

Foglio informativo relativo al MUTUO CONENERGY IMPRESE DETRAZIONE 110%

Le condizioni di seguito pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico

Informazioni sulla banca

Banca di Credito Cooperativo di Avetrana s.c.

Via Roma, 109 - 74020 - Avetrana (TA)

Tel.: +39 099 9704592 - Fax: +39 099 9707158

Sito web: www.bccavetrana.it - Email: uffici@bccavetrana.it - PEC: segreteria@pec.bccavetrana.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Taranto n. 00120540737 / 43034

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. 4555, Cod. ABI: 8354

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A160213

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 chirografario

Il mutuo chirografario comporta l'erogazione di una somma di denaro al cliente, che si impegna a restituirla in un arco di tempo concordato con la banca.

Il rimborso avviene mediante pagamento di rate periodiche comprensive di capitale e interessi, secondo un piano di ammortamento definito al momento della stipulazione del contratto.

Il tasso di interesse è fisso. La periodicità delle rate è mensile.

Il mutuo chirografario non è garantito da ipoteca su immobili. La banca può tuttavia richiedere altri tipi di garanzia (ad esempio fideiussione, cambiale).

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 ai consumatori, per i quali il consumatore può comunque richiedere in ogni momento alla Banca informazioni precontrattuali personalizzate, e 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 sul sito della banca www.bccavetrana.it e presso tutte le filiali della Banca.

Caratteristica del finanziamento MUTUO CONENERGY IMPRESE DETRAZIONE 110%

Il finanziamento MUTUO CONENERGY IMPRESE DETRAZIONE 110% è dedicato a imprese, microimprese e a persone fisiche che non rivestono la qualifica di consumatori (per questi ultimi la banca offre un prodotto dedicato).

Per l'erogazione del finanziamento il Cliente deve essere titolare di un conto corrente dedicato presso la banca erogante o altra banca.

Il MUTUO CONENERGY IMPRESE DETRAZIONE 110% è un finanziamento destinato a finanziare gli interventi di ristrutturazione, riqualificazione energetica e/o riduzione del rischio sismico sull'immobile i cui agli articoli 119 e 121 del D.L. n.34/2020 (c.d. Decreto Rilancio), convertito in Legge n.77 del 17 Luglio 2020, al fine di poter usufruire del credito di imposta nella misura prevista dalla legge.

Il finanziamento è a tasso fisso e prevede:

- un primo periodo in cui vengono erogate le somme richieste in base allo specifico contratto di finanziamento o, se previsto, allo stato di avanzamento dei lavori del progetto;
- un successivo periodo di ammortamento.

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 ai consumatori, per i quali il consumatore può comunque richiedere in ogni momento alla Banca informazioni precontrattuali personalizzate, e 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 sul sito della banca www.bccavetrana.it e presso tutte le filiali della Banca.

Richiedendo il finanziamento il Cliente può altresì sottoscrivere con la Banca una cessione di credito d'imposta, con efficacia condizionata al verificarsi di determinate condizioni sospensive

indicate nel contratto, la quale si impegna a pagare al cliente un determinato prezzo di acquisto. In questo caso, all'avverarsi delle condizioni previste, il Cliente utilizza il corrispettivo della cessione per il rimborso del finanziamento concesso dalla Banca in virtù di apposito mandato irrevocabile all'incasso. L'eventuale eccedenza verrà in questo caso accreditata al Cliente su un conto che questi indicherà.

Per maggiori informazioni sul servizio di Cessione di crediti di imposta CESSIONE CREDITI D'IMPOSTA DA SUPERBONUSECOBONUS E ALTRI BONUS FISCALI EDILIZI si veda il relativo Foglio Informativo.

Nel periodo di utilizzo, se previsto, l'importo richiesto viene erogato a stato avanzamento lavori, a seguito di presentazione della documentazione prevista dalla normativa che disciplina ciascuna tipologia di lavori edilizi per i quali spetta la singola agevolazione fiscale.

Ciascuna erogazione potrebbe comunque, in base alla tipologia di contratto di finanziamento sottoscritta, essere subordinata alla consegna della documentazione ulteriore eventualmente richiesta dalla banca.

