

FOGLIO INFORMATIVO N. 42

Fideiussione per “anticipo contributi pubblici”

DISCIPLINA DELLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI (PROVVEDIMENTO DI BANCA D'ITALIA 29 LUGLIO 2009 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI, G.U. SERIE GENERALE N. 156 DEL 05.07.2019)

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

Nome: FIDI TOSCANA S.p.A.
Indirizzo: Viale Mazzini n° 46 – 50132 – Firenze (FI)
Recapiti: Tel.: 055/23.84.1 – Fax.: 055/21.28.05
Mail: info@fiditoscana.it
sito internet: www.fiditoscana.it
Altri dati: Codice fiscale e partita IVA 01062640485;
Numero REA: FI-253507;
Iscritta nell'elenco degli Intermediari finanziari al n. 120; Codice ABI 013932

INFORMAZIONI IN CASO DI OFFERTA FUORI SEDE

Es. offerta - da parte di propri dipendenti - che avviene fuori dalla sede e dalle dipendenze di Fidi Toscana S.p.A., ovvero da non dipendenti (Agenti in attività finanziaria, mediatori creditizi, associazioni di categoria etc.).

RIFERIMENTI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE:

NOME E COGNOME:
☐ DIPENDENTE DI FIDI TOSCANA SPA – SEDE DI
☐ MEDIATORE CREDITIZIO (ISCRITTO OAM) N. ISCRIZIONE:
☐ ENTE CONVENZIONATO FIDI TOSCANA S.P.A.:
 INDIRIZZO:
 TELEFONO: E-MAIL:

PARTE RISERVATA AL CLIENTE:

NOME E COGNOME:
 (se PMI) TITOLARE/LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'IMPRESA / (se Professionista) TITOLARE DELLA P.IVA (CLIENTE)

DICHIARA:

DI AVER RICEVUTO, LETTO E COMPRESO TUTTA LA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA DALLA NORMATIVA DI LEGGE E REGOLAMENTO APPLICABILE E, IN PARTICOLARE:

- UNA COPIA DEL PRESENTE FOGLIO INFORMATIVO E DI ESSERE CONSAPEVOLE DI QUANTO IN ESSO RIPORTATO;
- IL DOCUMENTO CONTENENTE I TASSI EFFETTIVI GLOBALI MEDI (TEGM);
- COPIA DELLA GUIDA ALLA PRESENTAZIONE DEL RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF);

DATA:

FIRMA

CHE COS' È LA FIDEIUSSIONE PER ANTICIPO CONTRIBUTI PUBBLICI?

La “fideiussione per anticipo contributi pubblici” è una fideiussione (ex art. 1936 c.c.) con cui Fidi Toscana S.p.A. (“Fidi Toscana”) si obbliga a garantire la restituzione di una somma erogata ad un beneficiario di un contributo pubblico a titolo di anticipazione (“Cliente”), nei confronti di un Ente pubblico (“Ente Garantito” o “Ente Erogatore del Contributo”). La fideiussione si definisce come un’obbligazione accessoria e presuppone, dunque, l’esistenza di un’obbligazione principale. Se non sorge o si estingue l’obbligazione principale, perde efficacia anche l’obbligazione accessoria.

La “fideiussione per anticipo contributi pubblici” si definisce come **irrevocabile, incondizionata ed escutibile a prima richiesta**. Fidi Toscana si espone quindi al rischio di dovere adempiere alla restituzione del contributo anticipato al cliente dall’Ente garantito in caso di inadempienza del cliente.

La “fideiussione per anticipo contributi pubblici” è concessa da Fidi Toscana, dietro un’opportuna, autonoma ed insindacabile valutazione del merito di credito, ai soggetti che ne facciano richiesta e che siano beneficiari di contributi pubblici per i quali è prevista la possibilità di richiedere una quota percentuale degli stessi a titolo di anticipazione. Fidi Toscana rilascia la fideiussione per iscritto.

La fideiussione prestata da Fidi Toscana si qualifica come un "credito di firma" oggetto di censimento presso la Centrale dei Rischi gestita da Banca d'Italia, nonché presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (S.I.C.).

