

Il Mutuo Ipotecario è offerto a:

- imprese non aventi le caratteristiche di “cliente al dettaglio” (è cliente al dettaglio oltre al consumatore, la persona fisica che svolge attività professionale o artigianale, un ente senza finalità di lucro e una microimpresa);
- imprese aventi le caratteristiche di “cliente al dettaglio”, in quanto classificabili come microimprese, persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale, o enti senza finalità di lucro.

## Informazioni sulla Banca

Denominazione e forma giuridica  
Sede legale e Direzione Generale  
Codice fiscale e n° iscrizione al Registro delle Imprese di Roma  
Partita IVA  
N. iscrizione Albo delle Banche presso la Banca d'Italia  
Codice ABI  
Appartenente al Gruppo Bancario  
Sito Internet  
Indirizzo di posta elettronica

**Igea Digital Bank**  
**Via Tomacelli, 107 - 00186 Roma**  
**00694710583**  
**00923361000**  
**N° 371**  
**05029**  
**Gruppo Bancario Igea Banca**  
[www.igedigitalbank.it](http://www.igedigitalbank.it)  
[segreteria@igedigitalbank.it](mailto:segreteria@igedigitalbank.it)

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia

### Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

Nome/Ragione Sociale:

Cognome:

Iscrizione ad Albi o elenchi:

Numero Delibera Iscrizione all'albo:

Qualifica:

Sede:

Telefono:

E-mail:

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ dichiara di avere ricevuto, dal soggetto sopra indicato, copia del presente foglio informativo.

Data \_\_\_\_\_

(firma del cliente) \_\_\_\_\_

## Che cos'è il Mutuo Ipotecario

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

È richiesta per la parte mutuataria, e per eventuali garanti, una età non superiore ai 75 anni alla fine del piano di ammortamento.

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.

La Banca prevede la possibilità di sottoscrivere il contratto di mutuo anche con la forma dell'atto unilaterale alla presenza di un Notaio. Con tale modalità, il cliente si reca dinnanzi il Notaio e la stipula del mutuo avviene senza la presenza fisica di un funzionario della Banca.

## I tipi di Mutuo e i loro rischi

### Mutuo a tasso fisso

Rimangono fissi per tutta la durata del mutuo sia il tasso di interesse sia l'importo delle singole rate. Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato. Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi delle singole rate e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

### Mutuo a tasso variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno 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 consigliato a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo o del numero delle rate.

**Per saperne di più** è possibile consultare sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e sul sito della Banca [www.igeadigitalbank.it](http://www.igeadigitalbank.it) nella sezione "Trasparenza":

- la Guida della Banca d'Italia "La Centrale dei rischi in parole semplici";
- lo specifico tasso effettivo globale medio (TEGM) previsto dall'Art. 2 della Legge n.108/96 (c.d. "Legge Antiusura") sul cartello affisso nei locali aperti al pubblico nonché sul sito internet della Banca.

## Principali condizioni economiche

### Quanto può costare il finanziamento

Importo totale del credito: € 100.000  
Costo totale del credito: € 65.093,60  
Importo totale dovuto dal Cliente: € 165.093,60  
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 5,98% (vedi nota 1)

Ipotesi formulate per il calcolo del TAEG alla data del 01/05/2020:

- Importo del finanziamento pari a € 100.000,00
- Durata del finanziamento 20 anni
- Imposta sostitutiva € 250, calcolata sulla base dell'aliquota dello 0,25% (art. 15 D.P.R. 29 settembre 1973 n.601 e successive modificazioni ed integrazioni).
- Sono state considerate spese di istruttoria una tantum € 400, commissioni istruttoria una tantum € 2.000, spese una tantum per l'opzione di sospensione rata € 100, spese periodiche di certificazione interessi (€ 5 per anno) e di incasso rata con addebito in conto (€ 1,50 per rata).
- Premio ipotetico della polizza\* pari a € 500, determinato con riferimento ai costi di prodotti similari offerti dal mercato, considerando un valore assicurato pari all'importo del finanziamento e tenuto conto della durata dello stesso.
- Spese di perizia calcolate considerando il costo richiesto dalla Banca per la valutazione di un immobile residenziale: € 231,80.

