

Foglio informativo relativo al Mutuo Chirografario in convenzione con Microcredito per l'Italia- relativo a finanziamenti di microcredito ex art. 111 d.lgs. n.385 /93 e S.M.I. FI NR 1348

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

BANCA DI CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI Società Cooperativa

Via V. Alfieri - 87036 - Rende (CS)

Tel.: + 39 0984.841811 - Fax: + 39 0984.841805

Sito web: www.mediocrati.it - Email: credito.cooperativo@mediocrati.bcc.it - PEC: 07062.bcc@actaliscertymail.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Cosenza n. 02300410780

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.

Società partecipante al Gruppo IVA Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea - Partita IVA 15240741007, Cod. SDI 9GHPHLV. Iscritta all'Albo delle banche n. 5419, Cod. ABI: 07062

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A160927

Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e al Fondo Nazionale di Garanzia.

Che cos'è il mutuo chirografario

Il mutuo chirografario comporta l'erogazione di una somma di denaro al cliente, che si impegna a restituirla in un arco di tempo concordato con la banca.

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 è fisso. La periodicità delle rate è MENSILE.

Il mutuo chirografario non è garantito da ipoteca su immobili. La banca può tuttavia richiedere altri tipi di garanzia (ad esempio fideiussione, cambiale).

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.

Il presente foglio informativo riguarda esclusivamente mutui non rientranti nell'ambito applicativo del credito ai consumatori, per i quali il consumatore può comunque richiedere in ogni momento alla Banca informazioni precontrattuali personalizzate, e nell'ambito applicativo del credito immobiliare ai consumatori per i quali il consumatore può comunque consultare le informazioni generali sul credito immobiliare ai consumatori a disposizione sul sito della banca www.mediocrati.it e presso tutte le filiali della 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.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Il contratto 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.

CHE COSA È IL MUTUO CHIROGRAFARIO IN CONVENZIONE CON L'ENTE MICROCREDITO PER L'ITALIA

Che cos'è e a chi è rivolto

Il **Mutuo chirografario "Microcredito" in Convenzione con l'Ente Microcredito per l'Italia** è un finanziamento a rimborso rateale non assistito da garanzia reale ed assistito da garanzia, fino all'80% (ottanta per cento) dell'importo erogato, del Fondo di Garanzia per le Piccole e Medie Imprese (di cui all'art. 2 comma 100 lettera a) L. 662/96) gestito dal Medio Credito Centrale Spa (MCC). Ogni finanziamento dovrà avere le finalità di cui all'articolo 2 del D.M. n.176/2014 in attuazione di quanto previsto dall'art. 111, comma 5, del D.Lgs. n. 385/93 (T.U.B.) e successive modifiche ed integrazioni, e seguenti caratteristiche:

- **Beneficiario:** soggetto richiedente un Finanziamento di Microcredito, che rientri in una delle seguenti tipologie:
 - lavoratori autonomi, inclusi i professionisti iscritti agli albi, o imprese titolari di partita IVA da non più di cinque anni e con massimo cinque dipendenti;
 - società di persone, società a responsabilità limitata semplificata, o società cooperative, associazioni, titolari di partita IVA da non più di cinque anni e con un numero di dipendenti non soci non superiore all'10 unità;
 - imprese che, al momento della richiesta presentino anche disgiuntamente nei tre esercizi antecedenti la richiesta di finanziamento, o dall'inizio dell'attività se di durata inferiore, (a) un attivo patrimoniale massimo annuo di € 300.000,00, (b) ricavi lordi fino a € 200.000,00 annui e (c) livello di indebitamento, anche per debiti non scaduti, non superiore a € 100.000,00.
- **Servizi Ausiliari di Tutoraggio:** i servizi ausiliari e di monitoraggio di cui all'art 3 del D.M. n. 176/2014, che dovranno essere resi ai Beneficiari in fase di istruttoria e durante il periodo di rimborso; più precisamente dovranno essere prestati a ciascun Beneficiario almeno due dei seguenti servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio:
 - a) supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività;
 - b) formazione sulle tecniche di amministrazione dell'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, della gestione finanziaria, della gestione del personale;
 - c) formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività;
 - d) supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato;
 - e) supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi e informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato;
 - f) supporto alla definizione del percorso di inserimento nel mercato del lavoro, con riferimento al finanziamento concesso per le finalità indicate alla lettera d) sotto riportata; supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato.
- **Finalità del finanziamento:** sostenere l'avvio o lo sviluppo di un'attività di lavoro autonomo o di microimpresa, organizzata in forma individuale,