La fideiussione è rilasciata nella forma tecnica a **prima richiesta**. Ciò significa che, una volta che siano decorsi i termini di pagamento a carico del Debitore Principale (il Cliente) senza che sia intervenuto il pagamento degli importi dovuti, l'Ente Garantito può richiedere l'attivazione della fideiussione a Fidi Toscana. Il pagamento della fideiussione da parte di Fidi Toscana non libera il Debitore Principale (il Cliente): ai sensi dell'art. 1203 c.c., a seguito della liquidazione ai soggetti creditori degli importi dovuti, Fidi Toscana acquisisce il diritto di rivalersi sul Cliente per le somme pagate.

La “fideiussione per anticipo contributi pubblici”, prestata a titolo di fideiussione della restituzione della somma erogata dall'Ente Garantito al Cliente a titolo di anticipazione, copre fino all'importo massimo stabilito in contratto, comprensivo di capitale e interessi.

Qualora l'Ente Garantito si faccia rilasciare **altre garanzie da soggetti terzi**, Fidi Toscana, non assumerà la veste di co-fideiussore nei confronti degli eventuali terzi garanti, escludendosi pertanto nei confronti di questi ogni solidarietà ed essendo espressamente previsto il beneficio della divisione ex art. 1947 c.c. La fideiussione di Fidi Toscana è pertanto prestata solamente in favore dell'Ente Garantito ed è escutibile solamente da questo (o da altro soggetto cessionario autorizzato), restando così espressamente escluso il diritto di regresso, in deroga all'art. 1954 c.c.

In presenza dei necessari requisiti di ammissibilità e presupposti giuridici, la “fideiussione per anticipo contributi pubblici” può essere assistita dalla garanzia diretta del Fondo di Garanzia per le PMI ex L. n. 662/1996 ("Fondo PMI"). A tal fine, il Cliente fornisce a Fidi Toscana ogni documento necessario all'espletamento dell'istruttoria relativa all'ottenimento della fideiussione diretta del Fondo di Garanzia e, ove richiesti, tutti i documenti reclamati dalle competenti Autorità in relazione al già menzionato Fondo PMI. Nei casi di fideiussione assistita dalla garanzia diretta del Fondo PMI, il rilascio della fideiussione di Fidi Toscana è condizionato all'esito positivo della richiesta di garanzia diretta al Fondo PMI, istituito dalla Legge 662/96.

Fidi Toscana, in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione, si riserva la facoltà di richiedere al Cliente e/o a terzi la prestazione di garanzie personali e solidali con il Cliente (come fideiussioni) a copertura dell'obbligazione.

Accesso alla fideiussione. Previa valutazione del merito di credito e ad insindacabile giudizio di Fidi Toscana S.p.A., possono accedere alla fideiussione tutti i soggetti, che siano beneficiari di contributi pubblici per i quali è prevista la possibilità di richiedere una quota percentuale degli stessi a titolo di anticipazione. Per le fideiussioni assistite dalla garanzia diretta del Fondo PMI, il beneficiario deve essere un soggetto impresa o professionista ammissibile ai sensi della normativa e delle disposizioni operative pro tempore vigenti e aver presentato la relativa domanda di garanzia. La concessione della fideiussione è vincolata alla delibera del competente organo di Fidi Toscana, indipendentemente da eventuali valutazioni di prefattibilità. La delibera di concessione fideiussione si fonda su una istruttoria che stabilisce il merito di credito del Cliente in funzione del rating interno. Il merito di credito viene attribuito sulla base di fattori finanziari, operativi e non finanziari (tra cui il rischio climatico-ambientale). Per la verifica del merito di credito, Fidi Toscana si avvale inoltre di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati.

Fidi Toscana si riserva la facoltà di non accogliere le richieste di garanzia che non presentino i requisiti necessari o per le quali il merito creditizio sia ritenuto insufficiente, in tal caso inoltrerà al Cliente una delibera negativa motivata.

