

FOGLIO INFORMATIVO SUL MUTUO IPOTECARIO STANDARD

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica: BANCA INVESTIS S.p.A. a socio unico

Sede Legale: V. San Dalmazzo, 15 – 10122 Torino Tel. 011.0828.1 Fax 011.0828.800

Sito internet: www.bancainvestis.com

Capitale sociale Euro 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 Albo banche n. 5319

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Capogruppo del Gruppo Banca Investis

Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari n. 239

Dati e qualifica del soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

Codice consulente:

Nome:

Cognome:

Indirizzo:

Telefono:

E-mail

N° iscrizione albo:

CHE COSA È IL MUTUO

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 20 anni.

Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare mutui già ottenuti per le stesse finalità.

Il mutuo può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario". Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso, variabile, misto o di due tipi. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

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 PIU':

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 e sul sito 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 Euribor 3 mesi 360 gg.		
Durata Finanziamento (mesi)	T.A.N (Tasso Annuo Nominale)	TAEG
120	6,016% (indice 2,016% + spread 4,000%)	6,94%
180	6,016% (indice 2,016% + spread 4,000%)	6,77%
240	6,016% (indice 2,016% + spread 4,000%)	4,70%

Nel presente esempio viene utilizzato il Tasso Euribor 3 mesi 360 gg. rilevato da 'Il Sole 24 Ore' e pubblicato in data 30/09/2025, pari a 2,016% (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 di globali Euro 100.000,00. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria (1,000 % su Euro 100.000,00 con minimo Euro 300,00) pari a Euro 1.000,00, spese di incasso rata pari a Euro 2,00, imposta sostitutiva (0,250 % di Euro 100.000,00) pari a Euro 250,00, spese sulla perizia di stima pari a Euro 317,20 per onorario da corrispondere al perito esterno 'selezionato' dalla Banca (importo, comprensivo di IVA e contributo associativo di categoria, previsto per perizie su immobili con valore fino a Euro 300.000,00), spese annue di assicurazione dell'immobile ipotecato (si ipotizza un costo pari a 0,430 ‰ su Euro 100.000,00 per ogni anno di durata, previsto per la copertura assicurativa minima di base sul fabbricato) pari a Euro 43,00, eventuali spese di registrazione (in caso di scrittura privata) pari a Euro 5,00.

QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO Tasso Interest Rate Swap (IRS)		
Durata Finanziamento (mesi)	T.A.N (Tasso Annuo Nominale)	TAEG
120	5,750% (indice 2,75 + spread 3,000%)	6,42%
180	5,970% (indice 2,97+ spread 3,000%)	6,51%
240	6,050% (indice 3,05 + spread 3,000%)	6,53%

Nel presente esempio viene utilizzato il Tasso Interest Rate Swap (IRS) 'lettera' di periodo rilevato da 'Il Sole 24 Ore' e pubblicato in data 28/11/2025 (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 di globali Euro 100.000,00. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria (1,000 % su Euro 100.000,00 con minimo Euro 300,00) pari a Euro 1000,00, spese di incasso rata pari a Euro 2,00, imposta sostitutiva (0,250 % di Euro 100.000,00) pari a Euro 250,00, spese sulla perizia di stima pari a Euro 317,20 per onorario da corrispondere al perito esterno 'selezionato' dalla Banca (importo, comprensivo di IVA e contributo associativo di categoria, previsto per perizie su immobili con valore fino a Euro 300.000,00), spese annue di assicurazione dell'immobile ipotecato (si ipotizza un costo pari a 0,430 ‰ su Euro 100.000,00 per ogni anno di durata, previsto per la copertura assicurativa minima di base sul fabbricato) pari a Euro 43,00, eventuali spese di registrazione (in caso di scrittura privata) pari a Euro 5,00.

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi sopra riportati è l'anno commerciale (360 gg.). Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca. Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo.

Principali Condizioni Economiche		
	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	Importo minimo: Euro 30.000,00 Importo massimo: Non previsto Immobili residenziali: <ul style="list-style-type: none"> - Finalità acquisto: fino al 80% del minore tra il valore di perizia e il valore di compravendita, al netto di eventuali debiti residui derivanti da altri finanziamenti ipotecari sullo stesso immobile e comunque entro i limiti della fondiarietà; - Finalità ristrutturazione/ costruzione (no SAL) / sostituzione/ altre finalità: fino al 80% dei costi di ristrutturazione/ dei costi costruzione e oneri accessori / del valore di perizia, al netto di eventuali debiti residui derivanti da altri finanziamenti ipotecari sullo stesso immobile e comunque entro i limiti della fondiarietà;