di associazione, di società di persone, di società a responsabilità limitata semplificata o di società cooperativa, ovvero a promuovere l'inserimento di persone fisiche nel mercato del lavoro.

- **Oggetto del finanziamento:**
 - a) all'acquisto di beni, ivi incluse le materie prime necessarie alla produzione di beni o servizi e le merci destinate alla rivendita, o di servizi strumentali all'attività svolta, compreso il pagamento dei canoni delle operazioni di leasing e il pagamento delle spese connesse alla sottoscrizione di polizze assicurative. I finanziamenti possono essere concessi anche nella forma di microleasing finanziario;
 - b) alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori;
 - c) al pagamento di corsi di formazione volti ad elevare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali del lavoratore autonomo, dell'imprenditore e dei relativi dipendenti; i finanziamenti concessi alle società di persone e alle società cooperative possono essere destinati anche a consentire la partecipazione a corsi di formazione da parte dei soci;
 - d) al pagamento di corsi di formazione anche di natura universitaria o post-universitaria volti ad agevolare l'inserimento nel mercato del lavoro delle persone fisiche beneficiarie del finanziamento.
- **Ulteriori Garanzie:** i finanziamenti di Microcredito potranno essere altresì assistiti da garanzie di tipo personale in favore della Banca, ulteriori rispetto alla garanzia del Fondo. L'importo massimo di tali ulteriori garanzie sarà commisurato alla residua percentuale del 20% (venti per cento) del capitale finanziato, oltre agli interessi dovuti sull'intero Finanziamento di Microcredito secondo il rispettivo piano di ammortamento convenuto con il Beneficiario ed alle spese ed accessori dovuti, anche per l'eventuale recupero forzoso del credito, nei limiti della percentuale di maggiorazione (c.d. "scarto") applicata dalla Banca, sull'intero capitale erogato, per finanziamenti aventi la stessa forma tecnica. Dette ulteriori garanzie personali potranno essere escusse dalla Banca per i crediti o parte dei crediti a qualsivoglia titolo vantati dalla stessa, in dipendenza dei Finanziamenti di Microcredito non regolarmente rimborsati, e che non siano stati soddisfatti escutendo la garanzia del Fondo
- **Operatività:** i soggetti beneficiari anche prima della presentazione della richiesta di finanziamento a un soggetto richiedente, possono presentare al Gestore - MCC, nei limiti delle disponibilità di cui all'articolo 6 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 24 dicembre 2014 e successive modifiche e integrazioni, richiesta di prenotazione delle somme necessarie alla copertura finanziaria della garanzia sulle Operazioni di microcredito.

La richiesta di prenotazione è presentata in via telematica, accedendo all'apposita sezione del sito Internet del Fondo (www.fondidigaranzia.it) dedicata al "microcredito", previa registrazione e utilizzo delle credenziali di accesso rilasciate.

Il sistema di prenotazione attribuisce alla richiesta di prenotazione presentata dal soggetto beneficiario finale un codice identificativo e produce la conseguente ricevuta dell'avvenuta prenotazione delle risorse, che il soggetto beneficiario finale deve produrre alla Banca al quale intende richiedere il finanziamento.

A pena di decadenza della prenotazione, entro cinque giorni lavorativi successivi alla data della richiesta, la Banca conferma la prenotazione stessa tramite Portale FdG attestando di aver ricevuto dal soggetto beneficiario finale richiesta di finanziamento.

