

## Mutuo CHIROGRAFARIO STANDARD

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica: BANCA INVESTIS S.p.A.  
 Sede Legale: V. San Dalmazzo, 15 – 10122 Torino Tel. 011.0828.1 Fax 011.0828.800  
 Sito internet: [www.bancainvestis.com](http://www.bancainvestis.com)  
 Capitale sociale € 55.200.625,89 i.v.  
 Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino, Codice Fiscale e P. IVA n. 02751170016  
 Codice azienda Bancaria n. 3043.7 Albo banche n. 5319  
 Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi  
 Capogruppo del Gruppo BANCA INVESTIS S.p.A.  
 Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari: cod 3043

### RISERVATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE

Soggetto che entra in contatto con il cliente

|           |          |        |
|-----------|----------|--------|
| Nome      | Cognome  |        |
| Indirizzo | Telefono | E-mail |

### CHE COS'E' IL MUTUO

Il mutuo chirografario consiste in una facilitazione creditizia che la banca concede alla clientela che deve far fronte ad impegni finanziari di medio lungo periodo senza che sia previsto un vincolo ipotecario a favore della banca. A titolo esemplificativo può essere utilizzato per finanziare ristrutturazioni immobiliari, acquisto di beni durevoli o – più in generale nel caso di Imprese – per il finanziamento dell'attività economica mediante la creazione di liquidità oppure per l'acquisto di beni strumentali. In genere la sua durata varia da un minimo di 2 anni ad un massimo di 10 anni. Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate comprensive di capitale ed interessi.

### I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI

#### Mutuo a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con scadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate. Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

#### Mutuo a tasso fisso

Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per tutta la durata del finanziamento.

Lo svantaggio del tasso fisso consiste nel non poter beneficiare di eventuali riduzioni dei tassi di mercato. Il finanziamento a tasso fisso è consigliabile a coloro i quali vogliono essere certi della misura del tasso applicato, dell'importo delle singole rate, dell'ammontare complessivo dell'importo da restituire alla banca sin dalla firma del contratto, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

#### Per saperne di più:

La **Guida pratica al mutuo** (denominata "Comprare una casa - Il mutuo ipotecario in parole semplici") che aiuta ad orientarsi nella scelta del finanziamento, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito [www.bancainvestis.com](http://www.bancainvestis.com) nella sezione "Trasparenza" e presso tutte le filiali della banca.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

**Nota Bene:** Le condizioni indicate nel presente documento saranno comunque e sempre applicabili solo nel rispetto dei limiti massimi pro tempore vigenti ai sensi della disciplina anti usura.

### QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Finanziamento a tasso fisso

| Durata del Finanziamento (mesi) | T.A.N. (Tasso Annuo Nominale) | TAEG    |
|---------------------------------|-------------------------------|---------|
| 24                              | 9,000 %                       | 12,89 % |
| 60                              | 9,000 %                       | 10,95 % |
| 120                             | 9,000%                        | 10,26%  |

Il tasso utilizzato nell'esempio è a tasso fisso del **9,000 %**.

Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi - Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento a privati/famiglie di globali **€ 100.000,00**. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria pari a € 3.000,00 (3,000% di € 100.000,00), le spese di incasso rata di € 2,00 e l'imposta sostitutiva pari a € 250,00 (0,250% di € 100.000,00).

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno commerciale (360 gg.).

### Mutuo destinato a privati/famiglie:

Finanziamento a tasso variabile

| Durata finanziamento (mesi) | T.A.N. (tasso annuo nominale)    | TAEG    |
|-----------------------------|----------------------------------|---------|
| 24                          | 7,500 % (indice + spread 7,500%) | 11,21 % |
| 60                          | 7,500 % (indice + spread 7,500%) | 9,29 %  |
| 120                         | 7,500 % (indice + spread 7,500%) | 8,61%   |

Il tasso utilizzato nell'esempio è quello rilevato dal "Sole 24 Ore" e pubblicato in data 31/03/2021: - 0,540 % (qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a **0,000%**) più spread.

Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi - Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento a privati/famiglie di globali **€ 100.000,00**. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria pari a € 3.000,00 (3,000% di € 100.000,00), le spese di incasso rata di € 2,00 e l'imposta sostitutiva pari a € 250,00 (0,250% di € 100.000,00).

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno commerciale (360 gg.).

