanziamento	€ 15,00
Commissioni per estinzione anticipata:	
- Minimo	€ 0,00
- PerMille	20,0000 ‰
- Massimo	senza limite

Trasformazione del Finanziamento

Spese di Trasformazione del Finanziamento	€ 15,00
Giorni valuta di addebito capitale in Euro	Data Contabile + 0 gg. Lavorativi
Giorni valuta di addebito spese in Euro	Data Contabile + 0 gg. Lavorativi
Giorni valuta di addebito conteggio interessi in Euro	Data Contabile + 0 gg. Lavorativi
Giorni valuta di addebito capitale in Divisa	Data Forex + 0 gg. Lavorativi
Giorni valuta di addebito spese in Divisa	Data Forex + 0 gg. Lavorativi
Giorni valuta di addebito conteggio interessi in Divisa	Data Forex + 0 gg. Lavorativi
In caso di Trasformazione del Finanziamento da Divisa ad Euro:	
Commissioni di Intervento per operazioni in Euro:	
- Minimo	€ 7,00
- PerMille	2,0000 ‰
- Massimo	senza limite

REVISIONE TASSO

Spese revisione tasso	€ 15,00
-----------------------	---------

RECESSO E RECLAMI

RECESSO DAI RAPPORTI

La banca ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dai rapporti con il cliente, ancorché questi siano a tempo determinato. Qualora il cliente rivesta la qualità di consumatore o microimpresa la banca ha facoltà di recedere dai rapporti a tempo indeterminato con effetto immediato al ricorrere di una giusta causa o di un giustificato motivo, ovvero con un preavviso scritto di almeno 2 mesi. Nel caso di rapporti a tempo determinato, la banca ha facoltà di recedere con effetto immediato al ricorrere di una giusta causa. Per il pagamento di quanto dovuto, sarà dato al cliente, per iscritto, un termine di almeno 1 giorno. Le eventuali spese addebitate periodicamente per l'erogazione dei servizi (per esempio: canoni; ecc.) sono dovute dal cliente solo in misura proporzionale per il periodo precedente lo scioglimento del rapporto; se sono state pagate anticipatamente, tali spese sono rimborsate dalla banca in misura proporzionale. Il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese. Il cliente ha facoltà di recedere dai rapporti con la banca in qualunque momento con effetto immediato al ricorrere di un giustificato motivo, ovvero dandone comunicazione scritta alla banca con un preavviso di 5 giorni lavorativi bancari e rimborsando alla stessa, entro un 1 giorno dalla data in cui il recesso è divenuto operante, tutto quanto eventualmente dovute per capitale, interessi, spese, commissioni, oneri tributari. Il cliente, al verificarsi del recesso, è tenuto a restituire l'eventuale materiale di pertinenza della banca eventualmente in precedenza consegnato per l'utilizzo dei servizi e a costituire i fondi necessari per il pagamento delle eventuali disposizioni impartite alla banca e non

ancora eseguite o addebitate.

Il cliente resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso dei servizi successivamente al recesso della banca o nel periodo in cui abbia ricevuto dalla banca medesima eventuale comunicazione dell'esistenza di un temporaneo divieto di utilizzazione.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Non oltre due mesi dalla comunicazione di recesso formalizzata dal cliente, allo scopo di consentire l'ordinato regolamento e conclusione dei rapporti eventualmente pendenti.

RECLAMI / COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**Reclami**

1. Nel caso in cui insorga una controversia con la Banca sui prodotti e servizi resi dall'intermediario, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca. Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta alla banca un suo comportamento anche omissivo.

2. I reclami possono essere afferenti: a servizi bancari o finanziari (ad es. conto corrente, deposito titoli, deposito a risparmio, finanziamenti ecc.) o a servizi di investimento come definiti dall'art. 1, comma 5° D.Lgs. 28/2/98 n. 58 quando hanno ad oggetto strumenti finanziari ovvero al comportamento tenuto dalla Banca, dai suoi dipendenti o collaboratori in materia di intermediazione assicurativa (Provvedimento IVASS del 3.5.2016, n. 46).

