

*Foglio informativo
relativo a*

**INFORMAZIONI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO AI CONSUMATORI
sotto forma di APERTURA DI CREDITO IN CONTO CORRENTE**

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Ragione Sociale: BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BRIANZA E LAGHI - Società Cooperativa
con Sede Legale Via IV Novembre, 549 – 22040 Alzate Brianza (Co) Telefono: +39031634111 – Fax:
+39031619594 e-mail: info@brianzaelaghi.bcc.it – pec: 08329.bcc@actaliscertymail.it - Sito internet:
www.bccbrianzaelaghi.it

Iscritta al Registro delle Imprese della CCIAA di Como – Lecco al n° 00318030137

Iscritta all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n° 4497 – cod. ABI 08329

Iscritta all'Albo Società Cooperative al n° A126459 nella sezione cooperative a mutualità prevalente

Aderente ai Fondi di Garanzia dei Depositanti e degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari con capogruppo Iccrea Banca S.p.A., che ne esercita la direzione e il coordinamento

CHE COS'E' L'APERTURA DI CREDITO IN CONTO CORRENTE

Il credito immobiliare è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 anni massimo di 30 anni.

Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare contratti di credito immobiliare già ottenuti per le stesse finalità.

Il credito immobiliare può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama “ipotecario” o “fondiario”. La durata medio – lunga del prestito permette di beneficiare di un regime fiscale agevolato (imposta sostitutiva ai sensi del D.P.R. 29/9/1973, n. 601).

Nel finanziamento concesso nella forma dell'apertura di credito, il finanziatore mette a disposizione del cliente, a tempo determinato, una somma di denaro, concedendogli la facoltà di addebitare il conto corrente fino ad un importo concordato. Salvo diverso accordo, il cliente può utilizzare (anche mediante l'emissione di assegni bancari), in una o più volte, il credito concesso e può ripristinare la disponibilità di credito con successivi versamenti, bonifici, accrediti.

Sulle somme utilizzate nell'ambito del fido concesso, il cliente è tenuto a pagare gli interessi passivi pattuiti. Il cliente è tenuto ad utilizzare l'apertura di credito entro i limiti del fido concesso e il finanziatore non è obbligato ad eseguire operazioni che comportino il superamento di detti limiti (c.d. sconfinamento). Se la banca decide di dare ugualmente seguito a simili operazioni, ciò non la obbliga a seguire lo stesso comportamento in situazioni analoghe e la autorizza ad applicare tassi e condizioni stabiliti per detta fattispecie.

Tra i principali rischi, va tenuta presente la variazione in senso sfavorevole ove contrattualmente previsto delle condizioni economiche e contrattuali ad eccezione, comunque, del tasso di interesse in caso di tasso fisso o dei punti di maggiorazione rispetto all'indice di riferimento prescelto in caso di tasso indicizzato.

I TIPI DI APERTURA DI CREDITO CON GARANZIA IPOTECARIA E I LORO RISCHI

Apertura di credito a tasso fisso

Il tasso di interesse resta fisso per tutta la durata del contratto. Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.

Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del

tasso, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

Apertura di credito a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con scadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più indici di riferimento fissati nel contratto.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente del tasso complessivo.

Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Nelle aperture di credito che prevedono un tasso variabile, può essere stabilito un tasso minimo (floor) o massimo (cap). In questi casi, indipendentemente dalle variazioni dell'indice di riferimento, il tasso di interesse non può scendere al di sotto del minimo o salire al di sopra del massimo.

Il contratto inoltre può prevedere che la Banca, in presenza di un giustificato motivo, possa modificare nel corso del rapporto, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche (ad eccezione del tasso di interesse in caso di tasso fisso, o dei punti di maggiorazione rispetto all'indice di riferimento prescelto in caso di tasso indicizzato).

L'apertura di credito può avere ad oggetto l'erogazione di somme in valuta diversa dall'euro, il cui rimborso deve essere effettuato nella stessa valuta. In tal caso può verificarsi nel corso del rapporto un aumento del valore della valuta estera prescelta rispetto all'euro, con un conseguente aggravio di oneri (rischio di cambio) per il cliente.

L'apertura di credito, anche se denominata in euro, è considerata "in valuta estera" quando tale valuta è diversa dalla valuta nazionale del cliente, intendendo per essa quella in cui, al momento della conclusione del contratto, il cliente percepisce il proprio reddito o detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento ovvero la valuta diversa da quella avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui il cliente ha la residenza al momento della conclusione del contratto.

