Foglio informativo
"OPERAZIONI DI FACTORING" PRO SOLVENDO e PRO SOLUTO

INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ DI FACTORING

Factorit S.p.A.

Gruppo di appartenenza: Gruppo Banca Popolare di Sondrio, iscritto all'Albo dei Gruppi bancari al n. 5696.0
Sede legale e sede amministrativa: Via Cino del Duca, 12 – 20122 Milano
Numero di telefono al quale il cliente può rivolgersi per informazioni e/o conclusione contratto: (02) 58150.1
Numero di fax: (02) 58150.205 – **E-mail:** info@factorit.it – **Sito internet:** www.factorit.it
Codice Fiscale, Partita IVA e n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 04797080969
Iscritta nell'elenco generale degli intermediari finanziari ex art. 106 al n. 36643
Iscritta nell'elenco speciale degli intermediari finanziari ex art. 107 al n. 33042
Capitale Sociale € 85.000.002,00 i.v.
Aderente ad Assifact – Associazione Italiana per il Factoring, Aderente all'ABI – Associazione Bancaria Italiana al n. 33042
Member of Factors Chain International

OFFERTA FUORI SEDE – da compilare con i dati del ***SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE***

Dipendente Factorit S.p.A.:
Nome e Cognome …… Qualifica ……
Riferimenti: Telefono …… E-mail ……

Altro soggetto:
Nome e Cognome…… Qualifica ……
Società ……
Riferimenti: Telefono …… E-mail ……
Estremi dell'iscrizione in albi o elenchi (se soggetti iscritti) ……

CHE COS'È IL FACTORING

Il factoring è un contratto con il quale la società di factoring acquista, in qualità di cessionaria, e/o gestisce i crediti, anche futuri, generalmente di natura commerciale, vantati dal cedente verso tutti i propri debitori o verso un insieme predefinito di debitori, con la possibilità di ottenere l'anticipazione, in tutto o in parte, del corrispettivo dei crediti stessi, oppure di ottenere l'assunzione del rischio del mancato pagamento dovuto ad insolvenza dei debitori. Fra i servizi, finanziari e non, che costituiscono il factoring, si annovera anche la valutazione dell'affidabilità della clientela. Il contratto di factoring è regolato dalla Legge 52/91 e dal Codice Civile.

Factoring pro solvendo

Operazione di factoring dove il rischio di mancato o parziale pagamento dei debitori ceduti rimane a carico del cedente. La cessione è di solito comunicata ai debitori ceduti. L'utilizzo di questo servizio permette al cedente di ridurre i costi interni di gestione dei propri crediti commerciali e di disporre di una fonte di finanziamento.

Rischi a carico del cliente

Se i debitori ceduti non pagano, il cedente deve restituire alla società di factoring le somme anticipate quale corrispettivo dei crediti ceduti, oltre agli interessi, spese e commissioni concordate. Il rischio di revocatoria degli incassi dei debitori è a carico del cedente.

Particolari applicazioni operative del prodotto base pro solvendo

DDAY Factoring pro solvendo

Il pagamento del corrispettivo al cedente può avvenire ad una data fissata di comune accordo tra il cedente e la società di factoring. La data può coincidere con le scadenze dei crediti ceduti, oppure essere successiva.
La società di factoring può concedere ai debitori ceduti, d'accordo con il cedente, dilazioni di pagamento, a titolo oneroso, rispetto alla scadenza dei crediti ceduti, o altre facilitazioni.
L'utilizzo di questo servizio facilita al cedente la programmazione dei flussi relativi agli incassi.
I rischi a carico del cliente sono gli stessi del prodotto base pro solvendo. In particolare l'accredito alla data DDAY viene stornato se dopo un certo periodo il credito non viene pagato dal debitore.
Una particolare modalità operativa può assumere la denominazione di MATURITY.

