

## Foglio informativo relativo al MUTUO IPOTECARIO NON SOCI TASSO FISSO\_NR 1799

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

### Informazioni sulla banca

#### CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI Societa' Cooperativa

Via V. Alfieri - 87036 - Rende (CS)

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

Sito web: [www.mediocrati.it](http://www.mediocrati.it) - Email: [credito.cooperativo@mediocrati.bcc.it](mailto: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: 07062.3

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A160927

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

### Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede/a distanza

(da compilare a cura del soggetto che effettua l'offerta e che entra in contatto con il Cliente)

(Cognome e Nome/Ragione Sociale)

(Indirizzo)

(Recapito telefonico e indirizzo e-mail)

(Iscrizione ad Albo o Elenco)

(Numero di iscrizione all'Albo o Elenco)

(Qualifica)

### 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 è fisso. La periodicità delle rate è mensile.

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.

Il presente foglio informativo riguarda esclusivamente mutui non rientranti 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 presso le filiali e sul sito internet della banca [www.mediocrati.it](http://www.mediocrati.it).

### 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.

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.

### REQUISITI MINIMI

Il mutuo ipotecario disciplinato nel presente foglio informativo è garantito da ipoteca su immobile di tipo non residenziale. È rivolto a clienti consumatori per le seguenti finalità: 1) ristrutturazione di un immobile ad uso residenziale, importo massimo finanziabile pari all' 80% del valore di mercato dell'immobile oggetto di ipoteca accertato dal perito ;2) ristrutturazione di un immobile ad uso diverso da quello residenziale, importo massimo finanziabile pari all' 70% del valore di mercato dell'immobile oggetto di ipoteca accertato dal perito 3) esigenze di

liquidita', importo massimo finanziabile pari all' 50% del valore di mercato dell'immobile oggetto di ipoteca accertato dal perito .  
previsto il seguente limite di eta':alla fine della durata del finanziamento il cliente non dovra' avere piu' di 75 anni.

E'

Condizioni economiche

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO

**Tasso annuo effettivo globale (TAEG): 6,06170%**

*riferito ad un mutuo ipotecario di euro 170.000,00 della durata di VENTI anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 5,20000%*

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: finanziamento di euro 170.000,00 durata complessiva 20 anni, tasso nominale annuo fisso del 5,20%, spesa incasso rata euro 4,00, commissione istruttoria euro 2.550,000, imposta sostitutiva euro 425,00, per la polizza obbligatoria scoppio incendio e fulmine e' stato ipotizzato un premio unico anticipato pari ad euro 388,54, spese perizia tecnica euro 450,00, eventuali oneri di mediazione euro 5.100,00 (nel caso in cui il finanziamento e' intermediato da KIRON PARTNER SPA o EUROANSA SPA ).

Sono stati inclusi nel calcolo del TAEG i seguenti oneri calcolati secondo i criteri sotto indicati accanto a ciascuna voce di costo e sulla base dell'esempio rappresentativo prescelto:

- Istruttoria: 1,50000% dell'importo finanziato, con un minimo di 1.000,00 euro
- Perizia tecnica: 0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 450,00 euro e con un massimo di 99.999,00 euro
- Imposta sostitutiva: 425,00 euro
- Oneri per mediazione: 5.100,00 euro
- Spese incasso rata: 4,00 euro
- Commissioni incasso rata: 0,00000%
- Spese invio quietanza: 0,00 euro
- Spese per avviso scadenza rata: 0,00 euro
- Spese per comunicazioni periodiche: 0,00 euro
- Polizza assicurativa obbligatoria: SPESE ASSICURAZ 388,54 euro anticipato.

**Tasso annuo effettivo globale (TAEG)**

**Calcolato includendo anche la/e polizza/e assicurativa/e facoltativa/e: 7,38680%**

*riferito ad un mutuo ipotecario di euro 170.000,00 della durata di VENTI anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 5,20000%*

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: Ai fini del calcolo del taeg e' stato ipotizzato un premio unico anticipato, non finanziato, della polizza assicurativa facoltativa di euro 15.116,35 su soggetto con status occupazionale lavoratore dipendente da almeno 12 mesi e con almeno 16 ore a settimana - aderente persona fisica eta' assicurativa anni 40.

Sono stati inclusi nel calcolo del TAEG i seguenti oneri calcolati secondo i criteri sotto indicati accanto a ciascuna voce di costo e sulla base dell'esempio rappresentativo prescelto:

- Istruttoria: 1,50000% dell'importo finanziato, con un minimo di 1.000,00 euro
- Perizia tecnica: 0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 450,00 euro e con un massimo di 99.999,00 euro
- Imposta sostitutiva: 425,00 euro
- Oneri per mediazione: 5.100,00 euro
- Spese incasso rata: 4,00 euro
- Commissioni incasso rata: 0,00000%
- Spese invio quietanza: 0,00 euro
- Spese per avviso scadenza rata: 0,00 euro
- Spese per comunicazioni periodiche: 0,00 euro
- Polizza assicurativa obbligatoria: SPESE ASSICURAZ 388,54 euro anticipato.
- Polizza assicurativa facoltativa: SPESE ASS NO OB 15.116,35 euro anticipato.