### Mutuo destinato alle imprese:

Finanziamento a tasso variabile

| Durata finanziamento (mesi) | T.A.N. (tasso annuo nominale)    | TAEG    |
|-----------------------------|----------------------------------|---------|
| 24                          | 7,500 % (indice + spread 7,500%) | 11,21 % |
| 60                          | 7,500 % (indice + spread 7,500%) | 9,29 %  |
| 120                         | 7,500 % (indice + spread 7,500%) | 8,61 %  |

Il tasso utilizzato nell'esempio è quello rilevato dal "Sole 24 Ore" e pubblicato in data 31/03/2021: - 0,540% (qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a **0,000%**) più spread.

Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi - Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento a privati/famiglie di globali **€ 100.000,00**. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria pari a € 3.000,00 (3,000% di € 100.000,00), le spese di incasso rata di € 2,07 e l'imposta sostitutiva pari a € 250,00 (0,250% di € 100.000,00).

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno commerciale (360 gg.).

Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo.

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

|  |   | <b>VOCI</b>   | <b>COSTI</b>   |
|--|---|---|--|
|  |   | Importo finanziabile  | Minimo € 10.000,00<br>Massimo: non previsto  |
|  |   | Durata  | Minimo 2 anni, massimo 10 anni   |
| <b>TASSI (finanz. Tasso variabile)</b>   | Tasso di interesse nominale annuo         |   | Euribor 3 mesi 360 più spread  |
|  | Parametro di indicizzazione               |   | <u>Periodicità delle revisioni del tasso</u> : trimestrali, con decorrenza del tasso 01/01 - 01/04 - 01/07 - 01/10;<br><u>Rilevazione indice ai fini della stipula (tasso d'ingresso)</u> : Euribor 360 (Euro Interbank Offered Rate) 3 mesi lettera puntuale pubblicato (*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario del trimestre solare che precede la stipula del finanziamento.<br><u>Rilevazione indice ai fini delle revisioni periodiche del tasso</u> : Euribor 360 (Euro Interbank Offered Rate) 3 mesi lettera puntuale pubblicato (*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario di ogni trimestre solare. L'eventuale variazione avrà efficacia già dal primo giorno successivo rispetto alla fine del trimestre solare in cui si è verificata la rilevazione.<br>(*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro Euribor 3/360, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto alle ore 11.00 dall "Euribor Panel Steering Committee" il penultimo giorno lavorativo bancario del trimestre solare in questione. |
|  | Spread                                    |   | 7,500 %  |
|  | Tasso di interesse di preammortamento     |   | Euribor 3 mesi 360 + 7,500 %   |
|  | Tasso di mora                             |   | 2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini  |
| <b>TASSI (Finanz. Tasso Fisso)</b>   | Tasso di interesse nominale annuo         |   | 9,000 %  |
|  | Parametro di riferimento                  |   | Non previsto   |
|  | Spread                                    |   | Non previsto   |
|  | Tasso di interesse di preammortamento     |   | 9,000 %  |
|  | Tasso di mora                             |   | 2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini  |
| <p>Parametro di indicizzazione.<br/>Sia in caso di tassi attivi, sia in caso di tassi passivi, qualora il tasso applicato sia determinato sulla base di un parametro (per esempio: Euribor, Libor ecc.) e il valore del parametro rilevato alla data di perfezionamento dell'operazione e successive revisioni del tasso sia negativo, il parametro si intenderà convenzionalmente pari a zero. Di conseguenza il tasso applicato corrisponderà allo spread, se questo è da aggiungere al parametro (parametro + spread); mentre il tasso applicato si considererà pari a zero, se lo spread è da sottrarre dal parametro (parametro - spread). Analogamente il tasso applicato si intenderà pari a zero nel caso in cui, pur essendo il parametro di riferimento positivo, il valore risultante dalla sottrazione dello spread al parametro risulti negativo.</p> |   |   |  |
| <b>SPESE</b>   | <b>Spese per la stipula del contratto</b> | Istruttoria   | 3,000 % dell'importo erogato, con minimo di € 500,00   |
|  |   | Altro<br>Stipula in locali diversi da quelli della banca (solo per atto principale) | € 120,00   |
|  |   | Rilascio piano di ammortamento a singola richiesta                                  | € 10,00 per non consumatori<br>€ 0,00 per consumatori  |
| <b>SPESE</b>   | <b>Spese per la gestione del rapporto</b> | Gestione pratica  | Nessuna spesa  |

