

Foglio informativo relativo al MUTUO EFFICIENZA ESG A SAL - IMPRESA - IPOTECARIO TV

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

BANCA DI ANGIARI E STIA CREDITO COOPERATIVO S.C.

Via Mazzini 17 - 52031 - Anghiari (AR)

Tel.: 057578761 - Fax: 0575789889

Sito web: <http://www.bancadianghiariestia.it> - Email: info@bancadianghiariestia.it - PEC: segreteria@pec.bccas.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Arezzo n. 01622460515

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. 5407, Cod. ABI: 08345

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A161109

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

(Cognome e Nome/Ragione Sociale)

(Indirizzo)

(Recapito telefonico e indirizzo e-mail)

(Iscrizione ad Albo o Elenco)

(Numero di iscrizione all'Albo o Elenco)

(Qualifica)

Che cos'è il mutuo ipotecario

Il mutuo ipotecario è un finanziamento a medio – lungo termine (superiore ai 18 mesi) il cui rimborso viene garantito da ipoteca su immobili.

Il capitale viene erogato in un'unica soluzione o in più tranches e il rimborso avviene mediante pagamento di rate periodiche comprensive di capitale e interessi, secondo un piano di ammortamento concordato tra le parti.

Il tasso di interesse è variabile. La periodicità delle rate è Mensile, trimestrale o semestrale.

La durata medio – lunga del prestito permette di beneficiare di un regime fiscale agevolato (imposta sostitutiva ai sensi del D.P.R. 29/9/1973, n. 601).

Se il mutuo è concesso a persone fisiche, può ricorrere una polizza assicurativa a copertura del rimborso del credito in caso di morte, invalidità o disoccupazione del cliente.

Il presente foglio informativo riguarda esclusivamente mutui non rientranti nell'ambito applicativo del credito immobiliare ai consumatori, per i quali il consumatore può comunque consultare le informazioni generali sul credito immobiliare ai consumatori a disposizione presso le filiali e sul sito internet della banca <http://www.bancadianghiariestia.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 Imprese che svolgono interventi finalizzati ad apportare benefici in termini di efficientamento energetico e sostenibilità ambientale..

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 dalla Tassonomia. 2) Dichiarazione di regolarità del cantiere. 3) Foto delle parti oggetto dell'intervento (eventuale) 4) Computo metrico timbrato e firmato. 5) Allegato di riepilogo costi.

In seguito, sarà richiesta anche la consegna di apposita documentazione attestante il raggiungimento dei parametri di sostenibilità richiesti ed in particolare: 1) 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 (eventuale). 5) Fatture degli interventi realizzati e relativi bonifici.

I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI

Mutuo a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze 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 stato di avanzamento lavori (s.a.l.)

Il mutuo è destinato per la costruzione, l'acquisto e la ristrutturazione di immobili ad uso abitativo e non abitativo che, di norma, è garantito da ipoteca di 1° grado sull'immobile oggetto dell'intervento. Nel limite dell'importo concesso sono previste delle erogazioni successive alla prima correlate allo stato avanzamento dei lavori rilevato dalla banca.

Il cliente rimborsa rate di soli interessi per il periodo di completamento dei lavori e rate di capitale e interessi nel periodo di ammortamento ordinario. La durata massima entro la quale devono essere completati i lavori è prevista contrattualmente.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Nei mutui che prevedono un tasso variabile può essere stabilito un tasso minimo (*floor*) o massimo (*cap*). In questi casi, indipendentemente dalle variazioni del parametro di indicizzazione, il tasso di interesse non può scendere al di sotto del minimo o salire al di sopra del massimo.

Il contratto inoltre può prevedere che la banca, in presenza di un giustificato motivo, possa modificare nel corso del rapporto le condizioni economiche applicate al cliente, ad eccezione del tasso di interesse. Solo se il mutuatario non è un consumatore o una micro-impresa, il contratto può prevedere la possibilità, per la Banca, di modificare in via unilaterale anche i tassi di interesse, al verificarsi di specifici eventi e condizioni predeterminati nel contratto medesimo.

Il mutuo ipotecario può avere ad oggetto l'erogazione di somme in valuta estera, il cui rimborso deve essere effettuato nella stessa valuta. In tal caso può verificarsi nel corso del rapporto un aumento del valore della valuta estera prescelta rispetto all'euro, con un conseguente aggravio di oneri (rischio di cambio) per il cliente.