Principali rischi. I rischi derivanti dall'operazione intercorrente con Fidi Toscana sono connessi e conseguenti alla capacità/incapacità del Cliente e degli eventi fideiussori/coobbligati di adempiere alle obbligazioni assunte con l'Ente Garantito ed alla conseguente escussione della fideiussione concessa da Fidi Toscana da parte dell'Ente Garantito. L'escussione della fideiussione trasforma il “credito di firma” concesso da Fidi Toscana, in “credito per cassa” con conseguente obbligo per Fidi Toscana di **segnalare il nominativo** del Cliente ed *eventuali garanti/coobbligati*, alla Centrale Rischi di Banca d'Italia e ai Sistemi di informazioni Creditizie (S.I.C.) nel rispetto delle disposizioni di legge e del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità

e puntualità nei pagamenti.

Con il pagamento della fideiussione all'Ente Garantito, il Cliente inadempiente è tenuto **a rimborsare** a Fidi Toscana le somme corrisposte, senza poter opporre alcuna eccezione.

Fidi Toscana non è tenuta a preavvisare il Cliente del pagamento da fare all'Ente Garantito. A seguito del pagamento effettuato, Fidi Toscana è tenuta a informare per iscritto il Cliente e gli eventuali fideiussori/coobbligati del pagamento fatto.

Qualora intervenisse un terzo fideiussore a garanzia dell'operazione, questi sarà chiamato al pagamento immediato in solido con il Cliente e la sua posizione debitoria potrà essere segnalata alle Centrali Rischi in caso di inadempienza.

Sulla fideiussione assistita dalla garanzia del Fondo PMI il rischio che grava sul Cliente è quello di essere sottoposto alla **revoca** dell'aiuto pubblico e di dover rimborsare il valore dell'"equivalente sovvenzione lordo", vale a dire il valore economico effettivo dell'aiuto, all'Amministrazione competente. Ciò può avvenire in caso di inadempienza del Cliente rispetto agli obblighi a suo carico o ai requisiti previsti dalle disposizioni operative Fondo PMI rilevati in fase di rendicontazione o di controllo successivo.

In caso di attivazione della copertura ricevuta dal Fondo PMI, quest'ultimo, dopo aver liquidato Fidi Toscana, avrà diritto di surroga nei confronti del Cliente e degli eventuali fideiussori/coobbligati ai sensi del combinato disposto dell'art.1203 c.c. e dell'articolo 2, comma 4, del DM 20.06.2005 per il recupero della somma versata, a titolo di escussione, mediante autonomo procedimento. Il credito vantato dal Fondo PMI è un credito di natura pubblica, assistito da privilegio generale, in virtù di espressa disposizione legislativa, ai sensi dell'articolo 8-bis del decreto-legge 24/1/2015 n. 3, convertito, con modificazioni, dalla legge 24/3/2015, n. 33 (in SO n.15, allegato alla G.U. 25/03/2015, n. 70).

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Fidi Toscana non percepisce denaro o compenso alcuno per ragioni che non siano quelle indicate nel presente foglio informativo. Nessun incaricato di Fidi Toscana è autorizzato a chiedere costi od oneri aggiuntivi, oltre a quelli indicati nel presente foglio informativo, né ad incassare somme a qualsiasi titolo per conto di Fidi Toscana.

Il pagamento della commissione deve essere eseguito dal cliente prima della sottoscrizione del contratto ed è condizione indispensabile per il rilascio della fideiussione dell'Ente garantito da parte di Fidi Toscana.

La commissione è costituita dalla **somma delle componenti**:

- **Commissioni di gestione (comprehensive di spese fisse); Commissione di rischio.**
- **Spese di bolli**

La commissione di rischio rappresenta la remunerazione per il rischio assunto da Fidi Toscana in relazione alla fideiussione prestata.

Le variabili che determinano il prezzo della garanzia "Fidi Toscana per richiesta di anticipo quota contributo fondi pubblici" sono: la fascia di merito assegnata al Cliente da Fidi Toscana e la durata dell'operazione.

