

1. FOGLIO INFORMATIVO DEI SERVIZI.....	2
INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO.....	2
2. DEFINIZIONI .....	2
3. SERVIZI DI PAGAMENTO .....	5
CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO DELL'ISTITUTO .....	5
RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO .....	6
CONDIZIONI ECONOMICHE GENERALI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO .....	7
TEMPISTICA DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO SUI CONTI DI PAGAMENTO .....	10
DIRITTO DI RECESSO E CHIUSURA DEL RAPPORTO.....	11
SOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE .....	11
ALTRE SPESE A CARICO DEI RICHIEDENTI .....	13

## 1. FOGLIO INFORMATIVO DEI SERVIZI

Il presente Foglio Informativo riporta le informazioni previste dalle vigenti disposizioni della Banca d'Italia sulla *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti* (provvedimento del 15 luglio 2015 e successive modifiche), quali i servizi offerti da Mo.Net SpA a socio unico e le previsioni economiche relative ai medesimi, e può sempre essere consultato, sul sito [opyn.eu](http://opyn.eu) nell'apposita sezione Trasparenza.

Il Servizio Clienti dell'Istituto è comunque a disposizione per fornire tale documentazione a chi la richiede per iscritto con lettera indirizzata alla sede operativa di Viale Carlo Espinasse 163 - 20156 Milano, per telefono al 02 86882015 oppure via email a [info@opyn.eu](mailto:info@opyn.eu).

### INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

Mo.Net SpA a socio unico, con sede legale a Milano in Viale Carlo Espinasse 163 e sede operativa a Milano in Viale Carlo Espinasse 163, codice fiscale, partita IVA, numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 09045400968, capitale sociale interamente versato di euro 335.000,00 (di seguito anche l'"**Istituto**"), è soggetta a direzione e coordinamento da parte di Business Innovation Lab Spa, con sede legale a Milano in Viale Carlo Espinasse 163, codice fiscale, partita IVA e numero d'iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 07956480961.

L'Istituto è iscritto all'Albo degli Istituti di Pagamento con il codice 36058.6.

L'Istituto presta la propria attività tramite il portale web *Opyn*.

**Banca depositaria:** le somme trasferite all'Istituto dagli Utenti sono depositate quali beni di terzi ai sensi dell'articolo 114-duodecies del Decreto legislativo 1 settembre 1993 n. 385 (*Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*) presso banche italiane o autorizzate ad operare sul territorio italiano ed europeo. L'Istituto si riserva di trasferire parte dei fondi presso altri primari istituti bancari italiani ai fini di un migliore investimento.

## 2. DEFINIZIONI

Nell'ambito del Foglio Informativo dei Servizi, ciascuno dei seguenti termini, quando viene scritto con

l'iniziale maiuscola, sia al singolare che al plurale, assume il significato di seguito riportato:

**Area Clienti:** è la sezione della Piattaforma attraverso la quale è consentito l'accesso in maniera riservata da parte di un Utente, usando il suo indirizzo email (user) e la sua password;

**Addebito Diretto:** è lo strumento di incasso, fondato su un "mandato" concluso tra il pagatore (debitore) e il beneficiario (creditore), mediante il quale il primo autorizza il secondo a disporre addebiti sul proprio conto corrente per pagamenti ricorrenti;

**Protezione Prestatore:** è il fondo di protezione a tutela dei prestatori la cui dotazione viene alimentata attraverso un contributo richiesto ai Richiedenti al fine di proteggere i Prestatori nel caso di mancato incasso parziale o totale di alcune rate dei Finanziamenti conclusi attraverso la Piattaforma a causa di insolvenze dei Richiedenti. Le modalità di attivazione ed intervento dello stesso sono descritte nell'apposito regolamento Protezione Prestatore pubblicato sulla Piattaforma;

**Codici di Sicurezza:** sono l'email (user) e password che assieme sono considerati come identificativi univoci ai fini della registrazione, accesso ed utilizzo della Piattaforma;

**Condizioni di Finanziamento:** sono le condizioni che si applicano a qualsiasi Finanziamento concluso tra gli Utenti attraverso la Piattaforma;

**Condizioni Generali di Adesione alla Piattaforma:** sono i principi generali per l'adesione ai servizi offerti per il tramite della Piattaforma;

**Conto Corrente:** è il conto corrente, esterno alla Piattaforma, di cui l'Utente (Prestatore o Richiedente) è titolare o co-titolare;