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

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
|                              | Incasso rata  | <p>€ 2,00 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati ai privati</p> <p>€ 2,07 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati alle imprese</p> <p>Per tutti i finanziamenti (incluse le spese di avviso e rilascio quietanza) se il pagamento avviene:</p> <p>€ 5,00 per cassa</p> <p>€ 5,00 a mezzo SDD *</p> <p>€ 1,03 Rilascio quietanza di pagamento rata (per rate con addebito automatico in conto corrente **)</p> <p>* ad esclusione dei finanziamenti da frazionare (il cui SDD potrà essere attivato solo dopo aver effettuato il frazionamento), con rate scadute e non pagate, partite accessorie di sospensione non ancora in ammortamento (il SDD è attivabile quando la partita entrerà in ammortamento).</p> <p>** l'addebito automatico in conto corrente non prevede l'invio di avviso di scadenza rata né, per i finanziamenti destinati ai soli consumatori, la quietanza di pagamento, salvo specifica richiesta dell'interessato e solo per le rate non ancora scadute.</p> |
|                              | Invio comunicazioni   | <p>€ 2,07 Invio avviso di scadenza rata (per rate con addebito automatico in conto corrente ***)</p> <p>*** l'addebito automatico in conto corrente non prevede l'invio di avviso di scadenza rata né, per i finanziamenti destinati ai soli consumatori, la quietanza di pagamento, salvo specifica richiesta dell'interessato e solo per le rate non ancora scadute.</p>   |
|                              | Sospensione pagamento rate  | € 0,00   |
|                              | Accollo   | € 150,00   |
|                              | Altro:  |  |
|                              | Estratto conto (comunicazione annuale)  | € 0,00   |
|                              | Certificazione interessi passivi (annuale)  | € 0,00   |
|                              | Sussistenza di credito / debito (per singolo atto)  | € 50,00  |
|                              | Variazione spread   | € 0,00   |
|                              | Variazione parametro di indicizzazione  | € 0,00   |
|                              | Variazione periodicità di rimborso  | € 0,00   |
|                              | Variazione scadenza preammortamento / ammortamento del finanziamento Rinuncia a fidejussione  | € 0,00   |
|                              | Atti di erogazione e quietanza (per singolo atto)   | € 50,00  |
|                              | Spese istruttoria di atto modificativo e/o integrativo di un contratto ad eccezione delle rinegoziazioni ex art. 120 quater del T.U.B. (per singolo atto) | € 100,00   |
|                              | Compenso onnicomprensivo per decurtazione o estinzione anticipata del finanziamento:  |  |
|                              | - Acquisto / costruzione di immobile ad uso residenziale o di unità per l'esercizio in proprio di attività professionale o di impresa individuale;        | 0,000 % del capitale rimborsato  |
|                              | - Altre finalità  | 2,000 % del capitale rimborsato  |
| <b>PIANO DI AMMORTAMENTO</b> | Tipo di ammortamento  | Francese   |
|                              | Tipologia di rata   | Piano Bullet (rate di ammortamento di sola quota interessi e rata finale di sola quota capitale)   |
|                              | Periodicità delle rate  | A rate costanti  |
|                              |   | Mensile, trimestrale   |

## ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

| Euribor 3 mesi 360 gg. |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Data                   | Valore                   |
| 31/12/2020             | - 0,541 % <sup>(1)</sup> |
| 31/03/2021             | - 0,540 % <sup>(1)</sup> |

<sup>(1)</sup> qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a **0,000%**

Il parametro di riferimento è l'Euribor 360 (Euro Interbank Offered Rate) 3 mesi lettera puntuale pubblicato (\*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario di ogni trimestre solare. L'eventuale variazione avrà efficacia già dal primo giorno successivo rispetto alla fine del trimestre solare in cui si è verificata la rilevazione.

(\*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro Euribor 3/360, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto alle ore 11.00 dall' "Euribor Panel Steering Committee" il penultimo giorno lavorativo bancario del trimestre solare in questione.

Per i contratti di finanziamento che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

**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

### Finanziamento a Tasso Fisso

| Tasso di interesse applicato | Durata del finanziamento (anni) | Importo della rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale | Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*) | Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*) <sup>(1)</sup> |
|------------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| 9,000 %                      | 2                               | € 4.570,47   | non applicabile   | non applicabile   |
| 9,000 %                      | 5                               | € 2.077,84   | non applicabile   | non applicabile   |
| 9,000 %                      | 10                              | €1.268,76  | non applicabile   | non applicabile   |

