

Informazioni Generali sul Credito Immobiliare offerto a Consumatori

MUTUO SIMPLE TOP CLASS

Il prodotto è offerto a clienti consumatori in possesso delle azioni della Banca Popolare Sant'Angelo per acquisto casa/ristrutturazione o per surroga (cosiddetta "portabilità di cui all'art. 120 quater D.lgs. 385/1993), da parte della nostra Banca, di un mutuo relativo ad immobili ad uso residenziale concesso da altra banca, senza spese e/o penalità per il cliente. L'erogazione del mutuo può avvenire anche a "Stato Avanzamento Lavori".

INFORMAZIONI SUL FINANZIATORE

Banca Popolare Sant'Angelo
Corso Vittorio Emanuele n. 10 - 92027 - Licata (AG)
Tel.: 0922 860223 – Fax 0922.774515
Email: affarilegaliesocietari@bancasantangelo.com
pec: direzionegenerale@postacert.bancasantangelo.com
Sito internet: www.bancasantangelo.com
n° iscrizione albo della Banca d'Italia 05772
Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Agrigento n. 00089160840

CHE COS'È IL CREDITO IMMOBILIARE

Il credito immobiliare è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 30 anni.

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

Il credito immobiliare può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".

Il cliente rimborsa il credito 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 CREDITO IMMOBILIARE 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 indici di riferimento fissati nel contratto (ad es., Euribor, Eurirs, etc.).

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate, determinato dall'incremento dell'indice di riferimento rilevato con la periodicità stabilita dal contratto. Il tasso effettivamente applicato al contratto, composto da spread sommato all'indice di riferimento, viene determinato al momento della stipula. Pertanto, il tasso effettivamente applicato al contratto potrà essere diverso, rispetto a quello indicato in fase di offerta, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula.

Si evidenzia che, in conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/1011 dell'8 giugno 2016 (c.d. BMR-Benchmarks Regulation), recepite dalla Banca d'Italia con Provvedimento del 19 marzo 2019, il nostro Istituto di Credito ha redatto un Piano interno ove vengono indicate le azioni che il Medesimo intraprenderà in caso di sostanziali variazioni di uno degli indici di riferimento utilizzati nei finanziamenti erogati, o qualora lo stesso cessi di essere fornito. Tale Piano è consultabile sul sito internet della Banca: www.bancasantangelo.com.

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.

Per saperne di più:

La **Guida pratica "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici"**, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali e sul sito della banca (www.bancasantangelo.com).

CHE COS'È IL MUTUO A STATO AVANZAMENTO LAVORI

Il mutuo con finalità "SAL - Stato Avanzamento Lavori", offerto presso le Filiali della Banca, è destinato al Cliente che intende finanziare l'acquisto più ristrutturazione, la sola ristrutturazione o la costruzione di un immobile ad uso residenziale. L'erogazione dell'importo, fino al raggiungimento del totale richiesto, avviene in più riprese, in genere con atto pubblico, sulla base del progetto e dello stato di avanzamento dei lavori di ristrutturazione certificati dalla relazione di un perito incaricato dalla Banca.

L'importo concedibile può arrivare all'90% della spesa da sostenere, fermo restando il limite dell'80% del valore di stima a lavori ultimati.

La durata massima per la realizzazione delle opere e quindi per le singole erogazioni parziali, è fissata in massimo ventiquattro mesi; in quest'arco temporale saranno emesse rate di rimborso composte da soli interessi.

E' comunque prevista la possibilità - prima della scadenza di detto periodo - di richiedere l'erogazione a saldo del finanziamento. In tale ipotesi le rate successive saranno composte da una quota capitale ed una quota interessi.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO**

	Tasso	Importo totale del credito	Costo totale del credito	Importo totale dovuto dal cliente	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)
Finanziamento fino all'80% del valore dell'immobile	4,985%	€ 170.000,00	€ 104.835,44	€ 274.835,44	5,510%

Le voci di costo sopra riportate sono state calcolate sul seguente esempio rappresentativo:

Importo	€ 170.000,00
Durata	20 anni
Istruttoria	€ 850,00
Commissione incasso rata	€ 2,50
Invio comunicazioni annuali	€ 1,00
Perizia (oltre IVA e CPA)	€ 274,50
Polizza incendio/scoppio stipulata con Arca Assicurazioni S.p.A.	€ 200,00 ¹
Imposta sostitutiva	2,00% ²
Gestione pratica	€ 25,00
Costo del conto corrente	€ 15,00 ³
Recupero spese per singola visura	€ 45,14

Oltre al 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 variazioni determinate dall'andamento dell'indice di riferimento.