A pena di decadenza della prenotazione, entro sessanta giorni successivi alla data della conferma, la Banca, invia al Gestore - MCC la richiesta di ammissione tramite il Portale FdG, dichiarando che la richiesta stessa fa riferimento ad una prenotazione e indicando il codice identificativo

Il Gestore - MCC procede all'istruttoria delle richieste di ammissione.

Caratteristiche del finanziamento di Microcredito

Ai fini della puntuale prestazione dei servizi di Tutoraggio si precisa che i Finanziamenti di Microcredito avranno la forma tecnica dei mutui chirografari. L'ammontare di ognuno dei finanziamenti non potrà essere superiore ad euro 25.000,00 (venticinquemila/00).

Il limite potrà essere aumentato, ai sensi dell'Art 4 decreto MEF 17 ott. 2014 n.176, di euro 10.000, 00 (diecimila/00), qualora il contratto di finanziamento preveda l'erogazione frazionata (SAL) subordinando il versamento successivo al verificarsi delle seguenti condizioni:

- a) il pagamento puntuale delle prime sei rate, ovvero per i finanziamenti con preammortamento, dopo il pagamento delle rate di preammortamento e delle prime 6 rate di ammortamento
- b) lo sviluppo del progetto finanziato, attestato dal raggiungimento di risultati intermedi stabiliti dal contratto e verificati dall'operatore di Microcredito. La Banca richiede la garanzia del Fondo per € 35.000 (come previsto dall'allegato 2 predisposto dal tutor e sottoscritto dall'impresa richiedente);

Qualora la banca deliberi il finanziamento positivamente, si procederà, acquisita la Garanzia del Fondo

Centrale: ad erogare € 25.000, entro 6 mesi dalla data di delibera di MCC;

ad erogare il SAL finale di € 10.000,00, dopo il regolare ammortamento delle prime sei rate, ovvero per i finanziamenti con preammortamento, dopo il pagamento delle rate di preammortamento e delle prime 6 rate di ammortamento, previa acquisizione, dal Tutor Ente Nazionale, del nulla osta ad erogare il SAL Finale (nulla osta consistente in un Report di monitoraggio, circa l'effettiva realizzazione degli investimenti da parte dell'impresa, relativamente al 1° SAL).

A tal riguardo, si precisa che, qualora il Tutor esprima parere negativo circa l'erogazione del SAL Finale:

il finanziamento verrà perfezionato e quindi il piano di ammortamento reso definitivo per € 25.000;

la Banca comunicherà ad MCC che il SAL di € 25.000 rappresenta il SAL Finale. In tal caso sarà necessaria una richiesta di riduzione della garanzia del finanziamento da € 35.000 ad € 25.000.

Cosa fare per attivarlo: Rivolgersi a qualsiasi filiale della banca

Altri aspetti importanti della garanzia del Fondo con Garanzia per le Piccole e Medie Imprese-PMI

Il Fondo di Garanzia è disciplinato da specifiche normative di legge e regolamentari, che perseguono finalità di interesse pubblico generale, e prevedono, qualora il finanziamento abbia pre-determinati scopi e l'Imprenditore pre-determinati requisiti, che il Fondo stesso presti garanzia secondo percentuali stabilite e dietro pagamento di un corrispettivo; tale corrispettivo può essere azzerato in alcune zone geografiche o per alcuni scopi, sempre in base a normative pubbliche.

Anche la valutazione del gestore del Fondo è una valutazione fiduciaria, al pari di quella della banca, si basa sui dati di bilancio e può essere negativa, nel senso che il Fondo non conceda la garanzia: in tal caso, qualora tale garanzia fosse stata considerata indispensabile dalla banca per la concessione del mutuo, l'impresa potrà esaminare con la banca stessa una eventuale diversa soluzione tecnica di finanziamento.