Oltre a quelli inclusi nel TAEG\*\*, possono esserci 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 oscillazioni determinate da variazioni dell'indice di riferimento.

Le condizioni economiche sopra riportate sono indicate nella misura minima (se a favore del cliente) e massima (se a carico del cliente), sono valide fino a nuovo avviso e non tengono conto di eventuali particolari spese aggiuntive,

sostenute e/o reclamate da terzi o previste da specifici accordi in deroga, imposte o quanto altro dovuto per legge, che non sia immediatamente quantificabile; tali eventuali oneri aggiuntivi saranno oggetto di recupero integrale a parte.

\* Premio/costo ipotetico, espresso a solo titolo esemplificativo. L'Assicurazione è liberamente scelta dal Cliente e non proposta dalla Banca.

\*\* Sono state considerate le spese relative a: imposta sostitutiva (calcolata sulla base dell'aliquota dello 0,25%), istruttoria, assicurazione incendio, scoppio e responsabilità civile fabbricato a protezione dell'immobile ipotecato, oneri rata mensili per quietanza pagamento, oneri annui per rilascio certificazione interessi, perizia.

**MUTUO IPOTECARIO RISERVATO AI NON CONSUMATORI**

	<b>Voci</b>	<b>Costi</b>
<b>Tassi</b>	<b>Importo massimo finanziabile</b>	La percentuale <b>massima di finanziamento</b> è di norma pari a: <ol style="list-style-type: none"> <li><b>70%</b> del valore di perizia dell'immobile per finalità acquisto immobili ad uso residenziale<sup>1</sup>;</li> <li><b>50%</b> per finalità diverse da quelle al punto 1</li> </ol>
	<b>Durata</b>	da un minimo di 5 anni (60 mesi) a un massimo di 20 anni (240 mesi)
	<b>Garanzie accettate</b>	il credito è garantito da ipoteca – di norma di primo grado – sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente ad oggetto un bene immobile di valore tale da garantire il rimborso del credito; a tal fine, il valore del bene viene verificato con apposita perizia da parte di Società specializzata nella valutazione immobili convenzionata con la Banca e responsabile dell'esecuzione della perizia stessa (per i relativi costi cfr. sezione "Spese per la stipula del contratto"). Ove necessario ai fini della sostenibilità del credito la Banca può richiedere ulteriori garanzie (fideiussioni e/o altre garanzie ritenute idonee dalla Banca).
	<b>Tasso di interesse di ammortamento nominale annuo</b>	indice di riferimento + spread e resta fisso per tutta la durata Tasso di interesse nominale annuo massimo: 5,50%
	<b>Indice di riferimento (IRS o EURIRS e Euribor) (vedi nota 2)</b>	<p><b>IRS (denominato anche EURIRS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IRS 10 anni per durate da 6 anni e fino a 10 anni (da 72 a 120 mesi) arrotondato allo 0,05 superiore</li> <li>IRS 15 anni per durate oltre 10 anni e fino a 15 anni (da 121 mesi e fino a 180 mesi) arrotondato allo 0,05 sup.</li> <li>IRS 20 anni per durate da oltre 15 anni e fino a 20 anni (da 181 mesi e fino a 240 mesi) arrotondato allo 0,05 sup.</li> <li>IRS 25 anni per durate da oltre 20 anni e fino a 25 anni (da 241 mesi e fino a 300 mesi) arrotondato allo 0,05 sup.</li> <li>IRS 30 anni per durate da oltre 25 anni e fino a 30 anni (da 301 mesi e fino a 360 mesi) arrotondato allo 0,05 sup.</li> </ul> <p>L'IRS (acronimo di Interest Rate Swap) o Eurirs (acronimo di Euro Interest Rate Swap) è il tasso interbancario di riferimento utilizzato come parametro di indicizzazione dei mutui ipotecari a tasso fisso. Rappresenta la media ponderata delle quotazioni alle quali le più importanti banche operanti nell'Unione Europea stipulano</p>

<sup>1</sup> In caso di surroga, l'importo finanziabile è pari al debito residuo del finanziamento da estinguere.