¹ Importo del premio lordo ricavato per stima, il cliente ha facoltà di scegliere altre compagnie assicurative (ex art.21, comma 3 bis del Codice al Consumo). Il premio si riferisce alla Polizza "Ama & Proteggi Casa a Modo tuo" della Compagnia ARCA Assicurazioni S.p.A., tenendo conto delle caratteristiche del finanziamento sopra indicate per un mutuo di importo € 170.000 (pari all'80% del valore immobile) dimensione immobile adibito a prima abitazione ubicato su Palermo di 120 mq con valore di ricostruzione e nuovo stimato in € 163.800 senza garanzie terremoto e furto.

² Tale percentuale si applica in caso di acquisto/ristrutturazione abitazione non principale. In tutti gli altri casi si applica lo 0,25%

³ Importo ricavato per stima, il cliente ha facoltà di scegliere l'Istituto Bancario presso cui aprire il Conto Corrente (ex art.21, comma 3 bis del Codice al Consumo).

		VOCI	COSTI				
		Importo massimo finanziabile	fino all'80% del valore dell'immobile				
		Durata	Minimo 5 anni Massimo 30 anni				
		Garanzie accettate	Ipoteca sull'immobile, situato in Italia. È necessario effettuare una valutazione dell'immobile che sarà eseguita da un Perito indicato dalla Banca nel rispetto della normativa vigente sulla valutazione degli immobili. I relativi costi a carico del cliente sono riportati nella sezione "Spese".				
TASSI	Tasso di interesse nominale annuo	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Durata</th> <th>Tasso variabile* LTV fino al 80%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fino a 30 anni</td> <td>Euribor 1 mese (360) + 1,150 p.p. (oggi pari a 4,985%)*</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Il contratto non prevede clausole che comportano l'applicazione di un limite massimo (cap) o minimo (floor) alle oscillazioni del tasso. I valori dell'indice di riferimento sono soggetti a periodico aggiornamento, secondo le modalità sottoindicate, pertanto il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula.</p>		Durata	Tasso variabile* LTV fino al 80%	Fino a 30 anni	Euribor 1 mese (360) + 1,150 p.p. (oggi pari a 4,985%)*
	Durata	Tasso variabile* LTV fino al 80%					
	Fino a 30 anni	Euribor 1 mese (360) + 1,150 p.p. (oggi pari a 4,985%)*					
	Indice di riferimento	<p>L'indice di riferimento utilizzato è l'Euribor (acronimo di "Euro Interbank Offered Rate",) rilevato quotidianamente, sotto la supervisione del Comitato di Gestione dell'Euribor, dall' EMMI (European Money Markets Institute o da altro soggetto che verrà nominato in sostituzione dello stesso) che è l'ente che lo amministra. Per le implicazioni conseguenti al suo utilizzo si rinvia al paragrafo relativo ai rischi tipici. Il valore dell'indice di riferimento dipende dalla periodicità delle rate previste dal piano di ammortamento (Es. periodicità rata: mensile, valore dell'indice: Euribor 1 Mese 360; periodicità rata: trimestrale, valore dell'indice: Euribor 3 Mesi 360; etc.). L'adeguamento viene effettuato sulla base della quotazione del suddetto indice di riferimento, rilevato dal quotidiano Il Sole24Ore o da altro quotidiano a carattere nazionale, per valuta il primo giorno utile di ogni mese/trimestre/semestre/anno di riferimento in funzione della frequenza delle rate e rimane in vigore per l'intero periodo di riferimento.</p> <p>Alla data del presente foglio, l'Euribor 1 mese è pari a: 3,835%</p>					
Spread	<p>LTV fino al 80%</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Durata</th> <th>Spread</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fino a 30 anni</td> <td>1,150 p.p</td> </tr> </tbody> </table>		Durata	Spread	Fino a 30 anni	1,150 p.p	
Durata	Spread						
Fino a 30 anni	1,150 p.p						
Tasso di interesse di preammortamento	Uguale al tasso di interesse nominale annuo						
SPESE	SPESE PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	Istruttoria	0,50% con minimo € 500,00 e massimo € 3.000,00				
		Perizia tecnica - Valore indicato per singola unità immobiliare con pertinenza	Prima perizia	€ 274,50 (oltre IVA E CPA)			
			Perizia effettuata per ogni erogazione a SAL	€ 116,00 (oltre IVA E CPA)			
		Assicurazione Immobile obbligatoria Polizza Danni contro rischio Incendio e Scoppio	<p>L'importo della polizza dipende da diversi fattori: valore di ricostruzione a nuovo dell'immobile, mq abitazione, eventuali garanzie accessorie scelte dal cliente. La polizza è obbligatoria ma il Cliente ha la facoltà di scegliere, in alternativa alla polizza distribuita da Banca Sant'Angelo, una polizza di Compagnia Assicuratrice esterna iscritta all'IVASS, in quest'ultimo caso con vincolo a favore della Banca, e che presenti i seguenti contenuti minimi:</p> <p>- "a primo rischio assoluto": l'assicurazione</p>				