		<ul style="list-style-type: none"> - Immobili non residenziali: <ul style="list-style-type: none"> - Finalità acquisto: fino al 50% del minore tra il valore di perizia e il valore di compravendita, al netto di eventuali debiti residui derivanti da altri finanziamenti ipotecari sullo stesso immobile; - Finalità ristrutturazione/ costruzione (no SAL) / sostituzione/ altre finalità: fino al 50% dei costi di ristrutturazione/ dei costi costruzione e oneri accessori / del valore di perizia, al netto di eventuali debiti residui derivanti da altri finanziamenti ipotecari sullo stesso immobile.
	Durata	Minimo 61 mesi, massimo 20 anni per privati Minimo 61 mesi; massimo 20 anni per aziende
TASSI (finanz. Tasso Variabile)	Tasso di interesse nominale annuo	Euribor 3 mesi 360 più spread
	Parametro di indicizzazione	<p><u>Periodicità delle revisioni del tasso:</u> trimestrali, con decorrenza del tasso 01/01 - 01/04 - 01/07 - 01/10;</p> <p><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.</p> <p><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.</p> <p>(*) 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.</p>
	Spread	4,000%
	Tasso di interesse di preammortamento	Euribor 3 mesi 360 + 4,000%
	Tasso di mora	2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini
TASSI (finanz. Tasso Fisso)	Tasso di interesse nominale annuo	IRS di periodo più spread (valore dell'IRS a 10, 15, 20 anni "Lettera" preso a riferimento per il mese di stipula del contratto)
	Parametro di riferimento	<u>Rilevazione indice ai fini della stipula:</u> IRS (Interest Rate Swap) di periodo "Lettera" pubblicato (*) da "Il Sole 24 Ore" l'ultimo

		giorno lavorativo bancario del mese che precede il giorno di stipula. (*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro IRS, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto dall'EBF (European Banking Federation) il penultimo giorno lavorativo bancario del mese che precede il giorno di stipula.		
	Spread	3,000%		
	Tasso di interesse di preammortamento	IRS di periodo + 3,000%		
	Tasso di mora	2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini		
Parametro di indicizzazione 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.				
SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria	1,000% sull'importo erogato, con minimo di Euro 300,00	
		Perizia tecnica	Spese sulla perizia di stima su immobile	Euro 250,00
			Onorario da corrispondere al perito esterno "selezionato" dalla banca, da addebitarsi al cliente in base al valore dell'immobile (oltre all'IVA, ai Contributi Associativi di Categoria e ad eventuali visure catastali non fornite dal cliente, oltre che eventuali rimborsi spese per sopralluoghi fuori regione):	
			Fino a Euro 300.000,00	Euro 250,00
			Da Euro 300.001,00 a Euro 500.000,00	Euro 350,00
			Da Euro 500.001,00 a Euro 1.000.000,00	Euro 400,00
			Da Euro 1.000.001,00 a Euro 1.500.000,00	Euro 450,00
			Da Euro 1.500.001,00 a Euro 2.000.000,00	Euro 500,00
			Da Euro 2.000.001,00 a Euro 2.500.000,00	Euro 800,00
			Da Euro 2.500.001,00 a Euro 3.000.000,00	Euro 1.000,00
			Da Euro 3.000.001,00 a Euro 3.500.000,00	Euro 1.150,00
			Da Euro 3.500.001,00 a Euro 4.000.000,00	Euro 1.300,00
			Da Euro 4.000.001,00 a Euro 4.500.000,00	Euro 1.450,00
			Oltre Euro 4.500.001,00	da concordare con il perito
			Albo Architetti e Ingegneri	4,000%
	Altro			

		Stipula in locali diversi da quelli della banca (solo per atto principale)	Euro 120,00		
		Rilascio piano di ammortamento a singola richiesta	Euro 10,00		
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	Nessuna spesa		
		Incasso rata	Euro 2,00 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati ai privati		
			Euro 2,07 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati alle imprese Per tutti i finanziamenti (incluse le spese di avviso e rilascio quietanza) se il pagamento avviene: Euro 5,00 per cassa Euro 5,00 a mezzo SDD *		
			Euro 1,03 Rilascio quietanza di pagamento rata (per rate con addebito automatico in conto corrente **) <small>* 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). ** 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'intestatario e solo per le rate non ancora scadute.</small>		
		Perizia tecnica	Perizia se richiesta da ispezioni ordinate dalla Banca, effettuata da periti esterni, "selezionati" dalla banca. Al cliente viene addebitato l'onorario (in base al valore dell'immobile) che la banca ha concordato con il perito stesso.		
		Invio comunicazioni	Euro 2,07 Invio avviso di scadenza rata (per rate con addebito automatico in conto corrente ***) <small>***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'intestatario e solo per le rate non ancora scadute.</small>		
		Variazione/restrizione ipoteca:			
		Frazionamento prestito e/o ipoteca (per lotto)		Euro 200,00	
		Riduzione importo iscrizione ipotecaria (per singolo atto)		Euro 100,00	
		Restrizione ipotecaria a richiesta della parte mutuataria (per singolo atto)		Euro 150,00	
	Accollo (per lotto)		Euro 150,00		
	Sospensione pagamento rate		Euro 0,00		
	Altro:				
Estratto conto (comunicazione annuale)		Euro 0,00			
Rinnovazione ipoteca ultraventennale		Euro 100,00			
Certificazione interessi passivi (annuale)		Euro 0,00			