		<p>contratti Swap per la copertura del rischio rappresentato dalla volatilità dei tassi di interesse. È calcolato e diffuso giornalmente dalla Federazione Bancaria Europea (European Banking Federation). Il tasso di interesse (indice di riferimento + spread) inizialmente applicato resta fisso per tutta la durata del finanziamento. Eventuali successive variazioni dell'indice di riferimento non influiscono sul calcolo degli interessi dovuti alla Banca.</p> <p style="text-align: center;"><b>EURIBOR</b></p> <p>L'Euribor è il tasso interbancario di riferimento comunicato giornalmente dalla European Money Markets Institute (EMMI, in precedenza nota come European Banking Federation, EBF) come media dei tassi d'interesse ai quali primarie banche attive nel mercato monetario dell'euro (le cosiddette "banche di riferimento") effettuano le operazioni interbancarie di scambio. Il calcolo materiale dell'Euribor viene effettuato da Global Rate Set Systems Ltd (GRSS), società specializzata nell'amministrazione di indici di riferimento (benchmark), che agisce come Calculation Agent per conto di EMMI (European Money Markets Institute).</p> <p><u>EURIBOR 6 MESI</u></p> <p>L'EURIBOR a 6 mesi si definisce come il tasso di interesse a sei mesi applicato ai prestiti interbancari in Euro non garantiti. Igea Digital Bank applica la seguente formula matematica per il calcolo della quotazione dell'Euribor 6 mesi su base 365:  <math display="block">\text{Tasso Euribor 6 mesi base 365} = \text{tasso Euribor 6 mesi} \times \frac{360}{365}</math>         La quotazione dell'EURIBOR viene rilevata per valuta ultimo giorno lavorativo antecedente alla data di decorrenza di ciascuna rata e diffusa sui principali circuiti telematici e pubblicata di norma su "Il Sole 24 Ore". Qualora la quotazione dell'EURIBOR 6 mesi, come sopra definito, non fosse disponibile, sarà applicato l'analogo tasso rilevato per valuta penultimo giorno lavorativo (o in subordine terzultimo o quartultimo giorno lavorativo) antecedente l'inizio di ciascun mese solare. Le variazioni dell'Euribor incidono sulla quota interessi da rimborsare alla Banca è quindi sull'importo della rata da addebitare al Cliente.</p>
	<b>Spread</b>	<b>minimo 3,00 / massimo 8,00%</b>
	<b>Tasso di interesse di preammortamento</b>	<b>pari al tasso di ammortamento</b>
	<b>Tasso di mora</b>	<b>Tasso in vigore tempo per tempo maggiorato di 2 punti percentuali</b>
<b>Spese per la stipula</b>	<b>Istruttoria</b>	<b>2,00 % sull'importo richiesto</b>
	<b>Perizia tecnica</b>	Vedi sezione "Altre spese da sostenere"
	<b>Consegna di copia contratto idonea per la stipula (vedi nota 3)</b>	<b>1,00 % sull'importo richiesto</b>

<b>Spese</b>	Spese per la gestione del rapporto (vedi nota 5)	Consegna dello schema di contratto privo delle condizioni economiche e di preventivo contenente le condizioni economiche basate sulle informazioni fornite dal cliente	Gratuita
		Gestione pratica	0 euro
		Incasso rata	2,00 euro
		Invio comunicazioni (vedi nota 4)	2,00 euro ad ogni invio cartaceo 0,00 euro se in formato elettronico
		Variazione/restrizione ipoteca	100,00 euro
		Accollo mutuo	100,00 euro
		Sospensione pagamento rate	0 euro
		Frazionamenti	0,10% sull'importo da frazionare + 100 euro per ogni quota frazionata
		Invio avviso di scadenza	0 euro
		Rilascio certificazione interessi	2,00 euro
		Rilascio attestazione avvenuta estinzione	10,00 euro
		Sollecito pagamento	5,00 euro
Cancellazione ipoteca	0 euro		
Piano di ammortamento	Tipologia di ammortamento	progressivo "francese"	
	Tipologia di rata	Rata di importo costante	
	Periodicità delle rate	Mensile – Trimestrale- Semestrale con addebito esclusivo in conto corrente	

### Ultime rilevazioni dell'indice di riferimento

Decorrenza	IRS 10 anni	IRS 15 anni	IRS 20 anni	IRS 25 anni	IRS 30 anni
03/01/2022	0,35%	0,54%	0,60%	0,57%	0,53%
06/04/2022	1,35%	1,45%	1,39%	1,28%	1,18%

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 rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale
5,50 %	6 anni	1.634,80
	10 anni	1.086,40
	15 anni	818,20
	20 anni	689,00
	25 anni	615,20
	30 anni	568,80

**Avvertenza:** il tasso di interesse sopra indicato è calcolato sulla base degli ultimi valori assunti dall'indice di riferimento e ridotto, ove necessario, al tasso nominale annuo massimo; il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula e allo spread applicato.