Durante questo periodo maturano rate mensile di soli interessi, calcolati sulle somme effettivamente erogate al Cliente per il pagamento dei lavori.

Il Cliente rimborserà il finanziamento erogato mediante rate mensile comprensive di capitale e interessi secondo il piano di ammortamento che verrà consegnato dalla banca all'atto dell'erogazione o del consolidamento. Qualora il cliente abbia sottoscritto altresì un contratto di cessione di crediti di imposta il relativo corrispettivo verrà utilizzato per rimborsare il finanziamento; la rimanente somma, nel caso in cui il controvalore del credito di imposta non sia sufficiente a rimborsare l'intero finanziamento, sarà rimborsata secondo il diverso piano di ammortamento rilasciato dalla Banca.

Rischi dell'operazione nel suo complesso

Se il Cliente ha sottoscritto anche un contratto di cessione dei crediti di imposta e questa non dovesse andare a buon fine (ossia perfezionarsi) entro il termine del periodo di utilizzo o nel caso in cui il controvalore del credito di imposta ceduto non sia sufficiente a rimborsare il finanziamento, la restituzione della quota residua di capitale rimarrà comunque a carico del cliente, che dovrà rimborsarla mediante pagamenti rateali o secondo altra modalità concordata con la banca.

I bonus fiscali

Nel presente Foglio Informativo si intendono rientrare nel termine Bonus Fiscale tutte le agevolazioni che lo stato concede, sotto forma di credito d'imposta, a fronte degli interventi di cui agli art. 119 e 121 del DL n.34/2020, convertito con Legge n. 77/2020, d'ora in poi "Decreto Rilancio". In particolare:

Bonus Fiscale	Riferimento normativo	Aliquota detrazione spettante
Superbonus (interventi trainanti e trainati)	Articolo 119 D.L. 34/2020	110%, 70% e 65%
Recupero del patrimonio edilizio	Articolo 16-bis comma 1 lettere a), b) e d) TUIR	50% (attuale)
Efficientamento energetico	Art. 14 D.L. 63/2013	65%, 50%, 70%, 75%, 80%, 85%
Adozione di misure antisismiche	Art.16 comma da 1-bis a 1-septies del D.L. 63/2013	50%, 70%, 80%, 75%, 85%
Recupero o restauro della facciata di edifici	Art.1 commi 219 e 220 Legge 160/2019	90% e 60%
Installazione di impianti fotovoltaici (se non trainato 110%)	Art 16-bis comma 1 lett h) TUIR	50% (non trainato)
Installazione di colonnine per la ricarica di veicoli elettrici (se non trainato 110%)	Art. 16-ter D.L. 63/2013	50% (non trainato)
Interventi finalizzati al superamento e all'eliminazione di barriere architettoniche	Articolo 119-ter D.L. 34/2020	75%

Nello specifico, l'art. 121 del Decreto Rilancio ha previsto la possibilità di utilizzare il bonus in due modi:

- "sconto in fattura" operato dall'esecutore dei lavori, con conseguente passaggio della titolarità del credito in capo a quest'ultimo, che ne potrà usufruire con la stessa ripartizione in quote annuali con la quale la detrazione sarebbe stata utilizzata dal beneficiario;
- "cessione diretta" del credito maturato a terzi, ivi compresi banche e intermediari finanziari.

L'esercizio delle opzioni per lo sconto in fattura e la cessione dei crediti derivanti da tutti i bonus edilizi inclusi nell'elenco sopra elencati è consentito solo nei casi previsti dall'art. 2 del D.L. n. 11 del 16 febbraio 2023 come convertito con modificazioni dalla Legge n. 38 dell'11 aprile 2023.

Il titolare del credito d'imposta (esecutore dei lavori ovvero soggetto terzo, compresa la Banca) può in ogni caso cedere il credito d'imposta a sua volta.

L'utilizzo diretto della detrazione da parte del soggetto beneficiario dell'agevolazione avverrà in un numero di quote variabili tra 5 e 10 anni (o in 4 anni per la parte di spesa sostenuta dal 2022 relativamente agli interventi Superbonus) a seconda della specifica tipologia di agevolazione fiscale.