			garantisce entro la somma assicurata il pagamento dell'intero danno, senza applicare la "regola proporzionale" e con somma assicurata pari almeno all'importo del finanziamento. È comunque opportuno che la copertura assicurativa risulti adeguata qualora l'importo del mutuo/finanziamento risulti inferiore al valore di ricostruzione a nuovo; - o (in alternativa alla ipotesi di "primo rischio assoluto") "a valore intero": l'assicurazione indennizza il danno e assicura contro il perimento dell'immobile. In tal caso se il valore di ricostruzione risulta inferiore all'importo del mutuo, l'ammontare dell'indennizzo anche per il perimento completo dell'immobile potrebbe risultare inferiore all'importo del finanziamento.
		Imposta sostitutiva	Da corrispondere al momento dell'erogazione, è calcolata nella misura prevista dalla legge (2,00% in caso di acquisto/ristrutturazione abitazione non principale. In tutti gli altri casi 0,25%)
		Recupero spese per singola visura (in genere è effettuata una visura per il titolare del mutuo ed una per ogni eventuale garante)	€ 45,14
	SPESA PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO	Gestione Pratica	€ 25,00 nella prima rata in assoluto ed ogni prima rata di ogni anno
		Commissione per ogni eventuale SAL erogato	€ 200,00
		Incasso rata	€ 2,50 (Importo incluso nella rata)
Invio Comunicazioni annuali		€ 1,00 in formato cartaceo	
Costo del conto corrente (importo ricavato per stima) ⁴		€ 15,00	
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	Progressivo Francese	
	Tipologia di rata	Rata costante indicizzata	
	Periodicità delle rate	Annuale/semestrale/trimestrale/mensile	

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato contenuto nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Mutuo a tasso variabile - LTV 80%

Tasso di Interesse applicato (indice + spread) ⁵	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per €100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta di 2 p.p. dopo 2 anni ⁶	Se il tasso di Interesse diminuisce di 2 p.p. dopo 2 anni
4,985%	10	€ 1062,42	€ 1143,97	€ 984,51
4,985%	15	€ 792,51	€ 887,57	€ 703,68
4,985%	20	€ 661,63	€ 767,13	€ 564,72
4,985%	25	€ 586,22	€ 700,59	€ 482,50

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)**, previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle rispettive classi di operazioni omogenee, può essere consultato in filiale e sul sito Internet della banca (www.bancasantangelo.com).

⁴ Il cliente ha facoltà di scegliere l'Istituto Bancario presso cui aprire il Conto Corrente (ex art.21, comma 3 bis del Codice al Consumo).

⁵ Nel calcolo esemplificativo viene utilizzato il tasso massimo applicabile.