Factoring senza notifica - *"NOFI pro solvendo"*
Il cedente e la società di factoring possono decidere di non comunicare la cessione ai debitori ceduti. In questo caso il cedente continua a gestire il credito per conto della società di factoring. E' prevista la possibilità di pagamento anticipato.
L'utilizzo di questo servizio permette al cedente di mantenere la relazione commerciale con i propri clienti.
Il rischio aggiuntivo per il cedente, rispetto al prodotto base pro solvendo, è rappresentato dal fatto che deve prestare particolare attenzione a gestire credito con la massima diligenza e trasmettere subito gli incassi alla società di factoring.

Export Factoring: i debitori ceduti hanno sede all'estero. Il Factor potrà individuare un corrispondente estero al quale trasferire i crediti ceduti dal Fornitore. In caso di operazioni in valuta diversa dall'Euro, il rischio di cambio grava sul cedente.

Factoring pro soluto

Operazione di factoring dove il rischio del mancato o parziale pagamento dei debitori ceduti, dovuto ad insolvenza, viene assunto dalla società di factoring nei limiti di quanto concordato con il cedente per ciascun debitore. La cessione è di solito comunicata ai debitori ceduti.
L'utilizzo di questo servizio permette al cedente di ridurre i costi interni di gestione dei propri crediti commerciali, di ottenere dalla società di factoring la garanzia del pagamento e di disporre di una eventuale fonte di finanziamento.

Rischi a carico del cliente

Il cliente garantisce l'esistenza e la certezza dei crediti ceduti e quindi la possibilità in capo alla società di factoring di incassare integralmente, alla scadenza, tali crediti, a meno che il debitore sia insolvente. Il cedente quindi si fa carico di eventuali contestazioni del debitore ceduto. Il rischio di revocatoria degli incassi dei debitori è a carico del cedente. Il cedente deve osservare attentamente gli obblighi previsti dal contratto di factoring. Se non si verificano queste condizioni, il cedente perde il diritto al pro soluto.

Particolari applicazioni operative del prodotto base pro soluto

DDAY Factoring

Il pagamento del corrispettivo al cedente può avvenire ad una data fissata di comune accordo tra il cedente e la società di factoring. La data può coincidere con le scadenze dei crediti ceduti, oppure essere successiva.

La società di factoring può concedere ai debitori ceduti, d'accordo con il cedente, dilazioni di pagamento, a titolo oneroso, rispetto alla scadenza dei crediti ceduti, o altre facilitazioni.
L'utilizzo di questo servizio facilita al cedente la programmazione dei flussi relativi agli incassi.
I rischi a carico del cliente sono gli stessi dei prodotto base pro soluto.
Una particolare modalità operativa può assumere la denominazione di MATURITY

Factoring senza notifica

Il cedente e la società di factoring possono decidere di non comunicare la cessione ai debitori ceduti. In questo caso il cedente continua a gestire il credito per conto della società di factoring.
"NOFI" è prevista la possibilità di pagamento anticipato.
"NOGA" non è prevista la possibilità di pagamento anticipato
"NOSE" non è prevista la possibilità di pagamento anticipato. La cessione avviene solo per i crediti non pagati dopo un certo periodo.
L'utilizzo di questi servizi permette al cedente di mantenere la relazione commerciale con i propri clienti, in aggiunta ai vantaggi tipici del factoring pro soluto.
Il rischio per il cedente è rappresentato dal fatto che deve prestare particolare attenzione a gestire credito con la massima diligenza e trasmettere subito gli incassi alla società di factoring, anche per non perdere la garanzia pro soluto.

Export Factoring: i debitori ceduti hanno sede all'estero. Il Factor potrà individuare un corrispondente estero al quale trasferire i crediti ceduti dal Fornitore. In caso di operazioni in valuta diversa dall'Euro, il rischio di cambio grava sul cedente.

Eventuali varianti alle condizioni generali di factoring standard, anche in relazione a particolari settori merceologici, specifiche tipologie di crediti ceduti o a esigenze di personalizzazione del servizio e di finanziamento, formano oggetto di specifici contratti o appendici alle condizioni generali standard.

CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI

Commissioni	**Commissioni di factoring flat:** a ciascun carico dei crediti, in percentuale sul nominale Pro solvendo Pro soluto e **pro solvendo**	 2,00% 5,00%
	Commissioni di factoring pro mese: mensile, in percentuale sul nominale dei crediti Pro solvendo Pro soluto e **pro solvendo**	 0,50% 1,00%
	COMMISSIONI DI PLUSFACTORING: mensile, in percentuale sul nominale dei crediti scaduti in essere, per ogni mese o frazione	1,00%
	Commissione di su importo finanziato pro mese: mensile, in percentuale sull'esposizione alla fine del mese precedente	1,00%
	Commissione di finanziamento flat: in percentuale sull'importo di ciascun accredito disposto al cedente	3,00%
	Commissioni per accredito a terzi: in percentuale sull'importo di ciascun accredito disposto	5,00%
	Commissioni di factoring – forfait mensile	Euro 5.000,00

Commissioni aggiuntive per il mercato estero	**Commissioni export/valutarie:** in percentuale sugli incassi	1,00%
	Commissioni di finanziamento flat in divisa: in percentuale sull'importo del finanziamento in divisa in occasione dell'accensione/estinzione/proroga da parte del Factor	1,00%

Può essere posta a carico del cedente una somma a titolo di **Commissione Minima Annua** garantita che il cedente dovrà riconoscere nel caso in cui le commissioni effettivamente maturate in ciascun anno, risultino inferiori all'importo convenuto come minimo annuo garantito. Tale commissione è indivisibile/non frazionabile, ossia è dovuta anche se il rapporto contrattuale risulti di durata inferiore all'anno per intervenuto recesso da parte del cedente.

Interessi (divisore civile 365/366, 360 per operazioni in valuta estera diversa dall'Euro)	Classe di importo: fino a € 50.000	Tasso nominale annuo - posticipato o anticipato con capitalizzazione trimestrale con capitalizzazione mensile	**9,50%** 9,84 % 9,92%
	Classe di importo : oltre € 50.000	Tasso nominale annuo – posticipato o anticipato Tasso effettivo annuo con capitalizzazione trimestrale Tasso effettivo annuo con capitalizzazione mensile	**8,00%** 8,24% 8,30%
Maggiorazione per supero del limite	posticipato, in aggiunta al tasso di interesse dovuto, applicabile, in caso di supero del limite convenuto per il pagamento anticipato del corrispettivo della cessione		3,00%
Interessi di mora per mancato o ritardato pagamento	Interessi ex D.Lgs. 231/2002, indicizzati, non capitalizzati		BCE + 7 punti BCE I semestre 2011: 1%
	Può essere previsto un tasso di mora pari alla media mensile Euribor 3 mesi nel tempo vigente + 7 punti percentuali, purchè tale tasso risulti inferiore a quello massimo ottenuto applicando il parametro BCE		

I tassi di interesse possono essere determinati in misura fissa oppure possono essere indicizzati, ossia correlati ad un parametro finanziario di pronta consultazione. In tale caso il tasso, quale somma del parametro e della maggiorazione a favore del Factor ("*spread*") non potrà eccedere i valori percentuali evidenziati nella tabella "Interessi". I tassi correlati a parametri finanziari sono indicizzati, ossia oggetto di variazioni, in aumento o in diminuzione, in funzione dell'andamento del parametro di riferimento.
Si elencano i parametri utilizzabili in caso di indicizzazione e, a titolo esemplificativo, la relativa media mensile, divisore 365, riferita al mese di **aprile 2011**, pubblicata su "Il Sole 24 Ore": Euribor 1 mese: 1,114%; Euribor 3 mesi: 1,324%; Euribor 6 mesi: 1,630%, Euribor 3 mesi div. 360: 1,360%, LIBOR 3 mesi: 1,40297%, TUS BCE: 1,25%.