| Voci                                | Costi                                                        |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Importo massimo finanziabile        | 999.999.999,99 euro                                          |
| Durata minima                       | un anno e SETTE mesi                                         |
| Durata massima                      | TRENTA anni                                                  |
| Modalità di calcolo degli interessi | Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile |

Tassi massimi

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tasso di interesse nominale annuo fisso | 5,20000%                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Parametro di riferimento                | Eurirs ad es. 5 anni<br><br>Valore attuale 2,70%%<br><br>Rilevato alla data di aggiornamento del Foglio Informativo. Il tasso di interesse applicato al singolo contratto potrà essere diverso in relazione all'andamento del parametro al momento della stipula. |
| Spread                                  | + 2,50 punti percentuali                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tasso di mora                           | 1,00000 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: fino a 24 mesi per costruzione/completamento immobile ; fino a 12 mesi per le altre casistiche . I tassi fissi vengono determinati il 31 marzo,30 giugno,30 settembre e 31 dicembre in base al seguente indice di riferimento 'Euro Irs di periodo' arrotondato ai cinque centesimi percentuali superiori ,riferito all'ultimo giorno lavorativo del mese precedente a quello del trimestre di applicazione (ad esempio ultimo giorno lavorativo di giugno per il tasso applicato nel trimestre di luglio/settembre),aumentato dello spread sopra riportato Per finanziamenti fino a 5 anni l'indice di riferimento e' Euro Irs lettera 5Y/6M ,oltre 5 e fino a 10 anni Euro Irs lettera 10Y/6M ,oltre 10 e fino a 15 anni Euro Irs lettera 15Y/6M ,oltre 15 e fino a 20 anni Euro Irs lettera 20Y/6M, oltre 20 e fino a 25 anni Euro Irs lettera 25Y/6M,oltre 25 e fino a 30 anni Euro Irs lettera 30Y/6M.

#### Spese massime

##### Spese per la stipula del contratto

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Istruttoria     | 1,50000% dell'importo finanziato, con un minimo di 1.000,00 euro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Perizia tecnica | 0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 450,00 euro e con un massimo di 99.999,00 euro<br><br>L'immobile posto a garanzia del mutuo sarà oggetto di valutazione,secondo standard affidabili, svolta da periti/soggetti dotati di adeguata professionalità e indipendenti rispetto al processo di commercializzazione/erogazione del credito.La perizia tecnica è obbligatoria ed è a carico del cliente. Al momento della richiesta del finanziamento il cliente dovrà sostenere i costi della perizia tecnica. Se il finanziamento è erogato a S.A.L. la spesa della perizia tecnica si applica per ogni sopralluogo effettuato dal perito. La banca inoltre, al fine di monitorare il valore dell'immobile posto a garanzia del finanziamento, effettua verifiche periodiche i cui costi sono a carico del mutuatario.Per il dettaglio si rinvia al foglio informativo'Spese Perizia Tecnica'. |

##### Spese per la gestione del rapporto

|                                                    |                                                      |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Spese incasso rata                                 |                                                      |
| - con addebito in c/c                              | 4,00 euro                                            |
| - mediante SDD                                     | 4,00 euro                                            |
| - per cassa                                        | 4,00 euro                                            |
| Commissioni incasso rata                           | 0,00000%                                             |
| 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 a mezzo raccomandata | 0,00 euro                                            |
| Accollo mutuo                                      | 0,00 euro                                            |
| Rinegoziazione mutuo                               | 0,00 euro                                            |
| Frazionamento e ripartizione 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. |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Piano di ammortamento  |                                                                                                      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipologia di rata      | Costante: la somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo. |
| Periodicità delle rate | mensile                                                                                              |

Ultime rilevazioni del parametro di riferimento (fonte FONTE DI RILEVAZIONE DEL TASSO APPLICATO: 'Il Sole 24 ORE' e/o riviste equipollenti, o in mancanza sull'apposita pagina del circuito telematico 'Reuters' o in altro circuito similare.)

| Parametro di riferimento                                        | Data       | Valore |
|-----------------------------------------------------------------|------------|--------|
| EUR IRS LETTERA 5Y/6M arrotondato ai cinque centesimi superiori | 31/03/2024 | 2,70%  |
| EUR IRS LETTERA 5Y/6M arrotondato ai cinque centesimi superiori | 31/12/2023 | 2,45%  |

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 (anni) | Importo della rata per 170.000,00 euro di capitale |
|------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------|
| 5,20000%                     | 10                              | 1.820,09 euro                                      |
| 5,20000%                     | 15                              | 1.362,45 euro                                      |
| 5,20000%                     | 20                              | 1.141,13 euro                                      |
| 5,20000%                     | 25                              | 1.014,07 euro                                      |

