

FOGLIO INFORMATIVO
relativo ai
MUTUI IPOTECARI PER PRIVATI

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Ragione Sociale: BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BRIANZA E LAGHI - Società Cooperativa
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'È IL MUTUO IPOTECARIO

Il mutuo ipotecario è un finanziamento a medio – lungo termine (superiore ai 18 mesi) il cui rimborso viene garantito da ipoteca su immobili.

Il rimborso avviene mediante pagamento di rate periodiche comprensive di capitale e interessi, secondo un piano di ammortamento definito al momento della stipulazione del contratto.

Il tasso di interesse può essere fisso o variabile. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

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).

Se il mutuo è concesso a persone fisiche, può ricorrere una polizza assicurativa a copertura del rimborso del credito in caso di morte, invalidità o disoccupazione del cliente.

Allo scopo di determinare il valore dell'immobile offerto in garanzia è richiesta una perizia tecnica redatta da un perito conosciuto e gradito dalla Banca.

I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI

Mutuo a tasso fisso

Rimangono fissi per tutta la durata del mutuo sia il tasso di interesse sia l'importo delle singole rate.

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, degli importi delle singole rate e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

Mutuo a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate.

Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Nei mutui che prevedono un tasso variabile può essere stabilito un tasso minimo (*floor*) o massimo (*cap*). In questi casi, indipendentemente dalle variazioni del parametro di indicizzazione, 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 le condizioni economiche applicate al cliente, ad eccezione del tasso di interesse. Solo se il mutuatario non è un consumatore o una micro-impresa, il contratto può prevedere la possibilità, per la Banca, di

modificare in via unilaterale anche i tassi di interesse, al verificarsi di specifici eventi e condizioni predeterminati nel contratto medesimo.

Il mutuo ipotecario può avere ad oggetto l'erogazione di somme in valuta estera, 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.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al mutuo**, che aiuta ad orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito della Banca d'Italia: www.bancaditalia.it; sul sito della Banca: www.bccbrianzaelaghi.it; e presso tutte le filiali della Banca.

CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO

Tasso annuo effettivo globale (TAEG) calcolato includendo anche le polizze assicurative facoltative

*riferito ad un mutuo ipotecario di euro 100.000,00 della durata di 25 anni, con rata mensile (300 rate)
al tasso nominale fisso del %*

il TAEG con polizza obbligatoria con Bcc Assicurazioni SpA è pari a %

il TAEG con polizza facoltativa (per esempio polizza assicurativa "Mutuo al Sicuro 1.0")
è pari a %

*riferito ad un mutuo ipotecario di euro 100.000,00 della durata di 25 anni, con rata mensile (300 rate), a tasso variabile
(Euribor act/360 tre mesi m.m.p. arrotondato a 1/8 di punto sup.+ punti) oggi pari al %
tenuto conto del tasso minimo pari a %*

il TAEG con polizza con polizza obbligatoria con Bcc Assicurazioni SpA è pari a %

il TAEG con polizza facoltativa (per esempio polizza assicurativa "Mutuo al Sicuro 1.0")
è pari a %

*riferito ad un mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale di euro 100.000,00 della durata di 25 anni, con
rata mensile,(300 rate) a tasso variabile BCE + punti oggi pari al %
tenuto conto del tasso minimo pari a %*

il TAEG con polizza con polizza obbligatoria con Bcc Assicurazioni SpA è pari a %

il TAEG con polizza facoltativa (per esempio polizza assicurativa "Mutuo al Sicuro 1.0")
è pari a %

In caso di mutui che prevedono un tasso variabile, **il TAEG ha valore meramente indicativo.**

Nel TAEG sono già inclusi i costi relativi a servizi accessori obbligatori per ottenere il finanziamento (spese di assicurazione dell'immobile ipotecato riferito ad abitazione), l'imposta sostitutiva e, per i privati, le spese per l'eventuale copertura del rischio morte, ipotizzando l'utilizzo delle polizze offerte dalla Banca.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le eventuali penali derivanti dalla mancata esecuzione di uno degli obblighi previsti nel contratto, gli interessi di mora nonché le spese notarili.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	- 80% del valore dell'immobile accertato dal perito per mutui fino a 300 mila euro; - 70% del valore dell'immobile accertato dal perito per mutui da 300 a 500 mila euro;