Cessione del credito di imposta

E' un contratto attraverso il quale il Cliente, che ha maturato un credito d'imposta ai sensi della sopraccitata normativa, trasferisce pro-soluto e a titolo definitivo alla banca il credito stesso, ottenendo come corrispettivo il pagamento in via anticipata di un prezzo di acquisto concordato. Il corrispettivo è corrisposto al cedente mediante accredito sul conto corrente da questi indicato ed è determinato in misura percentuale del valore nominale del credito ceduto.

Il Cedente trasferisce quindi la piena titolarità del credito alla banca, che lo potrà utilizzare nelle modalità e nei tempi previsti dalla Legge. La cessione si perfeziona con la sottoscrizione dello specifico contratto di cessione del credito di imposta la cui efficacia è condizionata all'avverarsi di determinate condizioni sospensive (indicate nel contratto). In caso di mancato avverarsi delle condizioni sospensive previste nel contratto, il contratto di cessione diventa inefficace. In tal caso, la banca non è tenuta a corrispondere al Cedente il corrispettivo della cessione ed il Cliente è tenuto a restituire l'intero importo anticipato dalla banca con l'erogazione del finanziamento oltre agli interessi e alle spese.

La Banca, per la gestione delle attività relative alla cessione, potrebbe avvalersi di una società che opera nel campo dei servizi per la valorizzazione fiscale e finanziaria di interventi di efficientamento energetico, che fornisce supporto tecnico e specialistico mediante la messa a disposizione di una piattaforma tecnologica e la certificazione della validità del credito fiscale. Il cedente potrebbe dunque essere chiamato a e collaborare con questa società, ove presente, consegnando a quest'ultima la documentazione necessaria al corretto completamento del processo e comunicando tutte le informazioni necessarie.

REQUISITI MINIMI PER IL SERVIZIO DI CESSIONE DEL CREDITO DI IMPOSTA

PLAFOND MASSIMO PER CONTROPARTE PER LA CESSIONE DEL CREDITO DI IMPOSTA: PERSONA FISICA 50.000 EURO, PERSONA GIURIDICA 200.000 EURO. La Banca si avvale della piattaforma KPMG per la verifica della due diligence della documentazione relativa alla cessione fornita dal cliente. A tal proposito al cliente è richiesto di caricare in un'area riservata della piattaforma tutti i dati e i documenti relativi al credito di imposta oggetto di cessione.

Condizioni economiche

Quanto può costare il mutuo chirografario

Tasso annuo effettivo globale (TAEG): 3,53640%

riferito ad un mutuo chirografario di euro 100.000,00 della durata di CINQUE anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 3,00000%

In caso di finanziamento a SAL, poiché non è possibile determinare a priori l'importo e la data di erogazione dei singoli utilizzi a SAL il TAEG è calcolato ipotizzando che vi sia un'unica erogazione per l'intero importo richiesto alla data di sottoscrizione del contratto di finanziamento.

In ogni caso, nell'esempio sopra riportato, si ipotizza inoltre che non vi sia la cessione del credito d'imposta e quindi, fine lavori, l'intero importo finanziato venga messo in ammortamento nei termini e con le modalità concordate con il Cliente.

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali ad esempio eventuali penali.

Tasso annuo effettivo globale (TAEG)

Calcolato includendo anche la/e polizza/e assicurativa/e facoltativa/e: 4,31490%

riferito ad un mutuo chirografario di euro 100.000,00 della durata di CINQUE anni, con rata mensile, al tasso nominale fisso del 3,00000%

In caso di finanziamento a SAL, poiché non è possibile determinare a priori l'importo e la data di erogazione dei singoli utilizzi a SAL il TAEG è calcolato ipotizzando che vi sia un'unica erogazione per l'intero importo richiesto alla data di sottoscrizione del contratto di finanziamento.

In ogni caso, nell'esempio sopra riportato, si ipotizza inoltre che non vi sia la cessione del credito d'imposta e quindi, fine lavori, l'intero importo finanziato venga messo in ammortamento nei termini e con le modalità concordate con il Cliente.