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.mediocrati.it](http://www.mediocrati.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: 1) deve riportare l'esatta indicazione dell'immobile a garanzia, comprensiva dei dati catastali; 2) deve essere prestata da primaria compagnia di assicurazione italiana o con sede legale in stato comunitario; 3) deve assicurare almeno i seguenti rischi: incendio, fulmine, esplosione, scoppio, implosione, fumo, gas, vapori; 4) il valore assicurato deve essere, per polizze a primo rischio assoluto, minimo pari al valore assicurabile indicato nella perizia tecnica riferito all'immobile oggetto di ipoteca, per polizze a valore intero, minimo pari al 150% del valore assicurabile indicato nella perizia tecnica riferito all'immobile oggetto di ipoteca; 5) la durata deve essere almeno pari a quella del mutuo; 6) la copertura deve essere a premio unico anticipato e deve essere fornita la quietanza di pagamento; 7) nel caso di polizza rilasciata da una compagnia scelta sul mercato deve prevedere il vincolo (c.d. appendice di vincolo in originale), a favore della Banca.

Il cliente è libero di scegliere la polizza sul mercato o di richiedere espressamente alla Banca una polizza assicurativa tra quelle indicate nel presente Foglio Informativo.

Per maggiori informazioni relative alle polizze distribuite dalla Banca, il cliente può consultare i rispettivi Set Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca. In tale ipotesi, la Banca non sarà né beneficiaria né vincolataria delle prestazioni assicurative.

Polizza Scoppio Incendio e Fulmine collocata dalla banca: 'Formula Casa e Famiglia' - mutuatario di BCC Assicurazioni.  
LA POLIZZA E' A CARICO DEL MUTUATARIO

##### 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 o per ottenerlo alle condizioni proposte.

Pertanto, il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.

Per maggiori informazioni relative alle polizze indicate nelle presenti Informazioni Generali il cliente può consultare i rispettivi Set Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet del Finanziatore.

Nel caso in oggetto il cliente può sottoscrivere la polizza facoltativa denominata 'Formula Mutuo al sicuro 1.0' di Bcc Assicurazioni

##### Polizza assicurativa obbligatoria

Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo del TAEG prendendo a riferimento la polizza Formula Casa e Famiglia - profilo mutuatario di Bcc Assicurazioni commercializzata dalla Banca. Il premio sotto riportato è esemplificativo di un appartamento di 100 mq, adibito ad abitazione, durata copertura assicurativa 20 anni, valore assicurato euro 120.000,00 SPESE ASSICURAZ 388,54 euro anticipato.

##### Polizza assicurativa facoltativa

Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo del TAEG: premio unico anticipato non finanziato a titolo esemplificativo prendendo a riferimento la polizza Formula Mutuo al sicuro 1.0. di BCC Assicurazioni commercializzata dalla Banca- Pacchetto dipendenti privati con perdita d'impiego - Garanzie Vita/Danni: Invalidità Totale Permanente, Perdita di Impiego, Morte SPESE ASS NO OB 15.116,35 euro anticipato.

## Altre spese da sostenere

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

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Perizia tecnica      | Secondo la tariffa del perito incaricato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Imposta sostitutiva  | Nella misura e nei casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Adempimenti notarili | Secondo la tariffa del notaio incaricato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Oneri per mediazione | 3,00% dell'importo del finanziamento, nel caso di finanziamento intermediato da KIRON PARTENR SPA o EUROANSA SPA. Per ulteriori informazioni si rimanda agli specifici Fogli Informativi disponibili su: <a href="https://www.kiron.it/trasparenza">https://www.kiron.it/trasparenza</a> o <a href="https://www.euroansa.it/trasparenza-euroansa/">https://www.euroansa.it/trasparenza-euroansa/</a> |

## Tempi di erogazione

- **Durata dell'istruttoria:** entro centoventi dalla presentazione della documentazione completa.
- **Disponibilità dell'importo:** entro trenta giorni dalla stipula del contratto e comunque all'acquisizione delle garanzie previste.

## Estinzione anticipata, portabilità e reclami

## ESTINZIONE ANTICIPATA

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno zero giorni pagando un compenso stabilito dal contratto, non superiore al 0,000000%. Il compenso omnicomprensivo 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.

## RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE

In determinate ipotesi (ad es.: mancato pagamento della rata; vicende riguardanti il cliente o gli eventuali garanti che – incidendo sulla loro situazione patrimoniale, finanziaria o economica – pongono in pericolo la restituzione delle somme alla banca), il contratto si scioglie a richiesta della banca, che, conseguentemente, ha diritto di ottenere l'immediato pagamento di quanto dovute.

## 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 (CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI Società Cooperativa - Via V. Alfieri - 87036 - Rende (CS), mail [ufficio.reclami@mediocrati.bcc.it](mailto:ufficio.reclami@mediocrati.bcc.it) e PEC [07062.bcc@actaliscertmail.it](mailto:07062.bcc@actaliscertmail.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](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).

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 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.

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

| Glossario                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accollo</b>                              | Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Imposta sostitutiva</b>                  | 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.                          |
| <b>Istruttoria</b>                          | Pratiche e formalità necessarie alla erogazione del mutuo.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Parametro di riferimento</b>             | Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.                                                                                                                                                                                                                                             |
| <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>Rinegoziazione</b>                       | 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.                                                                                            |
| <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.                                                                                            |
| <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. |