Requisiti minimi

Importo minimo finanziabile: 500.000,00 euro; Importo massimo finanziabile: 50.000.000,00 euro. Per erogazione iniziale il minore fra valore di mercato determinato dal perito indipendente e valore di compravendita/assegnazione decurtato da debiti residui di finanziamenti progressi. Per erogazioni successive: il valore di mercato, aggiornato di volta in volta, come determinato dal perito indipendente. Garanzie pubbliche ammesse (es ISMEA, MCC, SACE). Possibilità di utilizzo in Pool (composizione Pool solo BCC o Iccrea e BCC). Preammortamento massimo 24 mesi. Per i soci le commissioni di istruttoria sono ridotte del 50%.

Condizioni economiche

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO A STATO AVANZAMENTO LAVORI

Tasso annuo effettivo globale (TAEG): 9,52370%

riferito ad un mutuo ipotecario di euro 500.000,00 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile, al tasso indicizzato del 8,56200%

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali.

Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: spese istruttoria 5.000,00 euro, imposta sostitutiva 1.250,00 euro (0,25% della somma erogata), bollo su cambiali in garanzia 50,00 euro, spese perizia tecnica 280,00 euro, premio annuo anticipato 702,95 euro Protezione Mutuo Incendio di Assimoco (valore assicurato 500.000,00 euro), spese incasso rata 1,65 euro, spese stipula fuori sede euro 300,00, spese invio quietanza 1,45 euro, spese per avviso scadenza rata 1,45 euro, spese per comunicazioni periodiche 2,00 euro, oneri di terzi 3.200,00 euro.

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 iniziale ed eventuali perizie successive: massimo 280,00 euro ciascuna

Imposta sostitutiva: 1.250,00 euro

Imposta di bollo sulle eventuali cambiali in garanzia: 50,00 euro

Oneri a favore di terzi che rientrano nel TAEG: 3.200,00 euro

Spese per stipula atto fuori dai locali della banca: 300,00 euro

Spese incasso rata: 1,65 euro

Commissioni incasso rata: 0,00000%

Spese invio quietanza: 1,45 euro

Spese per avviso scadenza rata: 1,45 euro

Spese per comunicazioni periodiche: 2,00 euro

Polizza assicurativa obbligatoria: OBBL. ANNUALE 702,95 euro annuale anticipato.

Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

Calcolato includendo anche la/e polizza/e assicurativa/e facoltativa/e: 9,65650%

riferito ad un mutuo ipotecario di euro 500.000,00 della durata di QUINDICI anni, con rata mensile, al tasso indicizzato del 8,56200%

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali.

Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: spese istruttoria 5.000,00 euro, imposta sostitutiva 1.250,00 euro (0,25% della somma erogata), bollo su cambiali in garanzia 50,00 euro, spese perizia tecnica 280,00 euro, premio annuo anticipato 702,95 euro polizza Protezione Mutuo Incendio di Assimoco (valore assicurato 500.000,00 euro), spese incasso rata 1,65 euro, spese stipula fuori sede euro 300,00, premio annuo anticipato 410,00 euro polizza facoltativa TCM Più

Protezione di Assimoco (capitale assicurato 500.000,00 euro, età dell'assicurato 35 anni, durata 180 mesi), spese invio quietanza 1,45 euro, spese per avviso scadenza rata 1,45 euro, spese per comunicazioni periodiche 2,00 euro, oneri di terzi 3.200,00 euro.

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 iniziale ed eventuali perizie successive: massimo 280,00 euro ciascuna

Imposta sostitutiva: 1.250,00 euro

Imposta di bollo sulle eventuali cambiali in garanzia: 50,00 euro

Oneri a favore di terzi che rientrano nel TAEG: 3.200,00 euro

Spese per stipula atto fuori dai locali della banca: 300,00 euro

Spese incasso rata: 1,65 euro

Commissioni incasso rata: 0,00000%

Spese invio quietanza: 1,45 euro

Spese per avviso scadenza rata: 1,45 euro

Spese per comunicazioni periodiche: 2,00 euro

Polizza assicurativa obbligatoria: OBBL. ANNUALE 702,95 euro annuale anticipato.

Polizza assicurativa facoltativa: FACOLT. ANNUALE 410,00 euro annuale anticipato.