Spese (Euro)	Spese di istruttoria pratica	5.000,00	Una tantum (da corrispondere anche se il contratto non viene firmato)
	Spese di rinnovo istruttoria	5.000,00	Per anno
	Spese di tenuta conto e invio estratto conto	55,00	Mensile
	Spese di valutazione debitore (richieste di approvazione, rinnovi, aumenti, riduzioni, sospensioni, revoche)	200,00	Per debitore per anno o al verificarsi dell'evento
	Spese di Incasso o scarico domestic	8,00	Ciascuno
	Spese di Incasso o scarico export, incassi in divisa estera	16,00	Ciascuno
	Spese per gestione certificato di conformità veicoli, domiciliazione, richiamo o svincolo	45,00	Ciascuno
	Spese di incasso/emissione effetto cartaceo o elettronico	16,00	Ciascuno
	Spese per insoluto/richiamo effetto cartaceo o elettronico	26,00	Cadauno, oltre costi di protesto
	Spese per documento ceduto/rata - handling	19,00	Per documento o per rata
	Spese per documenti - cessione	500,00	Per cessione
	Spese per richiesta d'esito effetto	26,00	Ciascuno
	Spese per atti perfezionati con scrittura privata autenticata	103,00	Per atto, oltre costi
	Spese per notifica a debitore - postali	19,00	Per debitore per cessione
	Spese per notifica a debitore forfait - postali	500,00	Forfait trimestrale
	Spese per bonifico a cedente	31,00	Per bonifico
	Spese per certificazioni contabili	155,00	Per dichiarazione
	Spese per richieste di riconciliazione contabile	500,00	Per riconciliazione
	Spese per riproduzione e duplicati documenti anche contabili	10,00	Per foglio
	Spese per operazione/movimento registrati su estratto conto	3,00	Per operazione/movimento
	Spese per operazione registrata su estratto conto - Forfait	3.000	annuo
	Spese per invio contabile	11,00	Per contabile
	Spese per invio e/c o comunicazioni ai debitori	21.00	Per debitore per cessione
	Spese per Telefax	8.00	Per invio
	Spese per notifica a mezzo Ufficiale Giudiziario	50,00	Cadauna, oltre costi
	Spese per invio avviso di scadenza/sollecito debitore / messa in mora	100,00	Per comunicazione
	Spese per proroga di scadenza / piano di rientro	50,00	Per scadenza/fattura
	Spese per Segnalazione di insoluto (rapporti senza notifica)	300,00	Debitore/fattura/rata
	Spese per gestione Legale forfait (oltre a costi e parcelle professionisti)	10.000,00	Per pratica, oppure 10% del valore del credito
	Spese per esazione esterna, oltre costi	500,00	Per pratica, oppure 15% del valore del credito
	Canone WEB FACTORING	1.500,00	Per anno
	Spese periodiche forfait	2.500	Per mese

Valute (giorni lavorativi) oltre alla valuta riconosciuta dall'Istituto di Pagamento in conformità alla normativa PSD	Incasso a mezzo bonifico bancario	10
	Incasso a mezzo assegno	20
	Incasso a mezzo cambiali/effetti/strumenti SBF, cartacei o elettronici	20
	Incasso mediante conto corrente postale	20
	Versamento da cedente	20
	Accredito a cedente o terzo beneficiario (dalla data dell'ordine)	10
	Rimborso Anticipazione	15

Oltre alle condizioni economiche sopra riportate, sono dovuti: il rimborso degli oneri sostenuti per spese bancarie, postali (incluse le spese di invio comunicazioni alla clientela), imposta di bollo ed altre imposte, IVA se dovuta, ivi inclusi gli oneri relativi ad eventuali garanzie connesse, rilasciate da soggetti terzi. Saranno inoltre a carico del Cedente i costi relativi alle iniziative stragiudiziali e giudiziali connessi al recupero dei crediti pro solvendo, nonché, ai sensi del D.Lgs. 231 del 9.10.2002, il risarcimento dei costi sostenuti per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte dal Cedente e dai coobbligati.

Le condizioni finanziarie effettivamente praticate non potranno comunque mai eccedere il tasso di usura di cui alla Legge 7 marzo 1996 n. 108, e successive modificazioni, *calcolato aumentando il tasso medio rilevato di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali*.

Il **TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO** (TEGM) previsto dall'art. 2 della predetta legge, relativo alle operazioni di factoring, può essere consultato nei locali e sul sito internet (www.factorit.it) aziendale.