Nel caso in cui la variazione del tasso di cambio tra la valuta in cui è denominato il finanziamento e la valuta nazionale del cliente è pari o superiore al venti per cento rispetto a quello rilevato al momento della conclusione del contratto, il cliente può esercitare il "diritto di conversione" nella valuta nazionale secondo quanto previsto dall'articolo 120-*quaterdecies* del Testo Unico Bancario. Per l'esercizio del diritto di conversione al cliente può essere richiesto di pagare al finanziatore, ove previsto dal contratto, un compenso onnicomprensivo che tenga conto della natura e dell'entità degli oneri finanziari che il finanziatore può essere tenuto a sostenere in relazione alla conversione della valuta.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUO' COSTARE IL FINANZIAMENTO

Importo totale del credito: 100.000,00 euro
 Costo totale del credito: 48.709,30 euro
 Importo totale dovuto dal cliente: 148.709,30 euro
Tasso Annuo Effettivo Globale(TAEG): 14,14%

Calcolato includendo anche la polizza assicurativa
 Importo totale del credito: 100.000,00 euro
 Costo totale del credito: 48.779,50 euro
 Importo totale dovuto dal cliente: 148.779,50 euro
Tasso Annuo Effettivo Globale(TAEG): 14,16%

Nell'esempio che segue il TAEG è calcolato assumendo un fido di 100.000,00 euro e di durata 36 mesi.

Si suppone che l'importo del fido sia prelevato subito e per intero mediante assegno bancario, che rimanga utilizzato per l'intera durata del finanziamento e che il rimborso avvenga mediante versamento.

Se il fido è a tempo indeterminato si assume che abbia una durata pari a 36 mesi.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, ad esempio eventuali penali per l'inadempimento. Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate

dall'andamento dell'indice di riferimento.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	Non superiore all'80% del valore dell'immobile accertato dal perito
	Durata minima	18 mesi
	Durata massima	36 mesi
	Garanzie accettate	La garanzia è rappresentata dall'ipoteca, concessa sulla base dei requisiti del credito fondiario. Possono essere richieste ulteriori garanzie personali e/o reali, quali la fidejussione di terzi o il pegno su titoli; l'età massima del contraente non potrà essere superiore a 70 anni alla data scadenza dell'apertura di credito, fatto salvo il caso di acquisizione di garanzia fideiussoria da parte degli eredi. E' necessaria la valutazione dell'immobile da parte di un perito indipendente, scelto nell'ambito di quelli presenti nell'apposito elenco predisposto dalla Banca. Una simulazione del relativo costo è indicata alla sezione "Spese per la stipula del contratto". L'immobile da ipotecare non può essere ubicato in altro Stato membro dell'Unione europea
	Valute disponibili	Per gli effetti dei finanziamenti denominati in valuta estera si rinvia al paragrafo "rischi specifici legati alla tipologia di contratto"
	Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno commerciale
TASSI DISPONIBILI	TASSO FISSO Tasso di interesse nominale annuo: per utilizzi nei limiti del fido concesso per utilizzi oltre i limiti del fido concesso	 12,000% 9,000%
	TASSO VARIABILE per utilizzi nei limiti del fido concesso – Indice di riferimento	Il tasso è legato al parametro Euribor act/360 amministrato da <i>European Money Markets Institute</i> che al 01/10/2025 è pari a 2,030% arrotondato ad 1/8 di punto superiore (2,125%) e maggiorato di uno spread concordato con il cliente. Il valore dell'indice di riferimento è quello rilevato alla data di aggiornamento delle informazioni generali. Il tasso così calcolato non potrà essere inferiore al 3,000% e superiore al 9,000%. Il tasso di interesse è variato con decorrenza trimestrale con riferimento alle date del 31/03-30/06-30/09-31/12 sulla base dell'andamento del parametro precedentemente precisato. La modifica del tasso di interesse avrà decorrenza dal 1° giorno successivo alla data di

per utilizzi oltre i limiti del fido concesso	revisione. Il valore dell'Euribor act/360 viene rilevato dal "Il sole 24 ore" 9,000%
Gli interessi debitori previsti per gli utilizzi oltre il limite del fido concesso sono calcolati sull'ammontare e per la durata dello sconfinamento per valuta, nel caso in cui in cui il saldo per valuta ed il saldo disponibile risultino contestualmente sconfinanti. Se lo sconfinamento è solo sul saldo per valuta vengono calcolati gli interessi debitori previsti per l'utilizzo entro il limite del fido.	

