

**FOGLIO INFORMATIVO**  
relativo ai  
**mutui destinati ad estinguere precedenti finanziamenti**  
**CON SURROGAZIONE NELLE GARANZIE PER MICROIMPRESE**  
concesse a favore della Banca finanziatrice originaria (c.d. PORTABILITA')

## 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: 031/634111 – Fax: 031/619594  
e-mail: [info@brianzaelaghi.bcc.it](mailto:info@brianzaelaghi.bcc.it) – pec: 08329.bcc@actaliscertymail.it - Sito internet: [www.bccbrianzaelaghi.it](http://www.bccbrianzaelaghi.it)  
Iscritta all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n° 4497  
Iscritta al Registro delle imprese della CCIAA di Como - Lecco al n° 00318030137  
Iscritta all'Albo Società Cooperative al n° A126459 nella sezione cooperative a mutualità prevalente  
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo  
Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

## CHE COS'È LA PORTABILITA' DEL MUTUO

La portabilità è un'operazione che permette di ottenere da una **nuova banca** – a condizione, ovviamente, che questa vi acconsenta – un mutuo al fine di estinguere il finanziamento precedentemente ottenuto dalla **banca finanziatrice originaria**.

Il mutuatario può ottenere dalla nuova banca condizioni migliorative per quanto riguarda, per esempio, tassi di interesse e durata. Gli unici vincoli sono che **il mutuatario deve essere una persona fisica o una micro impresa** (ossia un'impresa che occupa meno di 10 addetti e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro) e che **il nuovo mutuo non può superare per importo il debito (residuo) relativo al finanziamento originario**.

**Il mutuatario non deve sostenere alcuna spesa per il perfezionamento dell'operazione:** le spese, ivi incluse, a titolo esemplificativo, quelle notarili, sono totalmente a carico della nuova banca.

**Per l'estinzione anticipata del vecchio finanziamento, nell'ambito dell'operazione di portabilità, non è dovuta la corresponsione di alcun compenso.**

Non è altresì necessario iscrivere una nuova ipoteca in quanto scopo della surrogazione è di permettere l'utilizzo delle garanzie che assistevano il finanziamento originario a servizio del nuovo mutuo.

In estrema sintesi la struttura dell'operazione si articola nel seguente modo:

1. si stipula un **nuovo mutuo** con una nuova banca;
2. si qualifica espressamente il nuovo mutuo come finalizzato (cosiddetto “mutuo di scopo”) a procurare la provvista per estinguere il finanziamento originario;
3. si utilizza il ricavato del nuovo mutuo per andare ad estinguere il finanziamento originario;
4. all'atto dell'estinzione del vecchio finanziamento il debitore dichiara alla banca originaria che, per effettuare l'estinzione, si utilizza denaro proveniente da un nuovo mutuo;
5. si ottiene dalla vecchia banca una **quietanza** di estinzione del primo finanziamento. Nella quietanza si dà atto della dichiarazione del debitore di essersi procurato mediante un nuovo mutuo la disponibilità finanziaria necessaria per estinguere il primo finanziamento;
6. si stipula infine l'**atto di surrogazione**, con il quale il debitore dichiara di sostituire la nuova banca alla precedente nelle garanzie (specialmente l'ipoteca, ma anche una eventuale fideiussione) che assistevano il finanziamento originario.

L'ABI, con riguardo a tale operazione, ha definito di recente una **procedura di colloquio interbancaria** ispirata a criteri di riduzione di tempi e di costi. Tale procedura consente al cliente di rivolgersi direttamente alla nuova banca che, attraverso sistemi informativi elettronici, acquisisce da quella originaria i dati relativi al mutuo in essere (ad es., ammontare del debito residuo).

La nuova banca, per concedere il nuovo finanziamento, può ricorrere al modello del **mutuo fondiario** o a quello del **mutuo ipotecario**.

In particolare, il **mutuo fondiario** è un finanziamento a medio-lungo termine (superiore ai 18 mesi), il cui rimborso viene garantito dalla concessione di ipoteca, normalmente di 1° grado, su immobili. L'ammontare massimo della somma erogabile è pari all'80% del valore dei beni ipotecati, elevabile fino al 100% qualora vengano prestate garanzie integrative (ad esempio: fidejussioni bancarie; polizze assicurative). Nel caso in cui vi siano garanzie ipotecarie già esistenti il limite dell'80% deve comprendere il capitale residuo del precedente finanziamento.

Il **mutuo ipotecario**, invece, è un finanziamento a medio-lungo termine (superiore a 18 mesi) il cui rimborso viene garantito dalla concessione di ipoteca, non necessariamente di primo grado, su immobili.

Per entrambe le tipologie di mutuo, 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, variabile, misto. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

### **Principali rischi**

L'operazione di portabilità non presenta alcun rischio per il mutuatario salvo quanto di seguito precisato con riferimento al contratto di mutuo.