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali ad esempio eventuali penali.

Il TAEG è stato calcolato alla luce di informazioni ricavate per stima e secondo il seguente esempio rappresentativo: considerando la polizza assicurativa facoltativa "Formula Mutuo al sicuro 3.0" di BCC Assicurazioni con premio unico anticipato all'erogazione del mutuo, come da importo di seguito indicato, e durata pari alla durata del mutuo, che copre il caso di morte da infortunio o malattia, invalidità totale permanente da infortunio o malattia >=60%, per un lavoratore autonomo di 40 anni.

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: 0,75000% dell'importo finanziato

Imposta sostitutiva: 25,00 euro

Oneri per mediazione: 300,00 euro

Spese incasso rata: 2,00 euro

Commissioni incasso rata: 0,00000%

Spese invio quietanza: 0,00 euro

Spese per avviso scadenza rata: 0,00 euro

Spese per comunicazioni periodiche: 0,00 euro

Polizza assicurativa facoltativa: POLIZZA FAC. PU 1.809,00 euro anticipato.

Voci	Costi
Importo massimo finanziabile	5.000.000,00 euro
Durata minima	DUE mesi
Durata massima	CINQUE anni
Modalità di calcolo degli interessi	Gli interessi sono calcolati con riferimento all'anno commerciale

Tassi massimi

Tasso di interesse nominale annuo fisso	3,00000%
Tasso di mora	2,00000 in piu' rispetto al tasso del mutuo

Spese massime

Spese per la stipula del contratto

Istruttoria	0,75000% dell'importo finanziato
-------------	----------------------------------

Spese per la gestione del rapporto

Spese incasso rata - con addebito in c/c	2,00 euro
---------------------------------------------	-----------

Spese per la gestione del rapporto	
- mediante SDD	3,00 euro
- per cassa	4,00 euro
Commissioni incasso rata	0,00000%
Spese invio quietanza*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per avviso scadenza rata*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per sollecito di pagamento*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Spese per comunicazioni periodiche*:	
- cartaceo	0,00 euro
- formato elettronico	gratuito
Periodicità invio	Annuale al 31 dicembre e all'estinzione del rapporto
Spese per altre comunicazioni	0,00 euro
Spese per altre comunicazione mediante raccomandata	0,00 euro
Accollo mutuo	0,00 euro
Rinegoziazione mutuo	0,00 euro
Compenso per estinzione anticipata	0,00000%. Il compenso non viene applicato nel caso di estinzione del finanziamento tramite utilizzo del corrispettivo derivante dalla cessione del credito di imposta.
* 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	Costante: la somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
Periodicità delle rate	mensile

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 (mesi)	Importo della rata per 100.000,00 euro di capitale
3,00000%	18	5.688,43 euro
3,00000%	24	4.298,12 euro
3,00000%	36	2.908,12 euro
3,00000%	48	2.213,43 euro
3,00000%	60	1.796,87 euro

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

Condizioni economiche della eventuale Cessione del credito di imposta

In caso di cessione del credito di imposta alla Banca derivante dai lavori finanziati, le condizioni economiche della cessione saranno quelle rappresentate di seguito:

- per quanto riguarda il prezzo di acquisto, i valori minimi previsti dalla banca
- per quanto riguarda le altre voci di spesa, i valori massimi previsti dalla banca.