TASSI MASSIMI		- 60% del valore dell'immobile accertato dal perito per mutui oltre 500 mila euro; (le percentuali possono essere elevate fino al 100% qualora vengano prestate, da parte del cliente, idonee garanzie aggiuntive) Nel caso in cui vi siano delle garanzie ipotecarie già esistenti, i limiti devono comprendere il capitale residuo del precedente finanziamento.
	Durata minima Durata massima	mesi 18 e 1 giorno anni 25 Comunque la durata del mutuo sommata all'età del richiedente non deve superare i 70 anni.
	Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno commerciale (360 giorni).
	MUTUI A TASSO FISSO	
	Tasso di interesse nominale annuo	% + punti = % per mutuo di 25 anni
	Parametro di riferimento	IRS Lettera riferito alla durata del mutuo pubblicato sul quotidiano "Il Sole 24 ore" il giorno lavorativo antecedente la data di stipula del contratto, arrotondato a 1/8 di punto superiore che al per un mutuo di 25 anni è pari a %
	Spread	+ punti
	Tasso di interesse di preammortamento	uguale al tasso di interesse nominale annuo
	Tasso di mora	1 punto oltre al tasso in vigore
	MUTUI A TASSO VARIABILE INDICIZZATO AL TASSO BCE	
	Tasso di interesse nominale annuo massimo	% + punti = %
	Parametro di indicizzazione	Tasso BCE oggi pari a % Il tasso di interesse sarà modificato automaticamente in base a revisioni mensili in relazione all'andamento del TUR fissato dalla BCE. La modifica del tasso di interesse avrà decorrenza dal 1° giorno del mese successivo alla data di variazione da parte della BCE.

Spread massimo	+ punti
Tasso minimo a prescindere dall'indicizzazione di cui sopra	%
Tasso minimo a prescindere dall'indicizzazione di cui sopra per i Soci	%
Tasso massimo	non applicabile
Tasso di interesse di preammortamento	uguale al tasso di interesse nominale annuo
Tasso di mora	1 punto oltre al tasso in vigore
MUTUI A TASSO VARIABILE INDICIZZATO ALL'EURIBOR	
Tasso di interesse nominale annuo massimo	% + punti = %
Parametro di indicizzazione	<p>Euribor act/360 tre mesi m.m.p. che attualmente è pari a %, arrotondato a 1/8 di punto superiore (%).</p> <p>Il tasso di interesse è variato con decorrenza trimestrale, alle date del 31/03 – 30/06 – 30/09 – 31/12 di ogni anno, sulla base dell'andamento del parametro precedentemente precisato.</p> <p>La modifica del tasso di interesse avrà decorrenza dal 1° giorno successivo alla data di revisione.</p>
Spread massimo	+ punti
Tasso minimo a prescindere dall'indicizzazione di cui sopra	%
Tasso minimo a prescindere dall'indicizzazione di cui sopra per i Soci	%
Tasso massimo	non applicabile
Tasso di interesse di preammortamento	uguale al tasso di interesse nominale annuo
Tasso di mora	1 punto oltre al tasso in vigore

