













**FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)**

3. Il reclamo va formulato per iscritto (per esempio con lettera, fax o e-mail) e deve contenere i dati anagrafici del reclamante, l'indicazione dei rapporti (per esempio: il numero del conto corrente) ai quali il reclamo si riferisce e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati.

4. Il reclamo va inviato alla banca in uno dei seguenti modi:

- posta ordinaria o raccomandata indirizzata a: BANCA INVESTIS S.p.A.  
Funzione Consulenza Legale e Contenzioso Via San Dalmazzo, 15 10122 Torino
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: reclami@bancainvestis.com
- posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: bancainvestis@legalmail.it
- fax da inviare al numero 011/0828800
- consegna diretta del reclamo alla filiale della banca presso la quale è intrattenuto il rapporto.

5. La Banca provvederà in ogni caso a fornire adeguato riscontro al cliente.

Reclami aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari

1. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria.

3. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

4. La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento presso l'ABF.

Reclami aventi ad oggetto i servizi di pagamento

La Banca risponde ai reclami entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo.

In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

## LEGENDA

<b>Accollo</b>	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
<b>Imposta sostitutiva</b>	Imposta introdotta dal DPR 601 del 29/9/1973 sui finanziamenti a medio/lungo termine (> 18 mesi) in sostituzione delle imposte ordinarie (imposta di registro, imposta di bollo, imposte ipotecarie e catastali, tasse sulle concessioni governative).
<b>Istruttoria</b>	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
<b>Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile) / Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)</b>	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
<b>Preammortamento</b>	Periodo di pagamento di rate costituite da soli interessi, caratteristico del periodo iniziale del finanziamento.

**FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)**

<b>Piano di ammortamento</b>	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e
<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>Piano di ammortamento "bullet"</b>	Piano Bullet (rate di ammortamento di solo quota interessi e rata finale di solo quota capitale)
<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>Spread</b>	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
<b>Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.)</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 istruttorie della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
<b>Tasso di interesse di preammortamento</b>	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata di ammortamento.
<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 determinare il tasso soglia, calcolato aumentando il tasso medio rilevato di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.
<b>Tasso variabile</b>	È un tasso che varia a scadenze periodiche predeterminate, seguendo, ad esempio, l'andamento di alcuni parametri (Tasso BCE, Euribor, IRS o altro).
<b>Tasso fisso</b>	È un tasso che rimane immutato per tutta la durata del finanziamento.
<b>Compenso onnicomprensivo per decurtazione o estinzione anticipata</b>	È un compenso, calcolato in percentuale sull'importo della decurtazione o del capitale residuo, che viene addebitato al cliente che decida di estinguere, in parte o interamente, un finanziamento in essere.