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

### Altre spese da sostenere

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

<b>Perizia tecnica (TAEG)</b>	Recupero spese reclamate dal tecnico incaricato dalla Banca. Le spese di perizia sono richieste anche nell'ipotesi in cui non si addivenga, per qualsiasi motivo, alla stipula del mutuo richiesto
<b>Adempimenti notarili</b>	Le spese relative agli adempimenti notarili sono a carico del Cliente che li corrisponde direttamente al notaio rogante
<b>Assicurazione immobili – polizza incendio e rischi accessori (obbligatoria) (TAEG)</b>	Il Cliente può contrarre la polizza con primaria compagnia assicurativa di sua scelta, la cui polizza prevede il pagamento anticipato del premio per tutta la durata contrattuale. Il contratto ha durata pluriennale, normalmente pari alla durata del mutuo a cui è abbinata e scade automaticamente alla data fissata anche in mancanza di disdetta. Sono assicurabili solo gli immobili adibiti ad uso di civile abitazione. Sono coperti anche gli uffici o studi professionali se intercomunicanti con l'abitazione assicurata. Il premio viene calcolato in funzione del valore assicurato e della durata del mutuo. A titolo esemplificativo: per un valore assicurato di euro 100.000 per 10 anni è previsto un premio di circa 600 euro. Per le caratteristiche complete (rischi, massimali, franchigie, premi, ecc.) si rinvia alle relative condizioni di assicurazione e nota informativa.
<b>Visure ipocatastali e interrogazione archivi pubblici</b>	(TAEG) recupero costi vivi (per l'intestatario e per ogni garante)
<b>Imposta sostitutiva</b>	(TAEG) Immobili ad uso abitativo diversi dalla prima casa 2,00% Prima casa ed ogni altra destinazione 0,25%
<b>Imposte per iscrizione ipoteca</b>	a carico Cliente

### Costi di gestione del **rapporto di conto corrente (TAEG) non consumatori:**

- nel calcolo del TAEG sono stati inseriti: spese fisse trimestrali di tenuta conto € 20,00, canone mensile € 15,00, spese prod. e invio cartaceo e/c trimestrale € 2,00 per ogni invio, spese prod. e invio cartaceo documento di sintesi € 1,25 per ogni invio, importo minimo trimestrale spese per operazioni € 8,00, imposta di bollo € 100,00 annue: € 401,25 su base annuale, € 33,44 su base mensile;
- imposta sostitutiva: 0,25%.

### Altro

#### Importo iscrizione ipotecaria

200% dell'importo erogato

#### Garanzia ipotecaria

Primo grado

Il contratto è disciplinato da specifiche clausole e, per quanto non previsto, si applicano le disposizioni di cui agli articoli 1813 – 1822 del Codice Civile. Per i mutui fondiari si applicano le disposizioni contenute negli articoli 38 – 42 del D.Lgs. 385/93.

### Note

1) L'esempio di calcolo del TAEG tiene conto del solo periodo di ammortamento, con esclusione del periodo di preammortamento; è inoltre inclusa tra gli oneri, oltre alle spese di istruttoria e di incasso rata, anche l'imposta sostitutiva in ragione del 0,25%. Le voci che entrano a far parte del calcolo, oltre agli interessi, sono specificatamente evidenziate nelle tabelle riportate nel presente Foglio Informativo, con indicazione della dicitura TAEG sulla destra.

2) Per la determinazione dei tassi d'interesse dei mutui parametrati all'IRS, viene utilizzata la quotazione lettera dell'IRS riferito all'euro, per operazioni aventi durata corrispondente allo scaglione di durata del mutuo, pubblicata sul quotidiano Il Sole 24 Ore il primo giorno lavorativo (per le banche operanti in Italia) del mese di riferimento del mutuo, arrotondato allo

0,05 superiore; in caso di indisponibilità della pubblicazione sul quotidiano Il Sole 24 Ore per la predetta data, si assume la rilevazione del giorno precedente più vicino alla data prevista di rilevazione in cui è stato pubblicato.