SPESE MASSIME	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria pratica di mutuo:	1,00% sull'importo finanziato con un minimo di €uro 100,00																					
		Perizia tecnica per immobili residenziali per valore immobile:																						
		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">fino a €uro</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">300.000,00</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">€uro</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">400,00</td> </tr> <tr> <td>da €uro</td> <td>300.001,00 a</td> <td>800.000,00</td> <td>€uro</td> <td>600,00</td> </tr> <tr> <td>da €uro</td> <td>800.001,00 a</td> <td>1.500.000,00</td> <td>€uro</td> <td>800,00</td> </tr> <tr> <td>oltre €uro</td> <td>1.500.001,00</td> <td></td> <td>€uro</td> <td>1.500,00</td> </tr> </table>	fino a €uro	300.000,00		€uro	400,00	da €uro	300.001,00 a	800.000,00	€uro	600,00	da €uro	800.001,00 a	1.500.000,00	€uro	800,00	oltre €uro	1.500.001,00		€uro	1.500,00		
	fino a €uro	300.000,00		€uro	400,00																			
	da €uro	300.001,00 a	800.000,00	€uro	600,00																			
	da €uro	800.001,00 a	1.500.000,00	€uro	800,00																			
	oltre €uro	1.500.001,00		€uro	1.500,00																			
	Spese per la gestione del rapporto	Spese per la gestione del rapporto	Valutazione successive per incremento valore immobile a S.A.L.:																					
			<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">fino a €uro</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">300.000,00</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%; text-align: right;">€uro</td> <td style="width: 10%; text-align: right;">150,00</td> </tr> <tr> <td>da €uro</td> <td>300.001,00 a</td> <td>800.000,00</td> <td>€uro</td> <td>200,00</td> </tr> <tr> <td>da €uro</td> <td>800.001,00 a</td> <td>1.500.000,00</td> <td>€uro</td> <td>270,00</td> </tr> <tr> <td>oltre €uro</td> <td>1.500.001,00</td> <td></td> <td>€uro</td> <td>300,00</td> </tr> </table>	fino a €uro	300.000,00		€uro	150,00	da €uro	300.001,00 a	800.000,00	€uro	200,00	da €uro	800.001,00 a	1.500.000,00	€uro	270,00	oltre €uro	1.500.001,00		€uro	300,00	
			fino a €uro	300.000,00		€uro	150,00																	
			da €uro	300.001,00 a	800.000,00	€uro	200,00																	
			da €uro	800.001,00 a	1.500.000,00	€uro	270,00																	
			oltre €uro	1.500.001,00		€uro	300,00																	
			Gestione pratica	//																				
			Incasso rata → con addebito automatico in conto corrente e/o con pagamento per cassa - mensile	€uro 5,00																				
- trimestrale			€uro 15,00																					
- semestrale			€uro 25,00																					
Invio comunicazioni → in forma cartacea			€uro 2,75																					
→ on line (<i>con espressa rinuncia ad invio cartaceo se titolare di Home Banking</i>)			gratuite																					
Penale sull'importo della rata impagata	2% immediato																							
Spese invio lettera sollecito pagamento sulle rate scadute e non onorate	€uro 15,00																							
Spese invio telegramma sollecito pagamento sulle rate scadute e non onorate	€uro 20,00																							
Variazione/restrizione di ipoteca: - per atti in sede	€uro 100,00																							
- per atti fuori sede	€uro 200,00																							
Rinnovazione ipoteca in scadenza del ventennio	€uro 300,00																							
Frazionamento e accollo mutuo: per ogni quota frazionata ed accollata	€uro 100,00																							
Commissione massima per estinzione anticipata calcolata sul debito residuo (fatta salva l'esenzione per finanziamenti previsti dal D.L. 31/01/07 n. 7 convertito con modificazioni in L. 2/04/07 n. 40)	2%																							
Sospensione pagamento rate	non applicabile																							

	Cancellazioni ipotecarie: - per atti in sede - per atti fuori sede (fatta salva l'esenzione per finanziamenti previsti dall'art. 40 bis del Testo Unico Bancario) Commissione per rilascio certificazione interessi passivi e gestazione del debito	€uro 100,00 €uro 200,00 €uro 20,00
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	progressivo "francese"
	Tipologia di rata	costante
	Periodicità delle rate	mensili (con possibilità di scelta rate trimestrali e semestrali)

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO (PER I MUTUI A TASSO FISSO) (Fonte quotidiano "Il Sole 24 ore")

Parametro di riferimento			
IRS LETTERA 10Y	%	%	%
IRS LETTERA 15Y	%	%	%
IRS LETTERA 20Y	%	%	%
IRS LETTERA 25Y	%	%	%

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI INDICIZZAZIONE (PER I MUTUI A TASSO VARIABILE) (Fonte quotidiano "Il Sole 24 ore")

Parametro di indicizzazione			
Tasso BCE	%	%	%

Parametro di indicizzazione			
Euribor act/360 3 mesi m.m.p.	%	%	%

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

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato allegato al documento di sintesi.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA CON TASSO FISSO

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per € 100.000 di capitale
%	10	€
%	15	€
%	20	€
%	25	€

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA CON TASSO VARIABILE EURIBOR

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per € 100.000 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 24 mesi (tenuto conto del tasso minimo)	Se il tasso di interesse Diminuisce del 2% dopo 24 mesi (tenuto conto del tasso minimo)
%	10	€	€	€
%	15	€	€	€
%	20	€	€	€
%	25	€	€	€

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA CON TASSO VARIABILE BCE

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per € 100.000 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 24 mesi (tenuto conto del tasso minimo)	Se il tasso di interesse Diminuisce del 2% dopo 24 mesi (tenuto conto del tasso minimo)
%	10	€	€	€
%	15	€	€	€
%	20	€	€	€
%	25	€	€	€

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (legge numero 108/1996), relativo ai mutui ipotecari, può essere consultato in filiale e sul sito internet www.bccaltabrianza.it.

SERVIZI ACCESSORI
Polizza assicurativa obbligatoria

Ai fini della concessione del finanziamento è richiesta la presenza di una polizza assicurativa avente i seguenti contenuti minimi:

Compagnia: primaria compagnia italiana, compagnia con sede legale in stato comunitario.

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 disdetta deve essere sostituito con polizza avente le medesime caratteristiche minime.

Periodicità del pagamento del premio: pagamento del premio unico anticipato o di un premio annuo.