Il prezzo di acquisto del credito d'imposta pattuito con la banca rimane in vigore per tutti i crediti fiscali riportati nel contratto e sorti nel periodo di spettanza delle agevolazioni. In particolare, per quanto riguarda il **Superbonus** per gli interventi eseguiti da Condomini, persone fisiche (interventi su edifici composti da 2 a 4 unità immobiliari distintamente accatastate, anche se posseduti da un unico proprietario o in comproprietà da più persone fisiche) ed Enti del terzo settore (Onlus, Odv, Aps) la detrazione spetta fino al 31/12/2025 con le seguenti modifiche delle aliquote: 110% fino al 31/12/2022 (fino al 31/12/2025 per le aree terremotate), 90% per il 2023, 70% per il 2024 e 65% per il 2025. Per le persone fisiche per interventi su edifici unifamiliari l'applicazione del Superbonus spetta fino al 30/06/2022 oppure fino 30/09/2023 a condizione che alla data del 30/09/2022 risultino effettuati lavori per almeno il 30% dell'intervento complessivo. La cedibilità delle spese per gli interventi effettuati dagli Istituti Autonomi Case Popolari o altri enti aventi le stesse finalità sociali è ammessa nella misura del 110% fino al 30/06/2023 (oppure fino al 31/12/2023 nel caso in cui entro il 30/06/2023 siano stati effettuati lavori per almeno il 60% dell'intervento complessivo).

Per quanto riguarda le agevolazioni per interventi diversi dal Superbonus, la cedibilità spetta con riferimento alle spese sostenute fino al 31/12/2024, mentre per il bonus facciate fino al

31/12/2022 nella misura del 60%.

Descrizione	Valore
Prezzo di acquisto del credito di imposta con detrazione in 5 quote annuali per Superbonus	90,00% del valore nominale del credito
Prezzo di acquisto del credito di imposta con detrazione in 4 quote annuali per Superbonus (per spese sostenute dal 2022)	90,00000% del valore nominale del credito
Prezzo di acquisto del credito di imposta con detrazione in 5 quote annuali per interventi diversi dal Superbonus	90,00% del valore nominale del credito
Prezzo di acquisto del credito di imposta con detrazione in 10 quote annuali per interventi diversi dal Superbonus	82,00% del valore nominale del credito
Commissione di mancato utilizzo	0,00% sull'importo netto del valore dei crediti non ceduti

Servizi accessori

<p>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 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 nel presente Foglio Informativo il cliente può consultare i rispettivi Set Informativi disponibili presso tutte le filiali e sul sito internet della Banca.</p>	<p>*Formula mutuo al sicuro 3.0* di BCC Assicurazioni. Garanzie assicurate: morte da infortunio o malattia, invalidità totale permanente da infortunio o malattia >=60%, perdita di impiego. Sono assicurabili le persone fisiche correntiste della Banca e intestatarie di un mutuo, di età compresa tra i 18 e i 65 anni e che all'età di scadenza della copertura non superino 80 anni. Per ulteriori informazioni si rimanda al set informativo della polizza consultabile sul sito www.bccassicurazioni.com.</p>
Polizza assicurativa facoltativa	Ipotizzando un finanziamento con le caratteristiche sopra indicate per il calcolo del TAEG POLIZZA FAC. PU 1.809,00 euro 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
Oneri per mediazione	3 % dell'importo del finanziamento

Tempi di erogazione

- **Durata dell'istruttoria:** entro trenta dalla presentazione della documentazione completa.
- **Disponibilità dell'importo:** appena dopo la stipula del contratto e la raccolta delle eventuali garanzie previste.

Estinzione anticipata, portabilità e reclami

ESTINZIONE ANTICIPATA

Il cliente, salvo il caso in cui il rimborso avvenga mediante cessione di crediti d'imposta, può comunque estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento secondo altre modalità, rimborsando alla banca il capitale residuo quale risultante, dopo ciascuna rata di rimborso, dal piano di ammortamento allegato, nonché gli interessi e gli oneri maturati fino al momento dell'estinzione.

Il cliente può esercitare in ogni momento, senza alcun onere né spesa né penale, il diritto di estinzione anticipata, totale o parziale, del mutuo:

- 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.

In tutte le altre ipotesi, il mutuatario può esercitare in ogni momento il diritto di estinzione anticipata, totale o parziale, corrispondendo il compenso stabilito nel contratto. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

PORTABILITA' 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 30 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 Credito Cooperativo di Avetrana s.c. - Via Roma, 109 - 74020 - Avetrana (TA), mail reclami@bccavetrana.it e PEC segreteria@pec.bccavetrana.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.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie alla erogazione del mutuo.
Parametro di riferimento	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.
Rata costante	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
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.
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 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.