

Foglio informativo relativo al MUTUO IPOTECARIO IN CONVENZIONE CONFIDI_MULTIFIDI COFISAN TASSO FISSO_FI NR 1819

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI Societa' Cooperativa

Via V. Alfieri 19 - 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: 07062.3

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.

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 in convenzione con il confidi Multifidi Cofisan è un finanziamento riservato alle imprese per investimenti aziendali, liquidità per pagamento fornitori e/o ripristino circolante,

con rilascio della garanzia a prima richiesta del Confidi per un importo massimo garantito, di norma non superiore al 30% dell'importo finanziato dalla Banca. I Confidi, Consorzi fidi, Associazioni e Cooperative di garanzia collettiva fidi sono organismi a cui possono associarsi le imprese artigiane, agricole, commerciali, le cooperative i liberi professionisti ecc con lo scopo di agevolare l'accesso al credito delle imprese associate prestando garanzia sui finanziamenti richiesti per lo sviluppo della loro attività produttiva e fornendo loro consulenza finanziaria e amministrativa.

Condizioni economiche

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO

Tasso annuo effettivo globale (TAEG): 5,52500%

riferito ad un mutuo ipotecario di euro 100.000,00 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 4,15000%

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: Mutuo ipotecario di euro 100.000,00 al tasso nominale annuo fisso del 4,15000%, durata complessiva di 15 anni, rata mensile, spesa incasso rata euro 1,00, commissione istruttoria euro 1.000,00, imposta sostitutiva euro 250,00, spese perizia tecnica euro 650,00, commissioni e spese da corrispondere al Confidi per il rilascio della garanzia euro 3.305,00 (si ipotizza il rilascio della garanzia del 30% dell'importo finanziato). Per la polizza obbligatoria Scoppio Incendio e Fulmine è stato ipotizzato un premio unico anticipato pari ad euro 2.565,00 relativo alla sottoscrizione della polizza 'Bcc Profabbricato bene assicurato fabbricato ad uso commerciale di 100 mq, valore assicurato 150.000,00 euro, durata copertura 15 anni, modalità di pagamento del premio tramite SDD (Sepa Direct Debit) su conto corrente.

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: 1,00000% dell'importo finanziato, con un minimo di 750,00 euro

Perizia tecnica: 0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 650,00 euro

Imposta sostitutiva: 250,00 euro

Oneri a favore di terzi che rientrano nel TAEG: 3.305,00 euro

Spese incasso rata: 1,00 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 ASS.DANNI OBBL. SCOPPIO E INCENDIO: 2.565,00 euro corrisposto in modalità una tantum all'erogazione del mutuo

Indicatore del Costo Totale del Credito: 6,34980%

Indicatore finanziario, calcolato con le stesse modalità del TAEG, includendo anche la/e polizza/e assicurativa/e facoltativa/e illustrate nel presente Documento

riferito ad un mutuo ipotecario di euro 100.000,00 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 4,15000%

Oltre all'Indicatore del Costo Totale del Credito vanno considerati altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali.

L'Indicatore del Costo Totale del Credito è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: Ai fini del calcolo del TAEG e' stato considerato un premio unico anticipato non finanziato pari a 4.534,22 euro, relativo alla sottoscrizione della polizza assicurativa facoltativa 'Formula Mutuo al sicuro 3.0', abbinata al finanziamento. L'esempio e' stato effettuato su un soggetto con età assicurativa pari a 40 anni e status occupazionale 'lavoratore autonomo'. Coperture offerte: Decesso- Invalidità totale e permanente e Inabilità totale e temporanea. La durata della polizza e' pari a 15 anni, corrispondente alla durata del finanziamento. Il premio viene addebitato tramite SDD (Sepa Direct Debit) su conto corrente.