Proprio per la sua natura di prestito volto ad un particolare scopo, e per gli obiettivi di interesse pubblico generale in base ai quali viene concessa la garanzia, qualora vengano meno lo scopo del mutuo o i requisiti dell'impresa, non necessariamente per cause imputabili alla stessa, può esservi il rischio di perdere in tutto o in parte la garanzia. In questi casi, la normativa o i contratti di mutuo possono prevedere un riesame delle condizioni economiche o in chiusura anticipata del finanziamento.

Condizioni economiche

Quanto può costare il mutuo chirografario

Tasso annuo effettivo globale (TAEG): 6,07570%

riferito ad un mutuo chirografario di euro 25.000,00 della durata di CINQUE anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 5,60000%

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 i costi relativi a servizi accessori non obbligatori per la concessione del finanziamento.

Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

Calcolato includendo anche la/e polizza/e assicurativa/e facoltativa/e: 7,05880%

riferito ad un mutuo chirografario di euro 25.000,00 della durata di CINQUE anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 5,60000%

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 i costi relativi a servizi accessori non obbligatori per la concessione del finanziamento salvo le polizze assicurative che, in questo indicatore di costo, sono incluse.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: Il TAEG e' stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: mutuo di euro 25.000,00 durata 5 anni al tasso fisso nominale annuo del 5,60%, periodicità' rata mensile, spesa incasso rata euro 0,00 , commissioni istruttoria euro 125,00 , imposta sostitutiva euro 62,50. Per la polizza facoltativa e' stato ipotizzato un premio unico anticipato , non finanziato pari ad euro 545,58 su soggetto con status occupazionale lavoratore autonomo - aderente persona fisica eta' assicurativa anni 40..

Voci	Costi
Importo massimo finanziabile	€ 25.000,00 Tale limite potrà essere aumentato di euro 10.000,00 (diecimila/00) qualora il contratto di finanziamento preveda l'erogazione frazionata (SAL) subordinando il versamento successivo al verificarsi delle seguenti condizioni: a) il pagamento puntuale delle prime sei rate , ovvero per i finanziamenti con preammortamento , dopo il pagamento delle rate di preammortamento e delle prime sei rate di ammortamento; b) lo sviluppo del progetto finanziato , attestato dal raggiungimento di risultati intermedi stabiliti dal contratto e verificati dall'operatore di Microcredito
Durata minima	un anno e SEI mesi
Durata massima	SETTE anni
Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile
Garanzia	Ciascun mutuo sarà assistito dalla garanzia concessa "a prima richiesta" da MCC , fino all'80% dell'importo erogato , e sarà esplicita, incondizionata, irrevocabile. La garanzia copre, nei limiti dell'importo massimo garantito, l'ammontare dell'esposizione della Banca nei confronti delle PMI. La garanzia e concessa secondo il regime "de minimis" sugli aiuti di stato
Tassi massimi	
Tasso di interesse nominale annuo fisso	5,60000%
Tasso di mora	3,00000 punti in piu' del predetto tasso corrispettivo rilevato al momento dell'insorgenza dell'inadempimento e mantenuto fisso per tutto il periodo in cui maturano interessi di mora

TASSO DI PREAMMORTAMENTO NOMINALE ANNUO FISSO UGUALE A TASSO DI INTERESSE NOMINALE ANNUO FISSO

Durata preammortamento minimo 6 mesi- massimo 12 mesi

Spese massime

Spese per la stipula del contratto

Istruttoria	0,50000% dell'importo finanziato, con un minimo di 100,00 euro
-------------	--

Spese per la gestione del rapporto

Spese incasso rata	
- con addebito in c/c	0,00 euro
- mediante SDD	0,00 euro
- per cassa	0,00 euro
Commissioni incasso rata	0,00 euro
Spese invio quietanza	
- cartaceo	0,00 euro
- in formato elettronico	Gratuito
Spese per avviso scadenza rata	
- cartaceo	0,00 euro
- in formato elettronico	Gratuito