ULTIME RILEVAZIONI DEI PARAMETRI DI RIFERIMENTO E/O INDICIZZAZIONE (fonte "Il Sole 24 Ore")			
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di marzo 2022	-0,501%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di giugno 2022	-0,253%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di settembre 2022	0,963%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di dicembre 2022	2,046%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di marzo 2023	2,883%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di giugno 2023	3,526%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di settembre 2023	3,865%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di dicembre 2023	3,942%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di marzo 2024	3,927%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di giugno 2024	3,733%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di settembre 2024	3,452%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di dicembre 2024	2,849%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di marzo 2025	2,456%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di giugno 2025	1,989%
Euribor / 360	3 mesi m.m.p.	Media mese di settembre 2025	2,030%

Periodicità o data di addebito spese e commissioni	Trimestrale o al momento dell'esecuzione dell'operazione.
Periodicità di conteggio interessi	Annuale, al 31 dicembre di ciascun anno o alla chiusura del rapporto.
Esigibilità interessi debitori	primo marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati o alla chiusura del rapporto.
Divisore interessi debitori	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno commerciale (360 giorni).
SPESE PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	
Imposta sostitutiva	Nella misura tempo per tempo prevista dalla normativa vigente. Attualmente: 0,25% dell'importo finanziato, fatta eccezione per destinazione "immobile ad uso abitativo diverso dalla prima casa": 2% dell'importo finanziato.
Imposta di bollo sulle eventuali cambiali in garanzia	come da DPR 601/73
Pegno su titoli a garanzia – Spesa deposito	non applicabile
Pegno su titoli a garanzia – Spesa bolli	non applicabile
Altre garanzie obbligatorie	Polizza incendio (come specificato nei servizi accessori)
Spese per stipula atto fuori dai locali del finanziatore	Sino alla distanza di 100 Km:

	minimo €uro 100,00 – massimo €uro 250,00 oltre la distanza di 100 Km: €uro 250,00 + spese vive
Spese per rilascio garanzie da terzi:	
- annuali	€uro 0,00
- una tantum	€uro 0,00
Perizia tecnica valore immobile o opera da erigere fatto salvo il maggior costo giustificatamente richiesto dal perito sino a	minimo €uro 300,00 €uro 1.100,00
Spese notarili	secondo la tariffa notarile
SPESE PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO	
spese per comunicazioni periodiche:	
- in forma cartacea	€uro 0,00
- con espressa rinuncia ad invio cartaceo se titolare di Home Banking	gratuite
- Cancellazioni ipotecarie: (oltre agli oneri notarili)	€uro 200,00
- Rinnovazione ipoteca in scadenza del ventennio	€uro 300,00
- Rilascio certificazioni interessi passivi su successivo mutuo	€uro 20,00
COMMISSIONI	
Commissione sul fido accordato (commissione onni-comprendiva)	0,500% ogni trimestre
ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG <i>Al momento della stipula del finanziamento il cliente deve sostenere costi relativi ai servizi prestati dai soggetti terzi</i>	
Tasso di Mora	1 punto oltre al tasso in vigore
Imposta di registro sul contratto per il quale non è stata esercitata l'opzione dell'imposta sostitutiva	Nella misura e nei casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente
Spese per altre comunicazioni,	€uro 5,00
Spese per altre comunicazioni mediante raccomandata	€uro 8,00
Spese per richiesta documentazione:	Massimo 50,00 €uro per ogni documento richiesto. Per i costi di dettaglio si rinvia allo specifico Foglio Informativo
Per cliente consumatore Commissione di istruttoria veloce (CIV): Applicata per ogni sconfinamento e per ogni incremento rispetto ad uno sconfinamento preesistente verificatosi nel trimestre (a condizione che l'importo complessivo dello sconfinamento sia superiore a 500,00 euro): - Importo commissione	€uro 30,00
- Commissione massima trimestrale La Commissione di istruttoria veloce non è comunque dovuta se: a) Lo sconfinamento ha avuto luogo per effettuare un pagamento favore della Banca; b) Lo sconfinamento, anche derivante da più addebiti non supera contemporaneamente: * l'importo complessivo di 500 euro	€uro 250,00