Garanzia Fabbricato: incendio, scoppio, fulmine, esplosione e caduta aereomobili.

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).

Forma di Garanzia: primo rischio assoluto.

Il cliente può espressamente e liberamente richiedere alla Banca la **Polizza Incendio fabbricati Casa e Famiglia**.

Polizza contratta da Banca di Credito Cooperativo Brianza e Laghi stipulata con **BCC Assicurazioni SpA** - Via Carlo Esterle,11- 20132 MILANO.

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).

Forma di Garanzia: primo rischio assoluto.

Garanzie incluse: incendio – fulmine – esplosione e scoppio - caduta aereomobili – Ricorso Terzi.

Esempio: Per un mutuo di €uro 100.000,00, con durata in 25 anni per la ristrutturazione di un immobile di 100 mq. il premio sarà pari ad **€uro 363,12** per tutta la durata del mutuo.

<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 quelle indicate nel presente Foglio Informativo.</p>	<p>Il costo può anche essere annuale: in questa ipotesi sarà pari ad €uro 14,52 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 style="text-align: center;">- POLIZZA MUTUO AL SICURO 1.0 Compagnia assicuratrice: Bcc Assicurazioni Spa</p> <p>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 25 anni: il costo totale della polizza a scadenza è pari a €uro</p> <hr/> <p style="text-align: center;">- POLIZZA LE RATE PROTETTE Compagnia assicuratrice Assimoco Spa</p> <p>Somma assicurata: Pari all'importo del mutuo fino ad €uro 400.000,00.</p> <p>Garanzie: Rimborso mensile delle rate del debito in caso di decesso, inabilità temporanea da infortunio o malattia, perdita involontaria di impiego, ricovero ospedaliero.</p> <p>Costi: (esempio calcolato per un uomo di 40 anni) Il costo del premio per un importo di 100.000,00 €uro con durata di 25 anni è pari a: €uro 3.893,90 per i primi 10 anni da pagare in unica soluzione + €uro 778,33 annuali per i successivi 15 anni per un totale di €uro</p>

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Al momento della stipula del mutuo il cliente deve sostenere costi relativi a servizi prestati da soggetti terzi:

Spese notarili	secondo la Tariffa notarile
Imposta sostitutiva (per finanziamenti per i quali è stata esercitata l'opzione)	0,25% oppure 2% della somma erogata
Imposta di bollo sul contratto (per finanziamenti di durata pari o inferiore a 18 mesi non regolati in conto corrente o di durata superiore per i quali non è stata esercitata l'opzione dell'imposta sostitutiva)	€uro 16,00
Per finanziamenti di durata pari o inferiore a 18 mesi o di durata superiore per i quali non è stata esercitata l'opzione dell'imposta sostitutiva: Tassa ipotecaria Imposta ipotecaria	€uro 35,00 2% calcolato sull'importo dell'iscrizione ipotecaria
Altro	//

Spese per copia documentazione:	Per i costi si rinvia allo specifico Foglio Informativo "Servizi allo sportello per rilascio copia documentazione, dichiarazioni, certificazioni"
---------------------------------	---

TEMPI DI EROGAZIONE

- **Durata dell'istruttoria:** entro 60 giorni dalla presentazione della documentazione completa.
- **Disponibilità dell'importo:** termine massimo 41 giorni dalla data di stipula del contratto.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando il compenso onnicomprensivo stabilito dal contratto.

Il compenso non è dovuto:

- se il mutuo è concesso a persone fisiche per acquisto, costruzione o ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale;
- se l'estinzione anticipata totale avviene nell'ambito di un'operazione di portabilità.

L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

Portabilità del mutuo

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

Tempi massimi di chiusura del rapporto

La Banca conclude gli adempimenti connessi alla richiesta del mutuatario entro 30 giorni decorrenti dalla data di integrale pagamento di quanto dovutole a seguito del recesso.

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.

LEGENDA

Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
Imposta sostitutiva	Imposta pari allo 0,25% della somma erogata, ad eccezione dei mutui richiesti da persone fisiche e destinati all'acquisto/costruzione/ristrutturazione di immobili ad uso abitativo diversi dalla prima casa, per i quali l'imposta sostitutiva è pari al 2% della somma erogata.
Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie alla erogazione del mutuo.
Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile) Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
Piano di ammortamento "francese"	Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
Quota capitale	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
Quota interessi	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
Rata costante	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la

	durata del mutuo.
Rimborso in un'unica soluzione	L'intero capitale viene restituito tutto insieme alla scadenza del contratto. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
TUR BCE	Tasso unico di riferimento Banca Centrale Europea.
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 di preammortamento	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.
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. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.