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

Istruttoria: 1,00000% dell'importo finanziato, con un minimo di 750,00 euro

Perizia tecnica: 0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 650,00 euro

Imposta sostitutiva: 250,00 euro

Oneri a favore di terzi che rientrano nel TAEG: 3.305,00 euro

Spese incasso rata: 1,00 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 ASS.DANNI OBBL. SCOPPIO E INCENDIO: 2.565,00 euro corrisposto in modalità una tantum all'erogazione del mutuo

Polizza assicurativa facoltativa CPI PREMIO UNICO: 4.534,22 euro corrisposto in modalità una tantum all'erogazione del mutuo

Voci	Costi
Importo massimo finanziabile	999.999.999,99 euro

Voci	Costi
Durata minima	un anno e SEI mesi
Durata massima	QUINDICI anni
Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile

Tassi massimi	
Tasso di interesse nominale annuo fisso	4,15000%
Parametro di riferimento	Eurirs ad es. 15 anni Valore attuale 3,15000% 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	+ 1,00 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 massima preammortamento 24 mesi. E' prevista l'erogazione a SAL. I tassi fissi vengono determinati il 31 marzo,30 giugno,30 settembre e 31 dicembre in base al parametro 'IRS di periodo' arrotondato ai cinque centesimi 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 il parametro è Euro lrs lettera 5Y/6M ,oltre 5 e fino a 10 anni Euro lrs lettera 10Y/6M ,oltre 10 e fino a 15 anni Euro lrs lettera 15Y/6M

Spese massime

Spese per la stipula del contratto	
Istruttoria	1,00000% dell'importo finanziato, con un minimo di 750,00 euro
Perizia tecnica	0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 650,00 euro L'immobile posto a garanzia del mutuo sara' oggetto di valutazione,secondo standard affidabili, svolta da periti/soggetti dotati di adeguata professionalita' e indipendenti rispetto al processo di commercializzazione/erogazione del credito.La perizia tecnica e' obbligatoria ed e' a carico del cliente. Al momento della richiesta del finanziamento il cliente dovra' sostenere i costi della perizia tecnica. Se il finanziamento e' 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	1,00 euro
- mediante SDD	1,00 euro
- per cassa	1,00 euro
Commissioni incasso rata	0,00000%
Spese invio quietanza*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per avviso scadenza rata*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per sollecito di pagamento*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per comunicazioni periodiche*:	
- cartaceo	0,00 euro
- 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	2,00000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 2,00000% del capitale rimborsato in caso di estinzione parziale
* La spesa effettivamente applicata dalla Banca coinciderà con l'importo associato alla modalità di spedizione da Lei/Voi selezionata in sede di sottoscrizione del rapporto contrattuale.	

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

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 15Y/6M arrotondato ai cinque centesimi superiori	31/12/2025	3,15000%
EUR IRS LETTERA 15Y/6M arrotondato ai cinque centesimi superiori	30/09/2025	2,90000%

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 100.000,00 euro di capitale
4,15000%	10	1.019,63 euro
4,15000%	15	747,30 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).

Servizi accessori

Polizza assicurativa obbligatoria

Ai fini della concessione del finanziamento e' richiesta la presenza di una polizza assicurativa avente i seguenti contenuti minimi: 1) la polizza obbligatoria Incendio e Scoppio deve assicurare l'immobile oggetto di ipoteca almeno dai seguenti rischi: incendio, fulmine, esplosione, scoppio, implosione, fumo, gas, vapori; 2) il contratto di polizza deve riportare l'esatta indicazione dell'immobile oggetto di ipoteca, comprensiva dei dati catastali; 3) la polizza deve essere prestata da primaria compagnia di assicurazione italiana o in alternativa, da compagnia con sede legale in stato comunitario; 3) il valore assicurato deve essere: a) per polizze a primo rischio assoluto, minimo pari al valore assicurabile dell'immobile, oggetto di ipoteca, indicato nella perizia tecnica, b) per polizze a valore intero, minimo pari al 150% del valore assicurabile dell'immobile, oggetto di ipoteca, indicato nella perizia tecnica; 5) la durata della polizza 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) deve prevedere il vincolo (c.d. appendice di vincolo in originale) a favore della Banca, nel caso di sottoscrizione di una polizza di una compagnia assicurativa scelta liberamente sul mercato.