RECESSO, CHIUSURA DEL RAPPORTO E RECLAMI

Recesso

Il contratto è, di norma, a tempo indeterminato. In tale ultimo caso, si può recedere dal contratto, senza penalità e senza spese di chiusura rapporto, in qualsiasi momento, se non è stato pattuito diversamente.
La società di factoring può modificare unilateralmente le condizioni contrattuali quando tale facoltà sia contrattualmente prevista e solo in caso di un giustificato motivo; in tale ipotesi deve darne comunicazione al cliente con preavviso minimo di due mesi. La modifica si intende approvata se il cliente non recede dal contratto, senza spese, entro la data prevista per la sua applicazione.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

Il cedente dove rimborsare, entro 15 giorni, la propria esposizione. Se le cessioni di crediti futuri non sono ancora scadute, il cedente, dopo avere saldato la propria esposizione, riceverà dalla società di factoring la conferma di non dovere più segnalare in cessione il fatturato.
Nei contratto pro soluto il cedente, anche se non ha più esposizione nei confronti della società di factoring, deve continuare a segnalare o cedere i crediti nei confronti dei debitori per i quali esiste un rischio pro soluto.

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della società, anche a mezzo di semplice lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o e-mail, ai seguenti recapiti:

Factorit S.p.A.
Via Cino del Duca,12 - 20122 MILANO
e-mail: ufficio.reclami@factorit.it

Factorit risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Se il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria competente può rivolgersi a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF).** Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla società di factoring.
  La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario e il modulo per ricorrere all'Arbitro sono scaricabili dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it o dal sito www.factorit.it.
- **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 ROMA, Tel. 06.674821, sito internet www.conciliatorebancario.it, ove potrà ricorrere: i) alla Conciliazione, ii) all'Arbitrato iii) all'Ombudsman – Giurì Bancario. Nel sito il Cliente potrà trovare gli appositi moduli ed i regolamenti che disciplinano i tre servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento l'Autorità Giudiziaria oppure, se previsto, un collegio arbitrale.

Ai sensi del d.lgs. n. 28/2010 un preventivo tentativo di ''conciliazione'' è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale relativa a controversie in materia di contratti bancari, finanziari ed assicurativi. Per eventuali controversie si può ricorrere, fra l'altro, all'apposito organismo, abilitato alla conciliazione, presso l'Arbitro Bancario e Finanziario (A.B.F.), avanzando domanda di mediazione, che seguirà le regole di funzionamento proprie di detto organismo. La domanda può essere in alternativa, depositata presso altro organismo abilitato alla mediazione, iscritto all'apposito Registro presso il Ministero di Giustizia.

LEGENDA delle principali nozioni cui fanno riferimento il Foglio Informativo e il contratto di factoring