<p>* la durata di 7 giorni consecutivi</p> <p>N.B. L'esenzione di cui al punto b) si applica una sola volta per trimestre e limitatamente ai soli clienti appartenenti alla categoria "consumatori"</p> <p>La commissione d'istruttoria veloce, addebitata su base trimestrale, si applica – nelle misure e con le modalità qui indicate – a condizione che, nell'arco del trimestre, si generino, per effetto di uno o più addebiti, sconfinamenti o incrementi di sconfinamenti preesistenti, avuto riguardo al saldo disponibile di fine giornata.</p> <p>La CIV è dovuta esclusivamente nei casi in cui la banca, in base alle proprie procedure interne, prima di autorizzare lo sconfinamento svolge un'istruttoria veloce.</p>	
---	--

Per le informazioni circa la decorrenza delle valute ed i termini di disponibilità sui versamenti e sui prelevamenti, nonché le altre spese e commissioni connesse al rapporto di conto corrente e ai servizi accessori, si rinvia ai fogli informativi relativi al contratto di conto corrente e nei fogli informativi relativi ai servizi di pagamento.

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato contenuto nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato, quando previsto.

Il tasso applicato al singolo contratto può essere diverso a seconda del valore del parametro al momento della stipula.

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art.2 della legge sull'usura (l.n.108/1996), relativo alle rispettive classi di operazioni omogenee, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca www.bccbrianzaelaghi.it

SERVIZI ACCESSORI	
<p>Polizza assicurativa obbligatoria</p> <p>Ai fini della concessione del finanziamento è richiesta la presenza di una polizza assicurativa avente i seguenti contenuti minimi:</p> <p>Compagnia: primaria compagnia italiana, compagnia con sede legale in stato comunitario.</p> <p>Durata: pari alla durata del mutuo. In alternativa, la polizza deve prevedere il tacito rinnovo con facoltà di disdetta a mezzo raccomandata A.R / Posta certificata da inviare almeno 30 giorni prima della scadenza contrattuale. Il contratto disdettato deve essere sostituito con polizza avente le medesime caratteristiche minime.</p> <p>Periodicità del pagamento del premio: pagamento del premio unico anticipato o di un premio annuo.</p> <p>Garanzia Fabbriato: incendio, scoppio, fulmine, esplosione e caduta aereomobili.</p> <p>Somma assicurata: non inferiore all'importo del finanziamento erogato (fermo restando che il limite di indennizzo non potrà superare il valore di ricostruzione dell'immobile considerato alla data del sinistro).</p> <p>Forma di Garanzia: primo rischio assoluto</p> <p>Il cliente è libero di scegliere la polizza sul mercato (con vincolo a favore della Bcc Brianza e Laghi) o di richiedere espressamente alla Banca una polizza assicurativa tra quel-</p>	<p>Il cliente può espressamente e liberamente richiedere alla Banca la polizza Formula Casa e Famiglia. Polizza proposta da Banca di Credito Cooperativo Brianza e Laghi prestata da Bcc Assicurazioni Spa - Centro Leoni Edificio B – Via Giovanni Spadolini nr. 7 - 20141 MILANO.</p> <p>Somma assicurata: l'importo del finanziamento erogato col limite per singola operazione di €uro 1.000.000,00 (fermo restando che il limite d'indennizzo non potrà superare il valore di ricostruzione dell'immobile considerato alla data del sinistro).</p> <p>Forma di Garanzia: primo rischio assoluto.</p> <p>Garanzie incluse: incendio – fulmine – esplosione e scoppio - caduta aereomobili – Ricorso Terzi.</p> <p>Esempio: Per un mutuo di €uro 100.000,00, con durata in 3 anni per la ristrutturazione di un immobile di 100 mq. il premio sarà pari ad €uro 302,37 per tutta la durata del mutuo.</p>

<p>le indicate nel presente Foglio Informativo.</p>	<p>Il costo può anche essere annuale: in questa ipotesi sarà pari ad €uro 92,18 annui.</p> <p>Per maggiori informazioni relative a tale polizza, il cliente può consultare il rispettivo Fascicolo Informativo disponibile presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca. In tale ipotesi, la polizza non verrà in ogni modo vincolata a favore della Banca.</p>
<p>Polizza assicurativa facoltativa</p> <p>Le polizze assicurative accessorie al finanziamento sono facoltative e non indispensabili per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte. Pertanto, il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.</p> <p>Per maggiori informazioni relative alle polizze indicate nel presente Foglio Informativo il cliente può consultare i rispettivi Fascicoli Informativi disponibili presso tutte le Filiali e sul sito internet della Banca.</p>	<p>Il cliente può eventualmente richiedere alla banca le seguenti polizze:</p> <p>- FORMULA MUTUO AL SICURO 3.0</p> <p>Compagnia assicuratrice: Bcc Assicurazioni Spa Somma assicurata: pari all'importo del mutuo fino ad €uro 500.000,00. Garanzie: invalidità permanente totale da infortunio – morte</p> <p>Costi: per importo di 100.000,00 €uro con durata di 3 anni: il costo totale della polizza a scadenza è pari a €uro 706,01</p>