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 a tali 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 assicurativa obbligatoria ASS.DANNI OBBL. SCOPPIO E INCENDIO

Nel caso in oggetto il mutuatario può sottoscrivere una delle seguenti polizze Scoppio Incendio e Fulmine di Bcc Assicurazioni SpA collocate dalla Banca: 'BCC PROFABBRICATO': polizza per immobili ad uso commerciale, industriale o artigianale con caratteristiche costruttive specifiche. Include coperture per danni da incendio, fulmine, esplosione, scoppio, caduta aeromobili e meteoriti, fenomeni elettrici, eventi atmosferici violenti, atti vandalici, dolosi, terroristici o di sabotaggio, e responsabilità civile verso terzi. 'FORMULA CASA PROTETTA': pacchetto minimo 'Incendio e altri danni ai beni (ADB)' per fabbricati ad uso residenziale. Copre danni da incendio, fulmine, esplosione, scoppio, implosione, sviluppo di fumi/gas/vapori e danni a terzi. Il soggetto assicurato può essere persona fisica o giuridica con interesse diretto sul bene. Per dettagli su limitazioni e altre condizioni si rimanda ai rispettivi Set Informativi disponibili sul sito www.bccassicurazioni.com

Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo del TAEG 2.565,00 euro; Modalità di pagamento: una tantum all'erogazione del mutuo

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 nel presente Foglio Informativo il cliente può consultare i rispettivi Set Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.	Nel caso in oggetto il mutuatario può sottoscrivere la polizza facoltativa 'MUTUO AL SICURO 3.0' di BCCASSICURAZIONI. Coperture Minime:Invalidità Totale Permanente, maggiore/uguale 60%,da infortunio o malattia ; Decesso da infortunio o malattia. Inoltre, in base allo status lavorativo dell'Assicurato, sono previste le seguenti coperture aggiuntive(garanzie di rata):Perdita Involontaria d'Impiego solo per i Dipendenti Privati; Inabilità temporanea totale per i Lavoratori Autonomi/ key Man; Ricovero ospedaliero per i Non lavoratori, Dipendenti pubblici, Dipendenti privati di aziende familiari. Età assicurabile: alla sottoscrizione 18 - 65 anni; alla scadenza massimo 80 anni. Nessun requisito di anzianità lavorativa alla sottoscrizione. Per maggiori dettagli su limitazioni,franchigie e altre condizioni contrattuali si rimanda al Set Informativo disponibile sul sito: www.bccassicurazioni.com - sez: Prodotti - Per privati - Persona PPI
Polizza assicurativa facoltativa CPI PREMIO UNICO	Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo dell'ICTC 4.534,22 euro; Modalità di pagamento: una tantum all'erogazione del mutuo

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 a favore di terzi che rientrano nel TAEG	Costi per il rilascio della garanzia richiesti dal Confidi Multifidi Cofisan:Capitale sociale suddiviso in quote, ciascuna di importo pari a euro 250,00. Per diventare socio occorre versare almeno una quota.Capitale sociale integrativo: 1% importo finanziamento da sottoscrivere e versare al momento dell'erogazione arrotondato per eccesso a multipli di euro 250,00;Tassa di ammissione : euro 155,00;commissione di garanzia su base annua calcolata sull'importo erogato ed versata in una unica soluzione al momento dell'erogazione della linea di credito e varia in base alla durata del finanziamento e alla presenza o meno di garanzie statali. Per ulteriori informazioni il Cliente può fare riferimento al Foglio Informativo relativo al rilascio delle garanzie consultabile sul sito del confidi www.multidicofisan.it e/o alla relativa convenzione firmata con la Banca.

Tempi di erogazione

- **Durata dell'istruttoria:** entro novanta 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 2,00000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 2,00000% del capitale rimborsato in caso di estinzione parziale.

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.

PORTABILITÀ DEL MUTUO

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

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

La banca conclude gli adempimenti connessi alla richiesta del mutuatario entro 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 Societa' 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 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.

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	
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.
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.