3) La consegna della copia del contratto idonea per la stipula è gratuita a partire dal momento in cui viene concordata la data per la stipula presso il notaio.

4) Trasparenza bancaria. Spese produzione e invio comunicazioni periodiche in formato cartaceo: € 2,00 (Euro 0,00 se trasmesse in modalità elettronica). Trasparenza bancaria. Spese produzione e invio comunicazione relative a modifiche contrattuali in formato cartaceo ed elettronico: € 0,00.

5) La penale o altre prestazioni a favore del soggetto mutuante non sono dovute nel caso di estinzione anticipata o parziale del contratto di mutuo per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche (art. 7, c. 1, L. 2.4.2007 n. 40).

## Disponibilità dell'Importo

L'importo del mutuo diverrà utilizzabile solo dopo che:

- sia stata iscritta ipoteca sugli immobili costituiti in garanzia ed accertata l'inesistenza di qualsiasi onere, peso, vincolo di ogni genere, trascrizione pregiudizievole, ad eccezione di quelli eventualmente dichiarati nel contratto di mutuo;
- sia stato consegnato dalla parte mutuataria alla Igea Digital Bank una copia della polizza di assicurazione contro i rischi di responsabilità civile, di incendio, caduta di fulmini, scoppio di gas, ed altri eventuali rischi degli immobili costituiti a garanzia, vincolata a favore della Igea Digital Bank;
- sia stata consegnata alla Igea Digital Bank una copia esecutiva del contratto di mutuo;
- e sempre che non emergano circostanze di fatto e non si scoprano vizi nei documenti di tale natura che, se si fossero conosciuti e verificati prima, avrebbero indotto la Igea Digital Bank a non concedere il mutuo.

Dette condizioni dovranno essere adempiute entro il termine di due mesi dalla stipulazione del presente contratto di mutuo. Decorso tale termine senza che, per qualsiasi causa, esse siano state adempiute, la Banca potrà ritenersi sciolta da ogni impegno e considerare risolto il contratto stesso, salvo ritenga di consentire un nuovo termine.

## Estinzione anticipata e Tempi massimi per la chiusura del Rapporto

### Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno 30 giorni.

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

Se destinatario del mutuo è una persona fisica (esercitante attività economica o professionale) che stipula il mutuo per finanziare l'acquisto o la ristrutturazione di una unità immobiliare adibita allo svolgimento della propria attività inserire, nell'ipotesi di estinzione anticipata totale o parziale non sarà dovuto alla Banca alcun compenso.

Se destinatario del mutuo è un'impresa, l'estinzione comporta il pagamento alla Banca di un compenso onnicomprensivo stabilito contrattualmente nella misura **del 2% del capitale rimborsato anticipatamente per i primi 5 anni e nella misura dell'1% per il periodo successivo.**

### Portabilità del mutuo

Nel caso in cui il Cliente qualificabile quale persona fisica o micro-impresa ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario per estinguere il mutuo, lo stesso non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del precedente, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa di riferimento.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

La chiusura del rapporto avviene contestualmente al pagamento dell'ultima rata di rimborso prevista dal contratto, salvo l'eventuale esercizio da parte del cliente del diritto di estinzione anticipata del rapporto. In caso di estinzione anticipata, la chiusura del rapporto sarà effettuata dalla Banca entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione di recesso stessa o, se successivo, dal pagamento di quanto eventualmente dovuto dal Cliente.

### Reclami e Ricorsi stragiudiziali

Il Cliente che intenda presentare un reclamo dovrà redigerlo in forma scritta ed indirizzarlo alla Funzione della Banca deputata alla gestione dei reclami (Funzione Reclami, attualmente assegnata alla Funzione Internal Audit) – Igea Digital Bank – Via Tomacelli 107, 00189, Roma.