⁶ Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula. In presenza di cap o floor al tasso di interesse, lo scenario tiene conto dell'oscillazione più ampia ipotizzabile (fino a un massimo del 2%)

SERVIZI ACCESSORI

<p>Polizza Assicurativa</p>	<p>Il Cliente è tenuto ad assicurare l'immobile su cui è iscritta l'ipoteca contro i danni causati da incendio, scoppio e fulmine per tutta la durata del finanziamento. Il cliente può scegliere un qualsiasi intermediario assicurativo. L'immobile, in relazione alle coperture richieste, deve essere assicurato per il valore di ricostruzione a nuovo dell'immobile stesso.</p> <p>La Parte Finanziata, qualora l'immobile fosse già assicurato contro i sopra indicati rischi, è tenuta a fornire la relativa documentazione alla Banca.</p> <p>La Banca mette a disposizione, nell'ambito della propria offerta di prodotti le polizze assicurative di Arca Assicurazioni S.p.A., Vittoria Assicurazioni Spa e Net Insurance Spa avente le coperture sopra descritte. Di seguito si riportano le caratteristiche della polizza indicata nell'esempio rappresentativo:</p> <p>ARCA ASSICURAZIONI SPA - "AMA&PROTEGGI CASA A MODO TUO"</p> <p>La Polizza "Ama&Proteggi Casa a Modo Tuo" è un prodotto multi garanzie a tutela della civile abitazione e al nucleo familiare. Il pagamento del premio è annuo con tacito rinnovo.</p> <p>Il prodotto prevede, nello specifico, le seguenti garanzie:</p> <p>Coperture assicurative sempre operanti (Contraente Proprietario del fabbricato)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendio ed altri eventi al fabbricato - Guasti del fabbricato - Responsabilità civile e Tutela legale relativi alla proprietà del fabbricato - Assistenza del fabbricato <p>Coperture assicurative opzionali (Contraente Proprietario del fabbricato)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendio e guasti del contenuto comprensivi di garanzia assistenza contenuto - Responsabilità civile della conduzione del fabbricato - Stile green - Energie green - Stile in libertà - Terremoto - Alluvione, inondazione e allagamento - Furto e Assistenza furto - Stile amici a 4 zampe - Stile digital <p>Per ulteriori informazioni e approfondimenti sulle polizze offerte dalla Banca per conto della Compagnia ARCA Assicurazioni S.p.A. in relazione ai costi e alle coperture fornite, si rinvia ai relativi fascicoli informativi a disposizione della clientela sul sito www.arcassicura.it e presso le Dipendenze della Banca.</p>
<p>Conto Corrente</p>	<p>Il Cliente è tenuto a regolare l'ammortamento del finanziamento su un Conto Corrente. Il cliente può scegliere un qualsiasi Istituto Bancario per l'apertura del rapporto. Per i costi dei prodotti di conto corrente offerti dalla Banca si invita a consultare i Fogli Informativi dei prodotti di Conto Corrente per Consumatore a disposizione della clientela sul sito internet https://www.bancasantangelo.com/ e su tutte le filiali della Banca.</p>

Il Cliente può recedere dai contratti relativi ai servizi accessori acquistati insieme al mutuo senza dover recedere dal mutuo stesso. Nel caso della polizza assicurativa, è obbligatorio sottoscrivere un'altra polizza per la durata residua del finanziamento con una qualunque Compagnia di assicurazione. Nel caso di recesso dal contratto di Conto Corrente è obbligatorio che il cliente sia in possesso di un altro Conto Corrente su cui regolare l'ammortamento, anche di altri Istituti Bancari.

Strumenti di trasparenza in materia assicurativa: per le polizze assicurative sopra indicate si rinvia ai seguenti strumenti di trasparenza stabiliti dalla specifica normativa di settore:

- a) nota informativa;
- b) comunicazione informativa sugli obblighi di comportamento cui sono tenuti gli intermediari assicurativi;
- c) dichiarazioni da cui risultino i dati essenziali degli intermediari e delle loro attività;
- d) documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti norme in materia assicurativa.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