Factor o Cessionaria	Oltre a **FACTORIT SPA** indica il Factor estero o l'ente corrispondente estero di cui la stessa si avvale o si avvarrà per l'espletamento dei suoi servizi in campo internazionale.
Fornitore/Cedente	L'impresa cliente del Factor, cioè la controparte del Contratto di factoring.
Debitore	La persona fisica o giuridica - italiana o straniera - tenuta ad effettuare al Fornitore il pagamento di uno o più Crediti.
Credito	I crediti pecuniari sorti o che sorgeranno da contratti stipulati o da stipulare dal Fornitore nell'esercizio dell'impresa e quindi le somme che il Fornitore ha diritto di ricevere dal Debitore in pagamento di beni o servizio o a titolo diverso.
Cessione	Il negozio giuridico mediante il quale il Fornitore trasferisce i propri Crediti esistenti e/o futuri; alla Cessione si applicano la legge n. 52/91 e gli artt. 1260 e seguenti del C.C.
Segnalazione dei Crediti	Comunicazione al Factor dei Crediti rappresentati da fatture e/o note di debito emesse dal Fornitore a carico del Debitore.
Notifica della Cessione	La comunicazione al Debitore della intervenuta Cessione del Credito al Factor.
Corrispettivo della Cessione di Credito	Importo pari al valore nominale dei Crediti ceduti, al netto delle somme a qualsiasi titolo trattenute dal Debitore per note di credito, sconti, arrotondamenti, abbuoni, deduzioni e compensazioni.
Pagamento del Corrispettivo	Pagamento del Factor al Fornitore a fronte della Cessione, nella misura dovuta, dopo l'effettivo incasso oppure alla data fissa convenzionalmente stabilita, successiva alla scadenza dei Crediti (DDAY). In caso di Crediti pro soluto viene pattuito contrattualmente il termine per il **Pagamento sotto Garanzia – PUG.**
Pagamento anticipato del Corrispettivo	Eventuale pagamento del Factor al Fornitore di tutto o parte del Corrispettivo della Cessione di Credito, effettuato, su richiesta del Fornitore ed a discrezione del Factor, prima della data di scadenza o di incasso dei Crediti ceduti.
Limite	Importo e/o percentuale massimi sul monte Crediti ceduto ed esigibile che il Factor potrà corrispondere in via anticipata Per determinate tipologie di prodotto possono essere previsti limiti "Tecnici" (es. per pagamento competenze).
Pro Soluto	Assunzione, da parte del Factor, del rischio di mancato pagamento dei Crediti ceduti dovuto ad insolvenza del Debitore. Per ciascun Debitore viene definito il **"Plafond di Approvazione",** ossia l'importo massimo entro il quale il Factor intende assumersi il rischio di insolvenza del Debitore, nonché i requisiti di approvabilità dei Crediti **(Crediti Approvabili)** ossia le caratteristiche che i Crediti devono avere per poter rientrare nel Plafond. Possono essere convenute: una **percentuale di Approvazione** (sul Plafond di Approvazione oppure sui Crediti), una **franchigia** a carico del Fornitore (globale, sull'intero rapporto oppure sul singolo Debitore), un **limite massimo globale** di Pagamenti sotto Garanzia per ciascun Periodo di riferimento.
Pro solvendo	Garanzia, da parte del Cedente, della solvenza del Debitore e del buon fine dei Crediti ceduti.
Riduzione, revoca e/o sospensione dell'Approvazione	Dichiarazione del Factor di riduzione o interruzione, definitiva o temporanea, dell'Approvazione a fronte di un Debitore, con efficacia per le forniture/prestazioni successive.
Decadenza dell'Approvazione	Riassunzione, da parte del Fornitore, del rischio di mancato pagamento dei crediti ceduti, con effetto retroattivo, con la conseguenza che l'Approvazione si considera come mai concessa.
Retrocessione dei Crediti	Il ritrasferimento al Fornitore della titolarità del Credito ceduto al Factor.
Commissioni	Compensi pattuiti tra il Fornitore ed il Factor per le prestazioni rese da quest'ultimo nello svolgimento del Contratto di factoring. Può essere convenuta una **commissione minima annua garantita**, indivisibile/non frazionabile, dovuta al Factor nel caso in cui le commissioni percepite in ciascun periodo di riferimento, risultino inferiori all'importo convenuto.
Interessi	Corrispettivo periodico dovuto dal Fornitore al Factor a fronte della propria esposizione per il pagamento anticipato del Corrispettivo, per spese e/o competenze.
Maggiorazione per supero del limite	Applicabile nel caso di superamento dei singoli limiti massimi di conto accordati al cliente.
Valuta	Data di addebito o di accredito di una somma di denaro dalla quale decorrono gli interessi.
Bonus/malus	Modalità di revisione delle commissioni, in funzione dell'andamento di alcuni indicatori del rapporto di factoring.
Tasso di mora	Tasso dovuto per il mancato o ritardato pagamento di una somma di denaro.
Parametro di indicizzazione	Indice di riferimento del mercato monetario al quale viene ancorata la variabilità del tasso contrattuale, sia di interesse, sia di mora.
Spread	La maggiorazione del tasso od incremento del parametro, posto alla base della determinazione del tasso.
Outstanding	Monte Crediti in essere ad una certa data.
Periodo di riferimento	Anno solare o mobile (l'anno decorre dalla data di stipula del contratto), considerato ai fini dei conteggi dei compensi annui o dei conguagli, ove previsti.
Reclamo	Comunicazione scritta con cui un cliente contesta all'intermediario un suo comportamento od omissione.