**Conto di Pagamento:** è il conto di pagamento acceso presso l'Istituto con l'obiettivo di registrare e custodire i fondi degli Utenti utili per le operazioni di pagamento descritte nei Contratti Quadro e relativi ai Finanziamenti conclusi tramite la Piattaforma;

**Contratto Quadro:** disciplina i rapporti tra l'Utente e l'Istituto in merito all'esecuzione delle operazioni di pagamento singole e ricorrenti e esprime gli obblighi e le condizioni che l'Utente e l'Istituto rispettano per la gestione dei Conti di Pagamento. La diversa operatività tra gli Utenti (Richiedenti o Prestatori) consente l'adesione a due distinti contratti quadro a cui si può aderire per usufruire dei servizi presenti sulla Piattaforma. Non è esclusa la possibilità per gli Utenti di sottoscrivere gli accordi quadro sia come Richiedenti che come Prestatori;

**Finanziamento:** è il contratto di mutuo tra privati e tra privati e Prestatori Istituzionali che si perfeziona con l'erogazione delle somme specificate nelle Condizioni Economiche del Documento di Sintesi, a seguito della sottoscrizione del Contratto di Finanziamento;

**Foglio Informativo dei Servizi:** è il documento messo a disposizione degli Utenti che disciplina le condizioni applicate ai Servizi offerti dall'Istituto attraverso la Piattaforma;

**Informazioni della Piattaforma:** sono le informazioni fornite ed i contenuti resi disponibili dall'Istituto durante l'utilizzo della Piattaforma (inclusi, a titolo meramente esemplificativo, il monitoraggio di tutte le posizioni di credito e/o debito e l'andamento dei mercati), che possono essere coperti da diritti d'autore, di database o da altri diritti di proprietà intellettuale ed industriale;

**Istituto:** è Mo.Net S.p.A. a socio unico, società iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento di cui all'art. 114 septies del D. Lgs. n. 385/1993 (Testo Unico bancario) con il codice 36058.6;

**Lista Prestatori:** è ogni elenco riepilogativo e aggiornato di tutti i Prestatori pro tempore titolari di finanziamenti conclusi in un'occasione unica dal Richiedente (Finanziamento);

**Mercato Secondario:** è il servizio che consente ad un Prestatore di cedere all'interno della Piattaforma ad altri Prestatori i crediti derivanti dai Finanziamenti e/o li impegni a prestare per effetto di un'Offerta di Finanziamento;

**Mercato:** è la combinazione della fascia di rischio assegnata dalla Piattaforma al Richiedente, la durata del Finanziamento e gli ulteriori elementi (relativi, a titolo meramente esemplificativo, all'ambito territoriale o al settore di attività) indicati nella Piattaforma;

**Nickname:** pseudonimo con cui viene identificato l'Utente;

**Offerta di Finanziamento:** è l'indicazione del Prestatore in merito a quale Mercato, a quale tasso e a quale importo massimo è disposto a prestare denaro, al fine di incontrare le Richieste di Finanziamento dei Richiedenti o per partecipare al Mercato Secondario;

**Piattaforma:** è il portale, sul quale detiene tutti i diritti il gruppo societario di cui l'Istituto fa parte, denominato [www.opyn.eu](http://www.opyn.eu) per il mezzo del quale l'Istituto offre i propri servizi;

**Prestatore:** è l'Utente che, aderendo alla Piattaforma, mette a disposizione della liquidità da prestare alle Condizioni di Finanziamento, ovvero il soggetto al quale il primo Prestatore abbia trasferito i propri diritti;

**Prestatore Istituzionale:** è un Prestatore sottoposto a vigilanza prudenziale e operante nel settore bancario, finanziario, mobiliare, assicurativo e previdenziale (a titolo esemplificativo banche, intermediari ex art.106 del Testo Unico Bancario, FIA di credito)

**Proposta di Finanziamento:** qualora vi sia convergenza tra Richiesta di Finanziamento dei Richiedenti e Offerta di Finanziamento dei Prestatori, è presentata al Richiedente attraverso la Piattaforma con indicazione di TAN, TAEG, commissioni e piano di ammortamento;

**Richiedente:** è l'Utente della Piattaforma che richiede un Finanziamento;

**Richiesta di Cessione Crediti:** è la possibilità offerta ai clienti Prestatori di richiedere la cessione dei propri crediti all'interno della Piattaforma, attraverso il Mercato Secondario;

**Richiesta di Finanziamento:** è l'esigenza di credito espressa dal Richiedente per importo e durata indicativi, che vengono inseriti attraverso la Piattaforma;

**Utente:** è il soggetto, persona fisica o giuridica, Prestatore e/o Richiedente, che ha completato la procedura di registrazione ed ha accettato le Condizioni Generali di Adesione alla Piattaforma e la documentazione relativa alla Privacy.