Tasso di mora	1,80 p.p. da sommare al tasso vigente applicato al rapporto (e comunque nei limiti previsti dalla legge)	
Sospensione pagamento rate	Euro 150,00	
Adempimenti Notarili	Secondo tariffario di Categoria vigente	
Imposta di registro	Secondo disciplina fiscale vigente	
Tasse ipotecarie	Secondo disciplina fiscale vigente	
Copia di documentazione custodita in filiale o presso archivio centrale	Euro 10,00	
Copia di documentazione custodita presso archivi di società esterne	Euro 16,00	
Copia titoli troncati e archiviati c/o corrispondenti oltre le spese reclamate da terzi	Euro 7,75	
Compenso estinzione anticipata	2% dell'importo rimborsato in anticipo (capitale residuo a scadere). Non previsto in caso di estinzione di mutui destinati all'acquisto o alla ristrutturazione di beni immobili adibiti ad abitazione o allo svolgimento della propria attività economica o professionale dal parte di persone fisiche.	
Variazione/ Restrizione ipoteca	Rinnovazione di ipoteca (comprensiva delle spese vive)	Euro 250,00
	Frazionamento di ipoteca	1% dell'importo frazionato
	Riduzione del montante ipotecario, Restrizione/Sostituzione dei beni in garanzia	Euro 250,00
Accollo Finanziamento	Euro 250,00 per lotto	
Atto modificativo diverso dall'atto di variazione condizioni (di cui all'art.120 quater Dlgs. 385/1993)	Euro 150,00	
Atto di variazione delle condizioni del contratto ("rinegoziazione") – art. 120 quater Dlgs- 385/1993	Senza spese	
Spese per certificazione sussistenza di credito	Euro 30,00	
Spesa per invio di lettera di sollecito	Euro 1,00	
Certificazione Fiscale	Euro 15,49	
Duplicato piano di ammortamento	Euro 0,00	
Duplicato di quietanza	Euro 5,00	

TEMPI DI EROGAZIONE
Durata dell'istruttoria

Il tempo massimo che intercorre tra la presentazione della documentazione completa e la stipula del contratto è di 90 giorni.

Disponibilità dell'importo

Il tempo massimo che intercorre tra la stipula e l'effettiva messa a disposizione della somma è di 20 giorni.

INFORMAZIONE E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DI CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro 15 giorni dalla richiesta.

Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti.

ATTESTATO DI SERVIZIO, solo in mancanza di busta paga
ULTIME 2 BUSTE PAGA/CEDOLINO PENSIONE
ULTIMI 2 MODELLI DICHIARAZIONE DEI REDDITI
ELENCO AFFIDAMENTI IN ESSERE CON ALTRE BANCHE (allegare e /c)
FOTOCOPIE EVENTUALI TITOLI DI PROPRIETA'
ULTIMA RATA PAGATA DI EVENTUALE PRECEDENTE MUTUO
ULTIMA DICHIARAZIONE DEI REDDITI DI TUTTI I GARANTI

Per la verifica del merito di credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI**Estinzione anticipata**

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento con un preavviso di almeno 1 giorno senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. 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 ipotecario stipulati per finalità diverse dall'acquisto o dalla ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale da parte di persone fisiche, il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando un compenso onnicomprensivo stabilito dal contratto e specificato alla voce "Compenso estinzione anticipata" delle condizioni economiche, oltre agli eventuali interessi di mora dovuti e degli interessi maturati sino al giorno dell'estinzione il mutuatario sarà tenuto al versamento di parte o dell'intero debito residuo in linea capitale.

A tal fine ipotizzando un debito residuo di € 1.000 si applicherà la seguente formula:

$1.000 \times 2 / 100 = € 20,00$ che costituirà il compenso ai sensi dell'art. 40 del D.Lgs. 385/93

Nessun altro onere potrà essere addebitato in adempimento alla delibera CICR 9 febbraio 2000 in materia di Credito Fondiario.

La restituzione totale o parziale dovrà essere effettuata in contanti e ogni restituzione parziale avrà l'effetto di diminuire l'importo delle rate successive, fermo restando il numero originario di esse pattuito.

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.

La legge prevede che la surrogazione debba perfezionarsi nel termine di trenta giorni decorrenti dalla data in cui il cliente chiede al mutuante surrogato di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

Sia nel caso di estinzione anticipata, che nel caso di pagamento del finanziamento a naturale scadenza, il rapporto si chiude immediatamente e la Banca procede alla cancellazione dell'ipoteca.