Spese per sollecito di pagamento	0,00 euro
Spese per comunicazioni periodiche	
- cartaceo	0,00 euro
- in formato elettronico	Gratuito
Periodicità invio	Annuale al 31 dicembre e all'estinzione del rapporto
Spese per altre comunicazioni	0,00 euro
Spese per altre comunicazione mediante raccomandata	0,00 euro
Accollo mutuo	0,00 euro
Rinegoiazione mutuo	0,00 euro
Compenso per estinzione anticipata	0,00000%

Piano di ammortamento

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	Costante: la somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
Periodicità delle rate	MENSILE

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

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (mesi)	Importo della rata per 25.000,00 euro di capitale
5,60000%	18	1.451,29 euro
5,60000%	24	1.103,51 euro
5,60000%	36	756,03 euro
5,60000%	48	582,57 euro
5,60000%	60	478,71 euro
5,60000%	72	409,64 euro
5,60000%	84	360,47 euro

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

Servizi accessori

Polizza assicurativa facoltativa	
La/e polizza/e assicurativa/e accessoria/e al finanziamento è/sono facoltativa/e e non indispensabile/i 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.	Nel caso in oggetto il cliente può sottoscrivere le polizze facoltative denominate 'Formula Prestito al sicuro 1.0' di Bcc Assicurazioni e 'Le rate protette' di Assimoco spa.
Per maggiori informazioni relative alle polizze indicate nel presente foglio informativo il cliente può consultare i rispettivi documenti informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.	

Altre spese da sostenere

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

Imposta sostitutiva	Nella misura e nei casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente
---------------------	--

Tempi di erogazione

- **Durata dell'istruttoria e delibera:** entro 30 gg dalla firma dell'Allegato II prodotto dal Tutor Ente Nazionale.

- **Disponibilità dell'importo:** entro 6 mesi dalla data di delibera di MCC; Nel caso il mutuo preveda l'erogazione frazionata (SAL) il versamento successivo (€ 10.000,00) sarà reso disponibile dopo il pagamento puntuale delle prime sei rate, ovvero per i finanziamenti con preammortamento, dopo il pagamento delle rate di preammortamento e delle prime sei rate di ammortamento, previa acquisizione, dal Tutor Ente Nazionale, del nulla osta ad erogare il SAL finale.

Estinzione anticipata, portabilità e reclami

ESTINZIONE ANTICIPATA

Il cliente può esercitare in ogni momento, senza alcun onere né spesa né penale, il diritto di estinzione anticipata, totale o parziale, del mutuo:

- 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.

In tutte le altre ipotesi, il mutuatario può esercitare in ogni momento il diritto di estinzione anticipata, totale o parziale, corrispondendo il compenso stabilito nel contratto. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

PORTABILITA' 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 5 giorni decorrenti dalla data di integrale pagamento di quanto dovute a seguito del recesso.

RECLAMI

I reclami vanno inviati all' Ufficio Reclami della banca (BANCA DI CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI Società Cooperativa - Via V. Alfieri - 87036 - Rende (CS), mail ufficio.reclami@mediocrati.bcc.it e PEC 07062.bcc@actaliscertymail.it), che risponde, di norma, 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 BancarioFinanziario. 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 BancarioFinanziario (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.

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

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 BancarioFinanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore BancarioFinanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

In ogni caso il cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Glossario	
Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore.
Imposta sostitutiva	Imposta sui mutui di durata superiore a 18 mesi, 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.
Fondo di Garanzia	Fondo di Garanzia a favore delle piccole e Medie Imprese di cui alla Legge 662/96 e successive modificazioni.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie alla erogazione del mutuo.
Parametro di riferimento	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
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.
Rinegoziazione	Accordo con cui si modificano alcune clausole rispetto a quanto previsto nel contratto originario quali ad esempio tasso d'interesse o durata del finanziamento oppure si concorda una sospensione totale o parziale del pagamento delle rate del mutuo.
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.

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.