Il merito creditizio del cliente è valutato da Fidi Toscana attraverso una classificazione interna articolata in classi di rischio, che vanno da A1 (rischio minimo) a D (rischio molto elevato). A ciascuna classe corrisponde un livello di commissione proporzionato: al rischio minimo si associa un costo inferiore. La classificazione si basa su criteri oggettivi quali indicatori finanziari, settoriali, qualitativi e climatici.

La concessione della "fideiussione per anticipo contributi pubblici" prevede il pagamento di una commissione che si determina sulla base del rischio associato all'operazione garantita.

La commissione è pagata dal Cliente in unica soluzione prima di sottoscrivere il contratto con Fidi Toscana.

Le condizioni economiche riportate nel prospetto che segue rappresentano le voci di costo relative ai prodotti oggetto del presente Foglio informativo nella misura **minima** (rischio minimo corrispondente a classe di rischio A1) ed in quella **massima** (rischio molto elevato corrispondente a classe di rischio D). Ulteriori dettagli sono disponibili al

seguente link: https://www.fiditoscana.it/wp-content/uploads/2026/02/02_26_DOCUMENTO-INFORMATIVO-SU-COSTI-E-COMMISSIONI.pdf

VOCI DI COSTO	Fideiussioni SENZA Fondo PMI	Fideiussioni CON Fondo PMI 50%	Fideiussioni CON Fondo PMI 80%
Commissioni di gestione	1,50% sull'importo della fideiussione + spese fisse pari a: - € 100,00 per fideiussioni di importo ≤ a € 50.000 - € 250,00 per fideiussioni di importo > di € 50.000		
Commissione di rischio (<i>quota annua di rischio</i>) Calcolata in base alla classe di rischio, finalità, % riassicurazione Fondo PMI e durata	Min. - Max	Min. - Max	Min. - Max
• Fideiussioni con durata ≤ 12 mesi	2,41% – 7,43%	1,20% – 3,72%	0,48% – 1,49%
• Fideiussioni con durata > 12 ≤ 24 mesi	2,68% – 8,27%	1,34% – 4,13%	0,54% – 1,65%
• Fideiussioni con durata > 24 mesi	2,91% – 9%	1,46% – 4,50%	0,58% – 1,80%

ALTRE SPESE	Costo
Imposta di bollo su fattura	€ 2,00
Imposta di bollo sul contratto (n.1 bollo ogni 4 pagine)	€ 16,00

ESEMPI RAPPRESENTATIVI DI COSTO

Esempio 1. Fideiussione senza Fondo PMI, di importo pari a € 20.000,00 e durata 12 mesi, per impresa con classe di rischio Fidi Toscana C2: costo pari a **€ 1.698,00**, di cui **commissioni di gestione € 400,00** (1,5% × € 20.000,00 + spese fisse € 100,00), **commissioni di rischio € 1.264,00** pari al 6,32% annuo dell'importo, oltre **spese di bolli per € 34,00**.

Esempio 2. Fideiussione con Fondo PMI al 50%, di importo pari a € 50.000,00 e durata 24 mesi, per impresa con classe di rischio Fidi Toscana B1: costo pari a **€ 3.154,00**, di cui **commissioni di gestione € 850,00** (1,5% × € 50.000,00 + spese fisse € 100,00), **commissioni di rischio € 2.270,00** pari al 2,27% annuo per 2 anni dell'importo, oltre **spese di bolli pari a € 34,00**.