L'appartenenza alle tre diverse categorie comporta un diverso processo di gestione in base all'oggetto dei reclami, con termini di risposta differenti nonché modalità e organismi specifici di ricorso avverso le decisioni assunte dall'Ufficio Reclami.

3. Il reclamo va formulato per iscritto (per esempio con lettera, fax o e-mail) e deve contenere i dati anagrafici del reclamante, l'indicazione dei rapporti (per esempio: il numero del conto corrente) ai quali il reclamo si riferisce e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati.

4. Il reclamo va inviato alla banca in uno dei seguenti modi:

- **posta ordinaria o raccomandata** indirizzata a

Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni spa Ufficio Reclami Via Gramsci, 7 10121 Torino

- **posta elettronica** all'indirizzo e-mail reclami.compliance@bancaintermobiliare.com

- **posta elettronica certificata (PEC)** all'indirizzo e-mail bim@postacert.cedacri.it

- **fax** da inviare al numero 011/0828807

- **consegna diretta** del reclamo alla filiale della banca presso la quale è intrattenuto il rapporto.

5. La Banca provvederà in ogni caso, sia che il reclamo sia ritenuto fondato o non fondato, a fornire adeguato riscontro al cliente.

Reclami aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari

1. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Tali termini sono **sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio** di ogni anno.

2. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni 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, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

3. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

4. La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.

Reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento

1. La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione delle controversie insorte con la Banca relativamente alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del T.U.F., incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.

Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al primo paragrafo del punto 2 e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

a) non sono pendenti, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

b) è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che la Banca abbia comunicato le proprie determinazioni e deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente.

Tutti i termini sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

Le informazioni necessarie per sapere come rivolgersi all'ACF e per l'ambito della sua competenza sono reperibili presso il sito www.acf.consob.it, oppure presso le Agenzie della Banca.

3. Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

4. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

5. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso

all'Autorità Giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

6. Il ricorso all'ACF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa:

1. La Banca deve rispondere entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo nel termine massimo di 45 giorni, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato all'intermediario) all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo:

Servizio Tutela degli Utenti

Via del Quirinale 21

00187 Roma – Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore" - sottosezione "Come presentare un reclamo".

3. Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, si segnala altresì la possibilità per il reclamante di rivolgersi ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

LEGENDA

Tasso Interbancario delle Eurodivise	L'indice è rilevabile, giorno per giorno, sulla stampa finanziaria specialistica (tipo "Il Sole 24 Ore") - Per il primo periodo, il suo valore applicato sarà quello rilevato sul mercato il giorno di erogazione del finanziamento e, successivamente, il giorno di revisione dello stesso
Interessi di mora	Penale dovuta dal debitore al creditore in caso di mancato o ritardato pagamento delle somme spettanti alla banca. Viene calcolata in forma percentuale, mediante l'aumento del tasso debitore.
Prodotti accessori/facoltativi (contratti accessori)	Per prodotti accessori (obbligatori o facoltativi) si intendono rispettivamente quei prodotti senza i quali il prodotto principale non può esistere o non può essere perfezionato o a quei prodotti che vengono offerti al cliente a corredo del prodotto principale e che possono essere accettati o meno dal cliente. N.B: Nel caso del prodotto accessorio obbligatorio, la mancata sottoscrizione del contratto accessorio di norma preclude la possibilità di perfezionare il prodotto principale.
Calendario Forex	Calendario valido per l'identificazione del giorno di regolamento delle transazioni finanziarie denominate in divisa estera che di norma corrisponde al 2° giorno lavorativo bancario successivo alla data di riferimento dell'operazione.
Proroga	Facoltà accordata dalla Banca su richiesta del Cliente di prolungare la durata iniziale (originaria)
Decurtazione	Facoltà accordata dalla Banca su richiesta del Cliente di rimborsare anche in più soluzioni in via anticipata.
Trasformazione	Facoltà accordata dalla Banca su richiesta del Cliente di convertire in Euro un'operazione inizialmente espressa in Divisa estera e viceversa, o di convertire un'operazione da una divisa ad un'altra.