### 3.SERVIZI DI PAGAMENTO

I servizi di pagamento, previsti dall'articolo 114-sexies del *Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, sono definiti agli articoli 1, comma 1° lettera b), e 2, comma 2°, del Decreto legislativo 27 gennaio 2010 n. 11 (*Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE*) e nelle Disposizioni generali del Provvedimento della Banca d'Italia del 20 giugno 2012 (*Disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica*), e successive modifiche.

#### CARATTERISTICHE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO DELL'ISTITUTO

L'Istituto fornisce servizi di pagamento in relazione ai Finanziamenti conclusi tra Utenti sulla Piattaforma. In particolare, l'Istituto opera il trasferimento fra gli Utenti degli importi previsti nei Finanziamenti, accreditando ed addebitando, mediante registrazione in appositi Conti di Pagamento intestati agli Utenti, le somme concesse dai Prestatori ai Richiedenti e quelle successivamente versate dai Richiedenti ai Prestatori a titolo di restituzione e pagamento; ovvero, nelle ipotesi di cessione dei crediti derivanti da Finanziamenti o qualora vengano ceduti i crediti derivanti dagli impegni ad erogare in base a un'Offerta di Finanziamento, opera il trasferimento dei corrispettivi della cessione tra i Prestatori coinvolti.

L'Istituto, quale servizio accessorio rispetto ai propri servizi di pagamento, può accordare sul Conto di Pagamento del Richiedente un **fido**, in forma di scoperto di conto con durata massima pari a **12 mesi** dal primo utilizzo e importo massimo di **100 €**; tale fido si attiva nel solo caso in cui non vada a buon fine l'Addebito Diretto di una rata del Finanziamento sul Conto Corrente del Richiedente.

Altri servizi accessori offerti dall'Istituto possono consistere:

- nella reportistica sullo stato di avanzamento dei potenziali finanziamenti e sull'andamento dei Finanziamenti conclusi;

- nell'attività di recupero (anche tramite cessione dei crediti) dei crediti dei Prestatori quando si verificano ritardi nei rimborsi da parte dei Richiedenti;
- nell'effettuare e nel mantenere le registrazioni necessarie ai fini della corretta individuazione dei Richiedenti e dei Prestatori operanti sulla Piattaforma e in relazione a ciascun Finanziamento;
- nell'analisi e classificazione del merito di credito dei Richiedenti, avvalendosi di tecniche e pratiche consolidate di settore (con o senza l'intervento di provider esterni specializzati);
- nella gestione di un Fondo di garanzia in favore dei Prestatori (disciplinato nel Regolamento Protezione Prestatore).

## RISCHI TIPICI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

I servizi di cui gli Utenti possono usufruire sono accessibili esclusivamente attraverso collegamento telematico via Internet, che potrà essere sospeso per motivi tecnici o di forza maggiore o, comunque, per cause non imputabili all'Istituto (quali difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, virus, attacchi informatici, etc.).

La massima attenzione e diligenza devono essere prestate dagli Utenti nella custodia ed utilizzo dei Codici di Sicurezza, al fine di evitare utilizzi dei servizi di pagamento fraudolenti da parte dei terzi, in quanto gli stessi permettono di usufruire dei servizi offerti dalla Piattaforma.

La valutazione del merito creditizio dei Richiedenti, ai fini dell'assegnazione della classe di rischio e quindi, congiuntamente alla durata del Finanziamento e agli altri parametri previsti nella Piattaforma, del Mercato, verrà effettuata per il mezzo di consolidate tecniche di valutazione, qualitative, statistiche e andamentali che prevedono comunque rischi quali:

- l'incompletezza o la difficoltà di aggiornamento dei dati;
- le variabili metodologiche e d'interpretazione;
- la mutevolezza dei parametri considerati successivamente alla valutazione.