#### **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 una giusta causa, 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.

#### **MCC Microcredito Centrale**

La Banca informa che opera con il Fondo Centrale di Garanzia per le piccole e medie imprese (L. 662/96 art. 2, comma 100, lettera a). Sarà pertanto possibile per l'impresa richiedere l'intervento del medesimo Fondo a maggior tutela del proprio investimento. In caso di richiesta di accesso, la Banca si riserva il diritto di valutare l'ammissibilità della richiesta nei modi previsti.

**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](http://www.bancaditalia.it); sul sito della Banca: [www.bccbrianzaelaghi.it](http://www.bccbrianzaelaghi.it); e presso tutte le filiali della Banca.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**
**QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO**
**Tasso annuo effettivo globale (TAEG)**

*riferito ad un mutuo ipotecario di euro 100.000,00 della durata di 15 anni, con rata mensile (180 rate)  
al tasso nominale fisso del %*

il TAEG è pari a %

il TAEG (inclusa per esempio la polizza assicurativa facoltativa "Formula Mutuo Al Sicuro 2.0")  
è pari a %

*riferito ad un mutuo ipotecario di euro 100.000,00 della durata di 15 anni, con rata mensile (180 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 è pari a %

il TAEG (inclusa per esempio la polizza assicurativa facoltativa "Formula Mutuo Al Sicuro 2.0")  
è pari a %

*riferito ad un mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale di euro 100.000,00 della durata di 15 anni, con  
rata mensile, (180 rate) a tasso variabile BCE + punti oggi pari al %  
tenuto conto del tasso minimo pari a %*

il TAEG è pari a %

il TAEG (inclusa per esempio la polizza assicurativa facoltativa "Formula Mutuo Al Sicuro 2.0")  
è pari a %

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

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 e le spese per le eventuali coperture assicurative facoltative.

I costi relativi a servizi accessori, obbligatori per ottenere il finanziamento (spese di assicurazione dell'immobile ipotecato riferito ad abitazione ipotizzando l'utilizzo delle polizze offerte dalla Banca) sono già inclusi nel TAEG.

	<b>VOCI</b>	<b>COSTI</b>
	Importo massimo finanziabile	- 80% del valore dell'immobile accertato dal perito (la percentuale può essere elevata fino al 100% qualora vengano prestate, da parte del cliente, idonee garanzie aggiuntive) Nel caso in cui vi siano delle garanzie

<b>TASSI MASSIMI</b>		ipotecarie già esistenti, il limite dell'80% deve comprendere il capitale residuo del precedente finanziamento.
	Durata minima Durata massima	mesi 18 e 1 giorno anni 15
	Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno commerciale (360 giorni).
	<b>MUTUI A TASSO FISSO</b>	
	Tasso di interesse nominale annuo	% +      punti =      % per mutuo di 15 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 15 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
	<b>MUTUI A TASSO VARIABILE INDICIZZATO AL TASSO BCE</b>	
	Tasso di interesse nominale annuo	% +      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	+      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
<b>MUTUI A TASSO VARIABILE INDICIZZATO ALL'EURIBOR</b>		
Tasso di interesse nominale annuo		% +      punti =      %
Parametro di indicizzazione		Euribor act/360 tre mesi m.m.p. che attualmente è pari a      %, arrotondato a 1/8 di punto superiore (      %). 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. La modifica del tasso di interesse avrà decorrenza dal 1° giorno successivo alla data di revisione.
Spread		+      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
<b>Spese per la stipula del contratto</b>	Istruttoria pratica di mutuo	€uro zero
	Perizia tecnica	€uro zero

<b>Spese per la gestione del rapporto</b>	Incasso rata → con addebito automatico in conto corrente e/o con pagamento per cassa - mensile - trimestrale - semestrale	Euro 5,00 Euro 15,00 Euro 25,00	
	Commissione incasso rata	0,00000% sull'importo della rata	
	Invio comunicazioni → in forma cartacea → on line	Euro 2,75 Gratuite	
	Periodicità invio	annuale al 31 dicembre e all'estinzione del rapporto	
	Spese per invio quietanza	Euro 0,00	
	Spese per avviso scadenza rata	Euro 0,00	
	Spesa per sollecito di pagamento	Euro 0,00	
	Spesa per altre comunicazioni	Euro 5,00	
	Spesa per altre comunicazioni a mezzo raccomandata	Euro 8,00	
	Spese per richiesta documentazione	Massimo 50,00 Euro per ogni documento richiesto. Per i costi di dettaglio si rinvia allo specifico Fogli Informativo.	
	Variazione/restrizione / trasferimento di ipoteca	Euro 200,00	
	Rinnovazione ipoteca	Euro 300,00	
	Spese per cancellazioni ipotecarie ordinarie (non semplificate ex art. 40 bis del TUB)	Euro 200,00	
	Accollo mutuo	Euro 100,00	
	Rinegoziazione mutuo	Euro 0,00	
	Frazionamento e ripartizione mutuo	Euro 100,00	
	Commissione per estinzione anticipata	2,00000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 2,00000% del debito residuo in caso di estinzione parziale	
	<b>ALTRE SPESE</b>		
	Imposta sostitutiva (per finanziamenti per i quali è stata esercitata l'opzione)	0,25% oppure 2% della somma erogata	
	Spese notarili	secondo la Tariffa notarile	
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)	Euro 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
<b>PIANO DI AMMORTAMENTO</b>	Tipo di ammortamento	Francese. La rata del piano di ammortamento francese 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
	Tipologia di rata	Variabile: l'ammontare della rata varia in funzione dell'andamento del parametro di riferimento
	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	%	%	%