<p>TEMPI DI EROGAZIONE</p>
<p>-Durata dell'istruttoria: entro 60 giorni dalla presentazione della documentazione completa. -Disponibilità dell'importo: entro 41 giorni dalla stipula del contratto e comunque all'acquisizione delle garanzie previste.</p>

INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DI CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro 7 giorni dalla richiesta.

Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti come da dettaglio sottostante:

DOCUMENTI ANAGRAFICI	documento d'identità in corso di validità
	codice fiscale
	regime patrimoniale
DOCUMENTI REDDITUALI	copia ultima dichiarazione dei redditi
	copia delle ultime tre buste paga (se lavoratore dipendente); copia di fatture per compensi relativi al periodo successivo alla dichiarazione dei redditi prodotta (se lavoratore autonomo)
	documenti comprovanti lo stato di eventuali impegni finanziari

	indicazione dei fidi già in essere con specifica delle garanzie
	composizione nucleo familiare e sua situazione economico patrimoniale
	documenti comprovanti le motivazioni della richiesta del fido
DOCUMENTI TECNICI SULL'IMMOBILE	descrizione e valutazione dei beni immobili (stima del cliente e stima prudenziale a cura della filiale)
La medesima documentazione dovrà essere prodotta anche per eventuali garanti	

Per la verifica del merito di credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati (Protesti, visure, Centrale Rischi ecc.).

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI

Estinzione anticipata

Le parti hanno la facoltà di recedere per giusta causa, anche con comunicazione verbale e successiva conferma scritta, eventualmente anticipata via fax, mail, PEC o con altro mezzo, dall'apertura di credito a tempo determinato. A mero titolo esemplificativo, costituisce giusta causa di recesso per la banca il verificarsi di una delle ipotesi indicate nell'art. 1186 cod. civ. (insolvenza del Cliente; diminuzione, da parte di questi, delle garanzie date; mancata concessione delle garanzie promesse) o il prodursi di eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale e finanziaria o economica del cliente, in modo tale da porre in pericolo la restituzione delle somme dovute alla banca. Per il pagamento di quanto dovuto viene dato al cliente, con le medesime modalità, un preavviso di 15 giorni.

Il recesso, anche verbalmente comunicato, ha l'effetto di sospendere immediatamente l'utilizzo del credito concesso. Gli eventuali pagamenti allo scoperto che la banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza o dopo la comunicazione di recesso, non comportano ripristino dell'apertura di credito. Il cliente, anche senza un'espressa richiesta della banca, è tenuto ad eseguire il pagamento di tutto quanto dovuto alla scadenza del contratto o alla data in cui diviene operante il recesso.

Portabilità del finanziamento

Nel caso in cui, per rimborsare il finanziamento, il cliente ottenga un nuovo finanziamento da un altro finanziatore, non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

n. 30 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca, Via IV Novembre 549 – 22040 ALZATE BRIANZA anche per lettera raccomandata A/R, per fax al numero +39031619594, per via telematica all'indirizzo reclami@brianzaelaghi.bcc.it o per via pec all'indirizzo 08329.bcc@actaliscertymail.it che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque essere superiore a 35 giornate lavorative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini predetti 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 Banca;
- **Conciliatore Bancario Finanziario.** Se sorge una controversia con la Banca, il Cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, 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, sito internet www.conciliatorebancario.it.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli -se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati- deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative. Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento di quanto dovuto il finanziatore applica il tasso di mora.

Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato.

LEGENDA

Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Indice di riferimento	Indice di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Spread	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento.
Tasso annuo effettivo globale (TAEG)	Indica il costo totale del mutuo su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso effettivo globale medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. E' utilizzato per il calcolo del cosiddetto "tasso soglia", ossia il limite oltre il quale il tasso d'interesse diviene usurario. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna confrontarlo con il "tasso soglia" riferito ai mutui a tasso fisso oppure con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.