Qualora l'Istituto dia corso ad azioni di recupero di crediti dei Prestatori, l'esito di tale attività è aleatorio; le valutazioni sulla solvibilità dei Richiedenti e sulle azioni da intraprendere, soppesando i costi con le ragionevoli aspettative di effettivo recupero, sono inevitabilmente connotate da ampia discrezionalità; l'Istituto non potrà essere ritenuto responsabile in nessun caso del buon esito delle azioni di recupero.

La cessione tra Prestatori dei crediti derivanti dai Finanziamenti o dagli impegni ad erogarli ai sensi di un'Offerta di Finanziamento, può essere preclusa dalla mancanza di liquidità sulla Piattaforma o per

insussistenza delle condizioni propedeutiche alla cedibilità, senza che l'Istituto possa essere ritenuto in alcun modo responsabile.

Ulteriori rischi da considerare, che potrebbero manifestarsi nell'utilizzo dei servizi legati alla Piattaforma sono:

- l'incremento del costo di commissioni e spese, dovute al cambiamento dei costi di servizio di partner, banche, servizi di recupero crediti, etc.; è escluso invece qualsiasi rischio legato alla variazione dei tassi di interesse, alla fluttuazione delle valute o a qualsiasi meccanismo di ancoraggio legato a parametri di riferimento;
- l'inadempimento totale o parziale delle obbligazioni previste nei Finanziamenti – rispetto ai quali l'Istituto è estraneo – è un rischio inevitabile e connaturato a qualsiasi operazione di finanziamento; è indispensabile che i Prestatori siano a conoscenza di tale potenziale rischio e che l'Istituto non può rispondere in nessun caso ed alcun titolo del mancato adempimento dei Richiedenti.

## CONDIZIONI ECONOMICHE GENERALI DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

Le seguenti condizioni economiche, indicate nella misura massima, saranno generalmente applicabili ai servizi dell'Istituto:

### TABELLA DI RIEPILOGO

<b>Servizi di pagamento e servizi accessori di Mo.Net SpA a socio unico</b>	<b>Prestatori</b>	<b>Richiedenti</b>
Apertura del Conto di Pagamento	Gratuito	Gratuito
Tenuta del Conto	Gratuito	Gratuito
Servizi di pagamento per i Prestatori in relazione ai Finanziamenti erogati	Massimo 1,00% annuale delle somme prestate al netto dei rimborsi e del capitale residuo dei crediti in ritardo, calcolato su base giornaliera ed addebitato mensilmente sul Conto di Pagamento	Non Applicabile

Mercato Secondario (cessioni dei Finanziamenti accessi sulla Piattaforma)	Massimo Euro 15,00 per cessione simultanea di uno o più Finanziamenti e massimo 1% dell'ammontare del valore ceduto	Non Applicabile
Assegnazione del Mercato di appartenenza attraverso la verifica del merito di credito. Istruttoria della richiesta e composizione del Finanziamento sulla Piattaforma. Trasferimento dei fondi sul Conto di Pagamento Mo.Net SpA a socio unico e da questo al Conto Corrente esterno del Richiedente	Non Applicabile	Percentuale prevista nella Tabella "Commissioni Richiedenti" per l'importo erogato, con un minimo di 500,00€. La commissione è addebitata all'erogazione del Finanziamento
Fido erogato da Mo.Net SpA a socio unico	Non Applicabile	Durata massima pari a 12 mesi e importo massimo di 100 euro, tasso di interesse massimo del 10%
Servizi di pagamento forniti durante il rapporto	Bonifici da e verso il proprio conto corrente esterno: gratuiti	Massimo Euro 2,00 all'incasso di ogni rata
Ritenuta fiscale	Mo.Net SpA a socio unico, a titolo di sostituto d'imposta, opera una ritenuta fiscale alla fonte del 26% sugli interessi maturati	Non Applicabile
<b>Penali e spese per i servizi accessori forniti da Mo.Net SpA a socio unico in caso di ritardo nei pagamenti</b>		
Interessi di mora	Non Applicabile	Massimo 12% annuo degli importi delle rate scadute e non pagate e/o della linea di credito (se scaduta)
Oneri di recupero	Non Applicabile	Massimo 12% una tantum degli importi delle rate scadute e non pagate e/o della linea di credito
Costi di rintraccio	Non Applicabile	Massimo 100,00 €



