

Informazioni generali sul CREDITO IMMOBILIARE offerto a Clienti "CONSUMATORI" MUTUO IPOTECARIO PERSONE FISICHE SOS EMILIA ROMAGNA - TASSO FISSO

Requisiti.

Il Cliente deve essere intestatario o cointestatario di un conto corrente di corrispondenza acceso presso Banca Valsabbina SCpA oppure altra Banca.

Il presente documento è rivolto ai "Clienti Consumatori" per operazioni di credito garantite da ipoteca su beni immobili residenziali.

Per "Consumatore" si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta

Il prodotto è destinato a cittadini residenti o intestatari di immobili siti nelle province di Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini che hanno subito significativi danni in relazione agli eventi alluvionali di maggio 2023.

INFORMAZIONI SUL FINANZIATORE

Finanziatore: **Banca Valsabbina SCpA**

Sede Legale: Via Molino, 4 - 25078 Vestone (BS)

Direzione Generale: Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia

Tel. 030 3723.1 - