

Foglio informativo relativo al Mutuo Fondiario MUTUO EFFICIENZA ESG IMPRESE TASSO FISSO _NR 1851

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI Società 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 fondiario

Il mutuo fondiario 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.

Se il finanziamento è concesso nella forma del mutuo fondiario questo è garantito da ipoteca, normalmente di primo grado, su immobili e l'ammontare massimo della somma erogabile è pari all'80% del valore dei beni ipotecati. Tale percentuale può essere elevata fino al 100% qualora vengano prestate, da parte del cliente, delle garanzie aggiuntive (ad esempio: fidejussioni bancarie, polizze di assicurazione).

Nel caso in cui vi siano delle garanzie ipotecarie già esistenti, il limite dell'80% deve comprendere il capitale residuo del precedente finanziamento.

Il mutuo fondiario consente al cliente di godere di onorari notarili ridotti della metà.

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.

Il Mutuo efficienza ESG - Impresa rientra tra le iniziative della BCC dedicate alla sostenibilità ambientale, con l'obiettivo di agevolare la diffusione dell'utilizzo delle energie rinnovabili, di case ad alto risparmio energetico e di vetture a basso impatto ambientale.

In particolare il Mutuo efficienza ESG - Impresa è rivolto a Piccole e Medie Imprese (PMI) che non pubblicano la DNF (Dichiarazione Non Finanziaria in cui si riportano aspetti di carattere sociale e ambientale) che svolgono interventi per migliorare la prestazione energetica degli immobili, per esempio riduzione del fabbisogno energetico, miglioramento termico dell'edificio ecc.

L'erogazione del finanziamento è subordinata alla presentazione, in fase di istruttoria e ai fini dell'erogazione delle eventuali tranches successive, della seguente documentazione: 1) Dichiarazione del richiedente di rispetto dei requisiti previsti da Tassonomia; 2) Dichiarazione di regolarità del cantiere; 3) Foto delle parti oggetto dell'intervento; 4) Computo metrico timbrato e firmato; 5) Allegato riepilogo costi; 6) APE EX-ANTE E simulazione APE EX-POST dalle quali si evince il rispetto dei requisiti minimi previsti dal Decreto Interministeriale 26 giugno 2015; 7) Allegato DNSH- Prevenzione e riduzione dell'inquinamento; 8) Allegato- Contributo sostanziale di mitigazione al cambiamento climatico; 9) Allegato DNSH- adattamento ai cambiamenti climatici.

In seguito, sarà richiesta anche la consegna di apposita documentazione attestante il raggiungimento dei parametri di sostenibilità richiesti ed in particolare: 1) Allegato- Certificato di regolare esecuzione dei lavori; 2) Allegati di effettivo raggiungimento dei requisiti di tassonomia dichiarati negli allegati previsti in fase preliminare; 3) APE post redatta da un tecnico non coinvolto nei lavori, timbrata e firmata dallo stesso e con protocollo di avvenuta registrazione presso l'Ente di competenza; 4) Foto post intervento; 5) Fatture degli interventi realizzati e relativi bonifici. Nel

caso la documentazione prodotta ex post attesti la mancanza dei requisiti green previsti ai fini della classificazione del finanziamento come 'Taxonomy aligned', sarà applicata la penale di mancato raggiungimento dei parametri di sostenibilità, nella misura riportata nel presente documento.

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 fondiario può avere ad oggetto l'erogazione di somme in valuta estera, il cui il 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 PER ACCEDERE AL MUTUO EFFICIENZA ESG IMPRESA

Si tratta di un prodotto di finanziamento rientrante nei cd. prodotti 'taxonomy aligned' dedicato appunto alla transizione 'green' e, quindi, avente caratteristiche di allineamento alla Tassonomia Europea (REG.UE/2020/852). Il finanziamento è destinato alle Piccole e Medie Imprese (PMI) aventi un Rating massimo di 6 che non pubblicano la DNF e che svolgono interventi di ristrutturazione o riqualificazione di edifici esistenti con l'obiettivo di apportare benefici in termini di efficientamento energetico e sostenibilità ambientale. Per maggiori dettagli sulle specifiche destinazioni, certificazioni e riferimenti tecnici si rimanda al documento 'REQUISITI FINANZIAMENTI ESG PMI' disponibile sul sito della banca www.mediocredit.it - sezione Trasparenza e Norme. Per consultare il documento clicca qui https://www.intellibank.eu/MaxiPDF/07062/PDF/ATTUALE/07062_F4-090_002.pdf

Condizioni economiche

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO FONDIARIO

Tasso annuo effettivo globale (TAEG): 3,95640%

rispetto ad un mutuo fondiario di euro 100.000,00 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 3,20000%

Oltre al TAEG possono esserci 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 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile al tasso nominale fisso del 3,20000%, spesa incasso rata euro 1,00, commissioni istruttoria euro 1.000,00, imposta sostitutiva euro 250,00, spesa per perizia tecnica euro 650,00.

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

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

Imposta sostitutiva: 250,00 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: 4,70760%

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

rispetto ad un mutuo fondiario di euro 100.000,00 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 3,20000%

Oltre all'Indicatore del Costo Totale del Credito possono esserci 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 è 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 è 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 è 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

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

Imposta sostitutiva: 250,00 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	10.000.000,00 euro
Durata minima	un anno e SETTE mesi
Durata massima	VENTI anni
Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile

Tassi massimi

Tasso di interesse nominale annuo fisso	3,20000%
Tasso di mora	2,00000 punti in più 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 AL TASSO DI INTERESSE NOMINALE ANNUO FISSO. Durata preammortamento: massimo 18 mesi. E' prevista l'erogazione a SAL

Spese massime

Spese per la stipula del contratto

Istruttoria	1,00000% dell'importo finanziato
Perizia tecnica	0,10000% dell'importo finanziato, con un minimo di 650,00 euro
	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	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	1,00000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 1,00000% 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

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
3,20000%	10	974,90 euro
3,20000%	15	700,30 euro
3,20000%	20	564,73 euro

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (legge numero 108/1996), relativo ai mutui fondiari, 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
Penale mancato raggiungimento parametri di sostenibilità	2,0000% della somma concessa

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 1,00000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 1,00000% del capitale rimborsato in caso di estinzione parziale.

Il compenso onnicomprensivo 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 Società Cooperativa - Via V. Alfieri - 87036 - Rende (CS), mail ufficio.reclami@mediocrati.bcc.it e PEC 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, 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.