Spese in caso di decadenza dal beneficio del termine	Non Applicabile	Massimo 45,00 €
Recupero stragiudiziale e giudiziale del credito	In caso di attivazione delle procedure di recupero del credito, e di conseguente recupero totale o parziale dello stesso, è accreditata al Prestatore la sola quota capitale del credito recuperato. Su tale importo Mo.Net SpA a socio unico può addebitare un massimo del 50% delle eventuali spese di recupero non rimborsate dal Richiedente. In nessun caso le spese potranno superare l'importo recuperato.	Il rimborso di qualsiasi onere e spesa sostenuta da Mo.Net SpA a socio unico per il recupero stragiudiziale dei crediti e per avviare l'eventuale azione civile e/o penale; in caso venga promossa azione giudiziale, il rimborso delle spese legali e di procedimento, incluse quelle per gli avvocati, per coprire i costi di giudizio e/o esecuzione e recuperare i mancati pagamenti.

### COMMISSIONI RICHIEDENTI

Commissione percentuale sull'importo erogato, secondo gli importi massimi previste nella tabella seguente e comunque entro un minimo di 500,00€.

Mercato	Commissione Istituto
A12	5,00%
A18	5,00%
A24	5,00%
A36	5,00%
A48	5,00%
A60	5,00%
B12	5,00%
B18	5,00%
B24	5,00%
B36	5,00%
B48	5,00%
B60	5,00%
C12	5,00%
C18	5,00%
C24	5,00%
C36	5,00%
C48	5,00%
C60	5,00%
D12	5,00%
D18	5,00%
D24	5,00%
D36	5,00%
D48	5,00%
D60	5,00%
E12	5,00%
E18	5,00%

E24	5,00%
E36	5,00%
E48	5,00%
E60	5,00%
F12	5,00%
F18	5,00%
F24	5,00%
F36	5,00%
F48	5,00%
F60	5,00%
G12	5,00%
G18	5,00%
G24	5,00%
G36	5,00%

Le condizioni economiche specifiche sono indicate nel Documento di Sintesi che è comunicato agli Utenti insieme ai Contratti Quadro.

#### TEMPISTICA DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO SUI CONTI DI PAGAMENTO

Il bonifico del Prestatore verso il suo Conto di Pagamento è tempestivamente accreditato nella stessa giornata operativa di ricezione dei fondi da parte dell'Istituto. In particolare, purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e la valuta di uno Stato membro dell'Unione Europea, l'Istituto assicura che l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione del Prestatore non appena tale importo sia accreditato sul Conto di Pagamento.

Per i bonifici in uscita dal Conto di Pagamento, l'importo dell'operazione è messo a disposizione della banca dell'Utente entro la fine della giornata operativa successiva alla ricezione da parte dell'Istituto dell'ordine impartito dall'Utente.

Le registrazioni tra Conti di Pagamento sono immediatamente effettuate dall'Istituto, salvo le procedure propedeutiche alla finalizzazione e approvazione definitiva dei finanziamenti (lasso di tempo nel quale le somme rimangono nel Conto di Pagamento del Prestatore). In particolare, l'accredito al Richiedente delle somme erogate dai Prestatori avviene in tempo reale sul Conto di Pagamento e l'importo dell'operazione è messo a disposizione della banca del Richiedente, per il tramite della banca depositaria, entro la fine della giornata operativa successiva all'accettazione del Finanziamento e alla successiva conferma della richiesta di attivazione dell'Addebito Diretto da parte della banca del Richiedente.

L'ordine di Addebito Diretto sul Conto Corrente è trasmesso entro limiti di tempo che consentano il regolamento dell'operazione alla data di scadenza convenuta.

## DIRITTO DI RECESSO E CHIUSURA DEL RAPPORTO

I Contratti Quadro vengono stipulati a tempo indeterminato.

Il **Prestatore** dispone di un termine di **14 (quattordici) giorni** dalla conclusione del Contratto Quadro per recedere senza penali e senza dover indicare il motivo, tuttavia, prende atto che qualora accetti espressamente e per iscritto di avviare immediatamente la sua operatività attuando il trasferimento ai Richiedenti delle somme pattuite sulla Piattaforma, non potrà esercitare il predetto diritto di recesso; decorso tale termine, il Prestatore potrà sempre recedere dal Contratto Quadro, senza penalità e senza spese di chiusura, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, mediante comunicazione inviata ad uno dei recapiti dell'Istituto indicati nel presente contratto, purché non sussistano pendenze in ordine ad alcuno dei Finanziamenti dallo stesso erogati.