		Sussistenza di credito / debito (per singolo atto)	Euro 50,00
		Variazione spread	Euro 0,00
		Variazione parametro di indicizzazione	Euro 0,00
		Variazione periodicità di rimborso	Euro 0,00
		Variazione scadenza preammortamento / ammortamento del finanziamento	Euro 0,00
		Assenso cancellazione ipoteca a mezzo atto notarile (per singolo atto)	Euro 150,00
		Sostituzione bene ipotecato (per singolo atto)	Euro 200,00
		Postergazione ipoteca	Euro 75,00
		Rinuncia a fidejussione	Euro 50,00
		Atti di erogazione e quietanza (per singolo atto)	Euro 100,00
		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)	Euro 100,00
		Spese per estinzione ipoteca a mezzo Agenzia del Territorio (nei casi ammessi dalla legge)	Euro 0,00
		Compenso omnicomprendivo 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
PIANO DI AMMORTAMENTO		Tipo di ammortamento	Francese
		Tipologia di rata	A rate costanti
		Periodicità delle rate	Mensile, trimestrale

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Euribor 3 mesi 360 gg.	
Data	Valore
28/06/2025	1,939% (!)
30/09/2025	2,016% (!)

(!) 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.

Data	Valore		
	IRS 10 anni	IRS 15 anni	IRS 20 anni
31/10/2025	2,65%	2,84%	2,90%
28/11/2025	2,75%	2,97%	3,05%

IRS di periodo "lettera" pubblicato dal "Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario del mese che precede il mese di stipula.

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 MENSILE

Tasso Euribor 3 mesi 360 gg.				
Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale	Se tasso di interesse aumenta del 2% dopo due anni (*)	Se tasso di interesse diminuisce del 2% dopo due anni (*) ⁽¹⁾
6,016 %	10	Euro 1.111,01	Euro 1.195,13	Euro 1.030,53
6,016 %	15	Euro 844,72	Euro 943,65	Euro 751,94
6,016 %	20	Euro 717,35	Euro 827,80	Euro 615,25

Tasso Interest Rate Swap (IRS)				
Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale	Se tasso di interesse aumenta del 2% dopo due anni	Se tasso di interesse diminuisce del 2% dopo due anni
5,750 %	10	Euro 1.097,69	Non disponibile	Non disponibile
5,970 %	15	Euro 842,24	Non disponibile	Non disponibile
6,050 %	20	Euro 719,32	Non disponibile	Non disponibile

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

⁽¹⁾ 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. 108/96), relativo alle rispettive classi di operazioni omogenee, può essere consultato in filiale e sul sito internet 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
Adempimenti notarili	Adempimenti notarili a carico del cliente, con libera scelta del notaio.
Assicurazione immobile	È obbligatoria la sottoscrizione di una copertura assicurativa, contro i rischi di incendio e scoppio, per l'importo di perizia, fatta salva la possibilità per la Banca di concordare un diverso importo con il cliente. Al cliente è riconosciuta libera scelta in merito alla compagnia assicurativa alla quale rivolgersi. La banca, a seguito della valutazione del rischio, si riserva la facoltà di chiedere un'estensione delle garanzie offerte dalla polizza assicurativa fino al raggiungimento di una adeguata copertura assicurativa ai fini della ammissibilità della garanzia ipotecaria.
Altro -Eventuali Spese di registrazione (in caso di scrittura privata)	Euro 5,00 (fatti salvi maggiori importi richiesti dall'Agenzia delle Entrate)
Imposta sostitutiva (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

Durata dell'istruttoria	60 giorni lavorativi a partire dalla presa in carico dell'intera documentazione da parte delle Funzioni centrali competenti
Disponibilità dell'importo	30 giorni lavorativi a partire dal perfezionamento del contratto/atto notarile

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento con un preavviso di almeno 30 giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso o onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

Portabilità del finanziamento

Nel caso in cui, per rimborsare il finanziamento, ottenga un nuovo finanziamento da un altro finanziatore, 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.

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, 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, 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

Accollo	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.
Imposta sostitutiva	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).
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile) / Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Preammortamento	Periodo di pagamento di rate costituite da soli interessi, caratteristico del periodo iniziale del finanziamento.
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; man mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
Piano di ammortamento "bullet"	Piano Bullet (rate di ammortamento di solo quota interessi e rata finale di solo quota capitale)
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.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
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 ed altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse di preammortamento	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.
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. E' utilizzato per il calcolo del cosiddetto "tasso soglia", ossia il limite oltre il quale il tasso d'interesse diviene usurario. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna confrontarlo con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato
Spesa di perizia (Perizia di stima)	A fronte dell'operazione di valutazione del valore dell'eventuale bene oggetto del finanziamento o costituito a garanzia.
Tasso variabile	È un tasso che varia a scadenze periodiche predeterminate, seguendo, ad esempio, l'andamento di alcuni parametri (Tasso BCE, Euribor, IRS o altro).
Tasso fisso	È un tasso che rimane immutato per tutta la durata del finanziamento.
Compenso omnicomprensivo per decurtazione o estinzione anticipata	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.