**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	€

**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	€	€	€

**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	€	€	€

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.bccbrianzaelaghi.it](http://www.bccbrianzaelaghi.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 Fabbricati:** 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:** a valore intero.

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.

Il cliente può espressamente e liberamente richiedere alla Banca la **Polizza Incendio Fabbricati**.

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.

**Somma Assicurata:** L'importo del finanziamento erogato col limite per singola operazione di Euro 3.000.000,00 per attività artigianale e piccole industrie e Euro 750.000,00 per attività commerciale (fermo restando che il limite d'indennizzo non potrà superare il valore di ricostruzione dell'immobile considerato alla data del sinistro).

**Forma di Garanzia:** a valore intero.

**Garanzie incluse:** incendio - fulmine - esplosione e scoppio - Ricorso terzi.

**Costi:** il costo per l'intera durata del mutuo si ottiene moltiplicando il valore nominale del mutuo per le percentuali sotto riportate a seconda della tipologia di destinazione degli immobili e moltiplicando per il numero di anni di durata del finanziamento.

**Destinazione degli immobili:**

**Cat. 1) Abitazioni, Uffici, Studi professionali**



	<p>Costi Polizze 0,4 per mille</p> <p><b>Cat. 2) Attività Commerciali</b> Costi Polizze 0,4 per mille</p> <p><b>Cat. 3) Attività industriali</b> Costi Polizze 0,4 per mille</p> <p><b>Esempio:</b> per un mutuo di €uro 100.000,00, con durata in 15 anni, il costo dell'assicurazione si ottiene moltiplicando 100.000,00 per 0,4 dividendo per mille e moltiplicando per la durata di 15 anni; sarà quindi pari ad €uro 600,000 per tutta la durata del mutuo.</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><b>Polizza assicurativa facoltativa</b></p> <p>La polizza assicurativa accessoria al finanziamento è facoltativa e non indispensabile per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte.</p> <p>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 la seguente polizza:</p> <p style="text-align: center;"><b>- FORMULA MUTUO AL SICURO 2.0</b></p> <p>Compagnia assicuratrice: <b>Bcc Assicurazioni Spa</b>  <b>Somma assicurata:</b> pari all'importo del mutuo fino ad €uro 500.000,00.  <b>Garanzie:</b> invalidità permanente totale da infortunio – morte</p> <p><b>Costi:</b> Per importo di 100.000,00 €uro con durata di 15 anni:  il costo totale della polizza a scadenza è pari a <b>€uro 3.264,17</b></p>

#### TEMPI DI EROGAZIONE

- **Durata dell'istruttoria:** entro 60 giorni dalla presentazione della documentazione completa.
- **Disponibilità dell'importo:** l'importo concesso viene erogato contestualmente alla stipula dell'atto notarile

#### ESTINZIONE ANTICIPATA 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:

Aggiornato al

- 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.

### 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](mailto: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](http://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](http://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

<b>Accollo</b>	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.
<b>Ipoteca</b>	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.
<b>Istruttoria</b>	Pratiche e formalità necessarie alla erogazione del mutuo.
<b>Banca finanziatrice originaria</b>	è la banca che subisce l'operazione di portabilità del mutuo.
<b>Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile)</b>	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
<b>Parametro di riferimento (per i</b>	

<b>mutui a tasso fisso)</b>	
<b>Piano di ammortamento</b>	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
<b>Piano di ammortamento "francese"</b>	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.
<b>Quota capitale</b>	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
<b>Quota interessi</b>	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
<b>Rata costante</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
<b>Rimborso in un'unica soluzione</b>	L'intero capitale viene restituito tutto insieme alla scadenza del contratto. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
<b>Spread</b>	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
<b>TUR BCE</b>	Tasso unico di riferimento Banca Centrale Europea.
<b>Tasso annuo effettivo globale (TAEG)</b>	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.
<b>Tasso di interesse di preammortamento</b>	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.
<b>Tasso di interesse nominale annuo</b>	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
<b>Tasso di mora</b>	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
<b>Tasso effettivo globale medio (TEGM)</b>	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.