Il reclamo potrà essere inviato alternativamente con le seguenti modalità:

- a) per posta ordinaria (meglio se raccomandata con ricevuta di ritorno);
- b) per posta elettronica alla casella reclami@igeadigitalbank.it;
- c) per posta elettronica certificata (PEC) alla casella reclami.igeadigitalbank@legalmail.it;
- d) presentato presso una Filiale della Banca dove è intrattenuto il rapporto, la quale è autorizzata al ritiro del reclamo ed alla successiva trasmissione all'Ufficio Reclami della Igea Digital Bank.

La Banca è tenuta a rispondere al reclamo **entro 60 giorni** dalla data di ricezione, fornendo al Cliente un'accurata spiegazione della posizione della Banca rispetto al reclamo stesso.

Se il reclamo è ritenuto fondato, la Banca fornirà al cliente le indicazioni concernenti le iniziative che la Banca stessa si impegnerà ad assumere e le relative tempistiche.

Se il reclamo è ritenuto infondato, la Banca illustrerà in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto e fornirà le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento i predetti termini massimi di risposta sopra indicati non sono superiori a **15 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso. Nel caso in cui la Banca, per situazioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a **35 giornate** lavorative.

Qualora la Banca non risponda al reclamo nei termini previsti, oppure se il Cliente non risulti soddisfatto della risposta fornita, quest'ultimo potrà:

- a) rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro (ovvero senza limiti di importo quando si chiedi soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà) e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla

Banca. Resta ferma per il Cliente la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento.

- b) attivare, attraverso il servizio di mediazione offerto dagli organismi iscritti nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)), qualunque sia il valore della controversia – sia congiuntamente alla Banca che in autonomia – una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- c) attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito. L'Arbitrato si può attivare:
- quando è previsto nella clausola compromissoria contenuta nel contratto oggetto della controversia;
  - quando le parti decidono di comune accordo di ricorrere a tale procedura.

Può infatti verificarsi che, nel caso in cui un procedimento di mediazione si concluda senza un accordo, le parti, se vogliono ottenere una decisione in tempi contenuti, possono chiedere al Conciliatore Bancario Finanziario di attivare la procedura di Arbitrato. È comunque possibile ricorrere all'arbitrato anche se non si è svolto il procedimento di mediazione.

## Legenda

<b>Accollo</b>	Contratto tra un debitore ed 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>Arbitro Bancario Finanziario</b>	Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari
<b>Cliente</b>	Qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con la banca.
<b>Cliente al dettaglio</b>	I consumatori; le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro-imprese ai sensi della vigente normativa.
<b>Conciliatore Bancario Finanziario</b>	Sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e banche
<b>Fondo di Garanzia</b>	Fondo di Garanzia a favore delle Piccole e Medie Imprese di cui alla Legge 662/96 e successive modificazioni e integrazioni. L'intervento del Fondo assistito dalla garanzia dello Stato abbatte il rischio sull'importo garantito, facilitando l'accesso al credito.
<b>Frazionamento</b>	Atto autenticato dal notaio mediante il quale la banca procede, su richiesta del mutuatario (impresa di costruzioni), a suddividere il mutuo in tante quote di importo proporzionale al valore delle singole unità immobiliari; ciò comporta il conseguente frazionamento dell'ipoteca originariamente trascritta
<b>Imposta sostitutiva</b>	Imposta pari allo 0,25% (prima casa) o al 2% (seconda casa) della somma erogata in caso di acquisto, costruzione, ristrutturazione dell'immobile.
<b>Indice di riferimento</b>	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
<b>Ipoteca</b>	Garanzia sul bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
<b>Istruttoria</b>	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo
<b>Microimpresa</b>	L'impresa che possiede i requisiti previsti dalla raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003, ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'104, lettera a) della direttiva 2015/2366/UE.

<b>Perizia</b>	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare
<b>Piano di ammortamento</b>	Piano di rimborso del mutuo con indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi) e delle relative scadenze, calcolato al tasso definito nel contratto
<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 capitale aumenta.
<b>Preammortamento</b>	Periodo iniziale del mutuo nel quale le rate pagate sono costituite dalla sola quota interessi.
<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>Rata crescente</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al crescere del numero delle rate pagate
<b>Rata decrescente</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
<b>Rata di ammortamento</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi
<b>Spread</b>	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
<b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)</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 di istruttoria della pratica, e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese come ad 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.
<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; viene 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. 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" riferito ai mutui a tasso fisso oppure con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.