Voci	Costi
Importo massimo finanziabile	50.000.000,00 euro
Durata minima	un anno e SEI mesi
Durata massima	QUINDICI anni
Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno civile

Tassi massimi

Tasso di preammortamento nominale annuo variabile	
Parametro di indicizzazione	Euribor 6 mesi 360 rilevato semestralmente il primo giorno lavorativo di gennaio e luglio con decorrenza 1/1 e 1/7
Valore parametro di indicizzazione	+2,56200%
Spread	+ 6,00000%
Di conseguenza il tasso di interesse di preammortamento nominale annuo è pari al	8,56200%
Tasso di interesse nominale annuo variabile	
Parametro di indicizzazione	Euribor 6 mesi 360 rilevato semestralmente il primo giorno lavorativo di gennaio e luglio con decorrenza 1/1 e 1/7
Valore parametro di indicizzazione	+2,56200%
Spread	+ 6,00000%
Di conseguenza il tasso di interesse di ammortamento nominale annuo è pari al	8,56200%
Tasso di mora	2,00000 in piu' rispetto al tasso del mutuo

Il tasso di interesse è pari all'Euribor (Euro Interbank Offered Rate) 6 mesi 360 rilevato il primo giorno lavorativo di gennaio e di luglio di ciascun anno dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" (o equipollenti) e aumentato dello spread sopra indicato in misura massima. L'adeguamento del parametro di riferimento avviene il primo giorno di inizio del semestre solare successivo. L'indice di riferimento è l'EURO INTERBANK OFFERED RATE A SEI MESI (divisore 360) C.D. "EURIBOR" ed è amministrato da European Money Markets Institute o da altro organismo autorizzato. Il rischio principale di un mutuo a tv è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo delle rate, determinato dall'aumento dell'indice di riferimento. Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Spese massime

Spese per la stipula del contratto	
Istruttoria	1,00000% dell'importo finanziato
Perizia tecnica iniziale ed eventuali perizie successive	massimo 280,00 euro ciascuna Valore riferito a perizie terz./comm.: - Residenz.le: 1 immobile princip. (max 4 pertinenze)- prezzo perizia 220 eur; - Terziario/Comm.le: max 500 mq-prezzo perizia 280 eur; - Ricettivo: max 500 mq-prezzo perizia 340 eur; - Depositi/Magazzini/Industr./Logistico/Altro: max 500 mq-prezzo perizia 310 eur; - Progetti mutuo edilizia retail*: Primo sopralluogo-prezzo perizia 240 eur; - Progetti mutuo edilizia corporate**: 1° sopralluogo (max 2.000 mq e Residenz.le oltre 4 immobili-princip. stesso fabbricato, comprese pertinenze)-prezzo perizia 510 eur;*Retail: residenz.le 1 immobile princip. (max 4 pertinenze); Residenz.le 2-3 immobili princip. stesso fabbricato (max 12 pertinenze); Terziario/Comm.le max 500 mq; **Corporate: ogni altro ambito residuale; Se la perizia è soggetta a preventivo, questo deve essere accettato dal cliente.

Spese per la stipula del contratto	
Spese per stipula atto fuori dai locali della banca	300,00 euro
Spese per la gestione del rapporto	
Spese incasso rata	
- con addebito in c/c	1,65 euro
- mediante SDD	0,00 euro
- per cassa	3,10 euro
Commissioni incasso rata	0,00000%
Spese invio quietanza*:	
- cartaceo	1,45 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per avviso scadenza rata*:	
- cartaceo	1,45 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per sollecito di pagamento*:	
- cartaceo	1,45 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per comunicazioni periodiche*:	
- cartaceo	2,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Periodicità invio	Annuale al 31 dicembre e all'estinzione del rapporto
Spese per altre comunicazioni	2,00 euro
Spese per altre comunicazione a mezzo raccomandata	3,00 euro
Spese per richiesta documentazione	Massimo 50,00 euro euro per ogni documento richiesto. Per i costi di dettaglio si rinvia allo specifico Foglio Informativo.
Variazione/restrizione/trasferimento di ipoteca	150,00 euro
Spese per cancellazioni ipotecarie ordinarie (non semplificate ex art. 40 bis del TUB)	100,00 euro
Accollo mutuo	100,00 euro
Rinegoziazione mutuo	300,00 euro
Frazionamento e ripartizione mutuo	500,00 euro
Compenso per estinzione anticipata	2,00000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 2,00000% del capitale rimborsato in caso di estinzione parziale
* La spesa effettivamente applicata dalla Banca coinciderà con l'importo associato alla modalità di spedizione da Lei/Voi selezionata in sede di sottoscrizione del rapporto contrattuale.	

Piano di ammortamento	
Tipo di ammortamento	Francese. La rata del piano di ammortamento francese prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
Tipologia di rata	Variabile: l'ammontare della rata varia in funzione dell'andamento del parametro di riferimento.
Periodicità delle rate	Mensile, trimestrale o semestrale

Ultime rilevazioni del parametro di indicizzazione (fonte FONTE DI RILEVAZIONE DEL TASSO APPLICATO)		
Parametro di indicizzazione	Data	Valore
Euribor 6 mesi 360 rilevato semestralmente il primo giorno lavorativo di gennaio e luglio con decorrenza 1/1 e 1/7	01/01/2025	+2,56200
Euribor 6 mesi 360 rilevato semestralmente il primo giorno lavorativo di gennaio e luglio con decorrenza 1/1 e 1/7	01/07/2024	+3,67800

Il tasso applicato al singolo contratto può essere diverso, a seconda del parametro al momento della stipula.