Il **Richiedente** dispone di un termine di **14 (quattordici) giorni** dalla conclusione del Contratto Quadro per recedere senza penali e senza dover indicare il motivo, tuttavia, prende atto che qualora accetti espressamente e per iscritto di ricevere le somme oggetto di Finanziamento prima che decorra il termine per l'esercizio del diritto di recesso e queste siano effettivamente erogate, non potrà esercitare il predetto diritto di recesso; decorso tale termine, il Richiedente potrà sempre recedere dal Contratto Quadro, senza penalità e senza spese di chiusura, con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni, mediante comunicazione inviata ad uno dei recapiti dell'Istituto indicati nel presente contratto, purché non sussistano pendenze in ordine al Finanziamento allo stesso erogato.

L'**Istituto** ha facoltà di recedere dai Contratti Quadro con Prestatori e Richiedenti mediante comunicazione inviata con un preavviso di almeno 2 (due) mesi, salva l'esecuzione dei servizi relativi ai Finanziamenti ancora pendenti e salvo un diverso preavviso qualora ricorrano le situazioni di forza maggiore previste.

In caso di legittimo esercizio del recesso, la chiusura del rapporto contrattuale con l'Istituto e del Conto di Pagamento avverrà entro 30 giorni.

## SOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

L'Utente che voglia inoltrare un reclamo potrà farlo tramite e-mail spedita al Servizio Clienti dell'Istituto, all'indirizzo [info@opyn.eu](mailto:info@opyn.eu), indicando nell'oggetto il proprio Nickname e nel testo una breve descrizione della lamentela.

L'Istituto confermerà la ricezione entro 1 giorno lavorativo e fornirà un primo riscontro entro pochi giorni e comunque non oltre 15 (quindici) giornate operative. In situazioni eccezionali, se l'Istituto 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 il Prestatore otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 30 giorni o l'eventuale diverso termine tempo per tempo vigente.

In caso di ulteriore oppure mancata risposta nei tempi suindicati da parte dell'Istituto, prima di ricorrere alle vie giudiziali, l'Utente potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'Utente ha diritto di adire l'ABF previo espletamento del reclamo al Servizio Clienti dell'Istituto ed entro 12 (dodici) mesi dalla presentazione di questo.

La competenza dell'ABF per materia, per valore della lite e per territorio è indicata nella "Guida concernente l'accesso all'Arbitro Bancario Finanziario" pubblicata sulla Piattaforma. Il ricorso deve essere inviato all'ABF nelle modalità indicate nella predetta Guida, presso i recapiti che sono indicati sul Sito dell'ABF o, in alternativa, presso qualunque Filiale della Banca d'Italia.

L'Utente è inoltre tenuto ad inviare all'Istituto, mediante raccomandata A/R o per posta certificata, una copia del ricorso all'ABF entro 30 giorni dalla sua proposizione.

Per maggiori informazioni l'Utente può consultare la predetta Guida o il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia o al Servizio Clienti dell'Istituto.

In difetto di soluzione, resta fermo il diritto dell'Utente di agire giudizialmente presso le autorità competenti. A tal fine, per ogni controversia derivante dal Contratto Quadro o dalle Condizioni Generali di Adesione alla Piattaforma, è competente il Foro di Milano, salva la competenza inderogabile di altro Giudice.

## ALTRE SPESE A CARICO DEI RICHIEDENTI

Il Richiedente è tenuto a versare all'Istituto, quale contributo per il Fondo di garanzia in favore dei Prestatori (disciplinato nel Regolamento *Protezione Prestatore*), l'importo calcolato in base alla tabella sotto riportata (percentuale massima da applicare all'importo erogato):

<b>Mercato</b>	<b>Contributo Fondo Protezione</b>
A12	3,00%
A18	4,00%
A24	4,00%
A36	5,00%
A48	5,00%
A60	6,00%
B12	4,00%
B18	4,00%
B24	5,00%
B36	6,00%
B48	7,00%
B60	8,00%
C12	4,00%
C18	5,00%
C24	6,00%
C36	7,00%
C48	9,00%
C60	10,00%
D12	7,00%
D18	7,00%

D24	9,00%
D36	12,00%
D48	15,00%
D60	17,00%
E12	8,00%
E18	9,00%
E24	11,00%
E36	15,00%
E48	19,00%
E60	23,00%
F12	10,00%
F18	11,00%
F24	14,00%
F36	19,00%
F48	23,00%
F60	28,00%
G12	12,00%
G18	13,00%
G24	17,00%
G36	23,00%