Reclami

Il Cliente può contestare l'operato della Banca rivolgendosi all'U.S. Affari Legali e Societari della Banca, Via Enrico Albanese n. 94 - 90139 Palermo, tel: 0917970152 - fax: 0917970123, email: reclami@bancasantangelo.com, pec: direzionegenerale@postacert.bancasantangelo.com. La Banca provvede a rispondere al reclamo del Cliente entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione del reclamo.

Entro 15 (quindici) giornate operative nel caso di reclami aventi ad oggetto i servizi di pagamento, 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.

In caso di risposta insoddisfacente, o fornita oltre i termini suddetti, il Cliente, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi:

- se la controversia non supera il valore di 200.000,00 Euro, all'Arbitro Bancario Finanziario, utilizzando la modulistica disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it o presso la Banca. Per maggiori indicazioni, il Cliente può consultare la "Guida Pratica-Conoscere l'arbitro bancario e finanziario e capire come tutelare i propri diritti" disponibile presso tutte le Dipendenze e sul sito internet della Banca;
- al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) per l'attivazione del procedimento di mediazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente, utilizzando la modulistica disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it. Resta comunque fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative.

Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento delle rate il finanziatore applica il tasso di mora.

Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato.

LEGENDA	
Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del finanziamento, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
Assicurazione immobile obbligatoria	Il Cliente è tenuto ad assicurare l'immobile su cui è iscritta l'ipoteca contro i danni causati da incendio, scoppio e fulmine per tutta la durata del finanziamento.
Euribor	È l'acronimo di Euro Interbank Offered Rate ed è un indice di riferimento rilevato quotidianamente - sotto la supervisione del Comitato di Gestione dell'Euribor (Euribor Panel Steering Committee) - da EMMI - European Money Markets Institute (o da altro soggetto che verrà nominato in sostituzione dello stesso). EMMI ha sede in Belgio ed è l'amministratore dell'indice di riferimento "Euribor". Per una miglior descrizione dell'Euribor o altre informazioni in merito al medesimo indice, è possibile fare riferimento al sito internet di EMMI - European Money Markets Institute (www.emmi-benchmarks.eu).
Frazionamento e accollo del finanziamento	<u>Frazionamento</u> : richiesto dal mutuatario impresa di costruzioni, che suddivide il debito in tante quote in relazione al valore delle singole unità immobiliari. Ciò comporta anche il frazionamento dell'ipoteca originariamente iscritta sull'intero terreno edificabile. <u>Accollo</u> : subentro nella posizione debitoria già assunta da un altro soggetto (es. impresa di costruzioni) per l'unità immobiliare, già gravata da finanziamento, che si intende acquistare.
Imposta sostitutiva	Imposta pari allo 0,25% (prima casa) o al 2% (seconda casa) della somma erogata in caso di acquisto, costruzione, ristrutturazione dell'immobile.
Indice di riferimento	Indice di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Ipoteca	Garanzia su un 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.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
Loan To Value (LTV)	Rapporto tra importo del mutuo e valore dell'immobile.
Operazioni su ipoteca	<u>Restrizione</u> : possibilità di liberare una o più unità immobiliari date a garanzia in precedenza, pur mantenendo la sussistenza del finanziamento originario. <u>Riduzione</u> : diminuzione della somma ipotecaria iscritta alla stipula del finanziamento per il decorrere dei pagamenti effettuati e il decremento del debito. <u>Sostituzione</u> : variazione dell'unità immobiliare sottostante l'ipoteca. <u>Rinnovazione</u> : rinnovo dell'ipoteca alla scadenza del suo decorso ventennale.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del finanziamento con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
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.
Preammortamento	Periodo iniziale durante il quale sono previste rate costituite dalla sola quota interessi.
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 finanziamento.
SAL (Stato di Avanzamento Lavori)	Modalità di finanziamento tale per cui il contratto viene stipulato per l'intero importo, definito in base al valore futuro dell'immobile in costruzione, ma le somme vengono erogate in tranche, di pari passo con il progressivo completamento dell'immobile. Lo Stato di Avanzamento Lavori viene accertato di volta in volta da un perito.
Spread	Maggiorazione applicata all'indice di riferimento
Surrogazione/Portabilità	Operazione per la quale il mutuatario può trasferire il proprio debito presso un'altra banca senza sopportare alcun costo.

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del finanziamento 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, per esempio quelle notarili.
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 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 di ammortamento.
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 di 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.