### Finanziamento a Tasso Variabile per Privati/Famiglie

| Tasso di interesse applicato | Durata del finanziamento (anni) | Importo della rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale | Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*) | Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*) <sup>(1)</sup> |
|------------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| 7,500 %                      | 2                               | € 4.501,96   | € 4.593,45  | 4.411,57  |
| 7,500 %                      | 5                               | € 2.005,80   | € 2.102,19  | 1.912,12  |
| 7,500 %                      | 10                              | €1.189,02  | € 1.295,98  | 1.087,26  |

### Finanziamento a Tasso Variabile per Imprese

| Tasso di interesse applicato | Durata del finanziamento (anni) | Importo della rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale | Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*) | Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*) <sup>(1)</sup> |
|------------------------------|---------------------------------|--|---|---|
| 7,500 %                      | 2                               | € 4.502,03   | € 4.593,52  | € 4.411,64  |
| 7,500 %                      | 5                               | € 2.005,87   | € 2.102,26  | € 1.912,19  |
| 7,500 %                      | 10                              | €1.189,09  | € 1.296,05  | € 1.087,33  |

(\*) Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula.

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

(<sup>1</sup>) Premesso che il tasso di interesse aumenta o diminuisce per effetto dell'oscillazione del parametro sottostante, precisiamo che se il valore del parametro rilevato alla data di rilevazione sia negativo, il parametro si intenderà convenzionalmente pari a zero, di conseguenza il tasso applicato corrisponderà allo spread. La rata, nell'esempio di diminuzione del tasso di 2 punti, sarà determinata in base al tasso finito pari allo spread.

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l.n. 108/1996), relativo ai contratti di Finanziamento, può essere consultato in filiale e sul sito internet ([www.bancainvestis.com](http://www.bancainvestis.com)).

### ALTRE SPESE DA SOSTENERE

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

| Se acquistati attraverso la banca / intermediario   |  |
|---|--|
| <b>Altro</b><br>- Eventuali Spese di registrazione (in caso di scrittura privata)   | € 5,00 (fatti salvi maggiori importi richiesti dall'Agenzia delle Entrate) |
| <b>Imposta sostitutiva</b> (come da normativa vigente, in percentuale % sull'importo erogato, qualora prevista):  |  |
| Finanziamento destinato a casa diversa dalla prima casa di abitazione   | 2,000 %  |
| Se finanziamento destinato all'acquisto, ristrutturazione e costruzione di unità abitative, anche se trattasi di prima casa, classificate catastalmente nelle categorie A1, A8 e A9 | 2,000 %  |
| Se finanziamento con altre destinazioni   | 0,250 %  |

### TEMPI DI EROGAZIONE

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Durata dell'istruttoria</b>    | 60 giorni lavorativi a partire dalla presa in carico dell'intera documentazione da parte delle Funzioni centrali competenti |
| <b>Disponibilità dell'importo</b> | 10 giorni lavorativi a partire dal perfezionamento del contratto  |

### ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI

#### Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento alle condizioni previste nella sezione "spese per la gestione del rapporto". L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del finanziamento.

Per i contratti di mutuo stipulati per finalità diverse dall'acquisto o dalla ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando unicamente un compenso onnicomprensivo stabilito dal contratto, che non potrà essere superiore al 2,000 % del capitale residuo.

#### Portabilità del mutuo

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

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto

Non oltre due mesi dalla comunicazione di recesso formalizzata dal cliente, allo scopo di consentire l'ordinato regolamento e conclusione dei rapporti eventualmente pendenti.

#### Reclami

1. Nel caso in cui insorga una controversia con la Banca sui prodotti e servizi resi, il Cliente può presentare un reclamo.

Si definisce "reclamo" l'espressione di insoddisfazione presentata in forma scritta da una persona fisica o giuridica (cliente o ex cliente) in relazione ad una condotta attiva od omissiva della Banca, che ha determinato un danno anche non economico o una violazione di diritti.

2. I reclami possono essere afferenti: (i) a servizi bancari o finanziari (ad es. conto corrente, deposito titoli, finanziamenti ecc.); (ii) a servizi di investimento (definiti dall'art. 1, comma 5° D.Lgs. 28/2/98 n. 58) quando hanno ad oggetto strumenti finanziari; (iii) al comportamento tenuto dalla Banca, dai suoi dipendenti o collaboratori in materia di intermediazione assicurativa (Provvedimento IVASS del 3.5.2016, n. 46); (iv) ai servizi di pagamento.

L'appartenenza alle diverse categorie comporta un diverso processo di gestione, con termini di risposta differenti nonché modalità e organismi specifici di ricorso avverso le decisioni assunte dall'Ufficio Reclami.

**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.  |