Sono a carico del Cliente i costi relativi ad eventuali **riesami** delle posizioni “**in bonis**” e in stato “**deteriorato**” che implichino la necessità di una nuova ed ulteriore valutazione del rischio associato all'operazione, come da tabella riepilogativa seguente:

PRINCIPALI CASISTICHE DI RIESAME		(Posizioni "in bonis")	(Posizioni "deteriorate")
Allungamento durata	Commissioni di rischio: percentuale annua prevista per la remunerazione del rischio; Commissione di gestione: - 0,5% dell'importo della fideiussione + spese fisse pari a: € 100,00 per fideiussione di importo ≤ € 50.000,00; € 250,00 per fideiussione di importo > € 50.000,00		Commissioni di rischio: percentuale annua prevista per la remunerazione del rischio (di default assegnata classe di rischio "rischio elevato C3"); Commissione di gestione: - 0,5% dell'importo della fideiussione + spese fisse pari a: € 100,00 per fideiussione di importo ≤ € 50.000,00; € 250,00 per fideiussione di importo > € 50.000,00
Riduzione delle garanzie a presidio dell'operazione		0,5% dell'importo residuo	
Trasferimento titolarità senza aumento del rischio (accollo non liberatorio o senza riduzione di patrimonio responsabile)		Commissione di gestione: - 0,5% dell'importo della fideiussione + spese fisse pari a: € 100,00 per fideiussione di importo ≤ € 50.000,00; € 250,00 per fideiussione di importo > € 50.000,00	
Trasferimento titolarità con aumento del rischio (accollo liberatorio o con riduzione di patrimonio responsabile)		Condizioni economiche analoghe alle nuove operazioni	Condizioni economiche analoghe alle nuove operazioni (relativamente alla percentuale annua prevista per la remunerazione del rischio, di default assegnata classe di rischio "rischio elevato C3")

ESEMPI RAPPRESENTATIVI DI COSTO RELATIVI AL RIESAME DI GARANZIA "IN BONIS"

Esempio: Allungamento della durata della fideiussione con riassicurazione Fondo PMI al 50%. Fideiussione di € 50.000,00, di durata originaria 24 mesi con allungamento a 36 mesi e classe di rischio A3 (operazioni comprese tra 12 e 24 mesi): costo pari ad **€ 1.330,00** di cui:

- **Commissione di gestione: € 350,00** (0,5% dell'importo della fideiussione + spese fisse € 100,00)
- **Commissione di rischio: € 980,00** pari allo 1,96% annuo x 12 mesi aggiuntivi

ALTRE SPESE	Costo
Imposta di bollo su fattura	€ 2,00
Imposta di bollo sul contratto (n.1 bollo ogni 4 pagine)	€ 16,00
Spese per invio informativa precontrattuale	€ 0
Spese per richiesta documentazione cartacea	€ 35,00 una tantum
Spese per invio lettere di sollecito	€ 0
Spese per estinzione anticipata	€ 0
Spese per eventuali comunicazioni periodiche	€ 0
Spese per comunicazioni di modifica unilaterale del contratto	€ 0

CAMPAGNA COMMERCIALE "ARTEA"

La campagna Commerciale prevede, limitatamente alle operazioni di rilascio fideiussioni dirette in favore di contributi erogati da ARTEA - Agenzia Regionale Toscana per le Erogazioni in Agricoltura, le seguenti facilitazioni in favore del beneficiario:

- **l'abolizione delle spese fisse:** attualmente comprese tra € 100,00 ed € 250,00 in funzione dell'importo nominale della fideiussione;
- la **riduzione** temporanea della commissione di gestione all'1% dell'importo nominale della fideiussione (rispetto all'1,5% previsto dal prodotto).

L'iniziativa avrà applicazione per tutte le fideiussioni dirette deliberate da Fidi Toscana entro il 30/06/2026, con facoltà di valutare eventuali proroghe da parte della Direzione aziendale.

VOCI DI COSTO	Fideiussioni SENZA Fondo PMI	Fideiussioni CON Fondo PMI 50%	Fideiussioni CON Fondo PMI 80%
Commissioni di gestione	1,00% sull'importo della fideiussione		
Commissione di rischio (<i>quota annua di rischio</i>) Calcolata in base alla classe di rischio, finalità, % garanzia e durata	Min. - Max	Min. - Max	Min. - Max
• Fideiussioni con durata ≤ 12 mesi	2,41% – 7,43%	1,20% – 3,72%	0,48% – 1,49%
• Fideiussioni con durata > 12 ≤ 24 mesi	2,68% – 8,27%	1,34% – 4,13%	0,54% – 1,65%
• Fideiussioni con durata > 24	2,91% – 9%	1,46% – 4,50%	0,58% – 1,80%

ALTRE SPESE	Costo
Imposta di bollo su fattura	€ 2,00
Imposta di bollo sul contratto (n.1 bollo ogni 4 pagine)	€ 16,00

PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

Diritto di recesso del Cliente: Il Cliente, previa liberatoria di Fidi Toscana da parte dell'Ente Garantito da ogni onere economico connesso con il rilascio della fideiussione, può recedere dal servizio prestato; il recesso ha effetto dal momento in cui Fidi Toscana riceve la comunicazione. Il Cliente recedente comunque risponde, oltre che delle proprie obbligazioni in essere al momento in cui la Fidi Toscana ha preso conoscenza del recesso (obbligazioni garantite dalla stessa Fidi Toscana), di ogni altra obbligazione che venisse a sorgere o a maturare successivamente in dipendenza dei rapporti esistenti al momento su indicato.

Estinzione anticipata: il Cliente non ha diritto ad alcuna restituzione di tutte o di una parte delle commissioni pagate inizialmente per il rilascio della fideiussione o per la sua successiva modifica.

Modifiche unilaterali al contratto: Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 118 TUB, le condizioni contrattuali possono essere modificate unilateralmente da Fidi Toscana con adeguata comunicazione scritta inviata al Cliente con preavviso minimo di 2 (due) mesi; le modifiche si intenderanno approvate qualora il Cliente non receda dal contratto entro la data prevista per l'applicazione delle modifiche proposte, saldando ogni suo debito nei confronti di Fidi Toscana e liberandola da ogni impegno di fideiussione rilasciata, senza penalità. In tal caso, in sede di liquidazione del rapporto, trovano applicazione le condizioni precedentemente praticate.

Comunicazioni periodiche: L'invio al Cliente delle comunicazioni periodiche, qualora dovute e comunque omesse nel caso in cui il rapporto non registri movimenti, sarà effettuato nelle modalità indicate dal Cliente al momento della sottoscrizione della domanda di garanzia; il Cliente può scegliere tra la forma cartacea ovvero elettronica, da inviarsi all'indirizzo fornito all'atto dell'apertura del rapporto oppure all'ultimo indirizzo comunicato successivamente per iscritto. In caso di mancata scelta da parte del Cliente, laddove quest'ultimo sia obbligato per legge a dotarsi di un indirizzo di posta elettronica, le comunicazioni saranno inviate per posta elettronica. In ogni momento del rapporto il Cliente ha il diritto di cambiare, con richiesta scritta da inviarsi a Fidi Toscana, la tecnica di comunicazione utilizzata. Le comunicazioni periodiche sono sempre gratuite per il Cliente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto di fideiussione: L'intervento in fideiussione di Fidi Toscana si estingue alla naturale scadenza della fideiussione rilasciata oppure con il rilascio di un atto liberatorio da parte dell'Ente Garantito, in assenza di comunicazioni di inadempienza inviate dall'Ente Garantito. Inoltre, il rapporto di fideiussione si chiude qualora la fideiussione rilasciata da Fidi Toscana sia escussa dall'Ente Garantito per inadempimento del Debitore Principale e Fidi Toscana rimborsi il valore delle obbligazioni garantite; a seguito del pagamento in favore dell'Ente Garantito, il "credito di firma" vantato da Fidi Toscana si trasforma in un "credito per cassa" che Fidi Toscana vanta nei confronti del Cliente inadempiente e degli eventuali terzi garanti. Il Cliente autorizza Fidi Toscana a pagare all'Ente Garantito qualunque somma richiesta nei limiti dell'importo garantito senza alcuna necessità di preventiva autorizzazione.