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 mensile per 500.000,00 euro di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 24 mesi	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 24 mesi
8,56200%	10	6.217,77 euro	6.670,57 euro	5.783,11 euro

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (legge numero 108/1996), relativo ai mutui ipotecari, può essere consultato in filiale e sul sito internet (<http://www.bancadianghiariestia.it>).

Servizi accessori	
Polizza assicurativa obbligatoria Ai fini della concessione del finanziamento è richiesta la presenza di una polizza assicurativa avente i seguenti contenuti minimi: ramo danni, incendio, scoppio e fulmine sull'immobile con la possibilità da parte del cliente di richiedere eventuali altre coperture.. 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 alle 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 INCENDIO. Per l'elenco dettagliato delle polizze disponibili consultare la voce "Elenco interno ufficiale delle polizze abbinabili ai finanziamenti" alla sezione "Trasparenza" del sito internet www.bccas.it .
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 nelle presenti Informazioni Generali il cliente può consultare i rispettivi Set Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet del Finanziatore.	TCM (Temporanea Caso Morte), CPI (Credit Protection Insurance). Nell'impossibilità dell'assunzione del rischio, per condizioni fisiche o limiti di età, al posto della polizza TCM o CPI la Banca può proporre una polizza Infortuni/Malattia. Per l'elenco dettagliato delle polizze disponibili consultare la voce "Elenco interno ufficiale delle polizze abbinabili ai finanziamenti" alla sezione "Trasparenza" del sito internet www.bccas.it .
Polizza assicurativa obbligatoria	Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo del TAEG: OBBL. ANNUALE 702,95 euro annuale anticipato.
Polizza assicurativa facoltativa	Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo del TAEG: FACOLT. ANNUALE 410,00 euro annuale anticipato.

Altre spese da sostenere

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

Imposta sostitutiva	Nella misura e nei casi previsti dalla normativa tempo per tempo vigente
Imposta di bollo sulle eventuali cambiali in garanzia	0,01% dell'importo della cambiale
Adempimenti notarili	Secondo la tariffa del notaio incaricato
Oneri a favore di terzi che rientrano nel TAEG	0,94% dell'importo del finanziamento
Penale mancato raggiungimento parametri di sostenibilità	2,00% della somma concessa

Tempi di erogazione

- **Durata dell'istruttoria:** entro novanta giorni dalla presentazione della documentazione completa.

- **Disponibilità dell'importo:** entro trenta giorni dalla stipula del contratto e comunque all'acquisizione delle garanzie previste per la prima erogazione e, per le erogazioni successive, in base allo stato avanzamento dei lavori rilevato dalla banca secondo quanto stabilito nel contratto.

Estinzione anticipata, portabilità e reclami

ESTINZIONE ANTICIPATA

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno cinque giorni pagando un compenso stabilito dal contratto, non superiore al 2,000000% del debito residuo in caso di estinzione totale, 2,000000% del capitale rimborsato in caso di estinzione parziale.

Il compenso omnicomprensivo non è dovuto:

- se il mutuo è concesso a persone fisiche per acquisto, costruzione o ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale;
- se l'estinzione anticipata totale avviene nell'ambito di un'operazione di portabilità.

L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E DECADENZA DAL BENEFICIO DEL TERMINE

In determinate ipotesi (ad es.: mancato pagamento della rata; vicende riguardanti il cliente o gli eventuali garanti che – incidendo sulla loro situazione patrimoniale, finanziaria o economica – pongono in pericolo la restituzione delle somme alla banca), il contratto si scioglie a richiesta della banca, che, conseguentemente, ha diritto di ottenere l'immediato pagamento di quanto dovuto.

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 (BANCA DI ANGIARI E STIA CREDITO COOPERATIVO S.C. - Via Mazzini 17 - 52031 - Anghiari (AR), mail ispettorato@bancadianghiariestia.it e PEC segreteria@pec.bccas.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 indicizzazione	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.
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.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
Stato avanzamento lavori (SAL)	L'erogazione del finanziamento concesso avviene in più tranches sulla base dello stato di avanzamento dei lavori effettuati secondo criteri pattuiti tra le parti.
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 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. 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.
--	---