Tempi massimi di chiusura del rapporto di credito per cassa nel caso di escussione della fideiussione: Il "credito per cassa" vantato da Fidi Toscana verso il Cliente a seguito dell'escussione della fideiussione rilasciata da Fidi Toscana da parte dell'Ente garantito si estingue una volta che tale credito sia stato integralmente rimborsato dal Cliente o dagli eventuali altri terzi garanti, unitamente ai relativi interessi di mora e a tutte le spese documentate di vario tipo (legali, giudiziali ecc.) eventualmente sostenute per il recupero del credito stesso.

Oblio oncologico: in ottemperanza alla Legge sull'Oblio Oncologico (L. 193/2023 e ss.mm.ii), Fidi Toscana non potrà richiedere informazioni relative a patologie oncologiche pregresse qualora siano trascorsi i termini stabiliti dalla legge per l'applicazione di tale diritto.

Reclami e mezzi di tutela stragiudiziale: Il Cliente può presentare un reclamo a Fidi Toscana, per lettera raccomandata A/R indirizzata a *Fidi Toscana S.p.A. - Ufficio Reclami - Viale Mazzini n° 46 – 50132 – Firenze*, posta elettronica a reclami@fiditoscana.it o posta certificata a mail@pec.fiditoscana.it; fax indirizzato all'Ufficio Reclami al n. 055.212805; a mano presso una delle sedi di Fidi Toscana.

Fidi Toscana risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere all'Autorità giudiziaria dovrà esperire preventivamente un procedimento di mediazione presso uno degli organismi di mediazione iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia tra i quali, a titolo esemplificativo:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) se la controversia non supera il valore di euro 200.000,00 utilizzando la modulistica disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Per maggiori informazioni il Cliente può consultare il sito su indicato e la la "Guida Pratica – conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti", disponibile sul sito internet (www.fiditoscana.it), ovvero

- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con Fidi Toscana, il Cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con Fidi Toscana, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821, utilizzando la modulistica presente sul sito internet www.conciliatorebancario.it.

LEGENDA

Arbitro Bancario Finanziario (ABF):	strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito dalla Banca d'Italia;
Classe di merito:	indica l'insieme di procedure di analisi e di calcolo grazie al quale viene valutata la rischiosità, la redditività e la patrimonializzazione di un Cliente;
Cliente/Debitore Principale:	indica il beneficiario di un contributo pubblico nei confronti del quale si garantisce la somma, da lui ricevuta a titolo di anticipazione, in favore dell'Ente Garantito;
Ente Garantito:	l'ente pubblico verso il quale Fidi Toscana si obbliga a garantire la restituzione della somma ricevuta dal Cliente a titolo di anticipazione nei confronti dell'Ente Garantito erogante;
Escussione della Fideiussione:	è il pagamento di quanto dovuto dal garante al beneficiario della fideiussione;
Fideiussione:	fideiussione in forza della quale il fideiussore, obbligandosi personalmente (con tutto il suo patrimonio), garantisce l'adempimento di un'obbligazione altrui;
Fondo Centrale di Garanzia (FCG) o Fondo PMI:	indica il Fondo di Garanzia a favore delle piccole e medie imprese di cui all'art. 2, comma 100, lettera a), della legge 662/1996 e successive modifiche e integrazioni;
Fideiussione a prima richiesta:	fideiussione in forza della quale l'Ente Garantito, in caso di inadempimento del Debitore Principale, può chiedere direttamente a Fidi Toscana il pagamento della quota di fideiussione, senza la preventiva escussione del Cliente inadempiente;
Istruttoria:	indica le pratiche e formalità necessarie alla delibera della fideiussione;
Offerta fuori sede:	quando la promozione e il collocamento dell'operazione è svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze di Fidi Toscana, laddove per "dipendenza" deve intendersi qualunque locale di Fidi Toscana adibito al ricevimento del pubblico per le trattative e la conclusione di contratti.
PEC:	indica la posta elettronica certificata;
PMI:	indica le piccole e medie imprese, economicamente e finanziariamente sane, in possesso dei parametri dimensionali di cui al decreto del Ministero delle Attività Produttive del 18.4.2005, relativo alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese;
Professionista/i:	indica le persone fisiche titolari di partita IVA esercenti attività di impresa, arti o professioni.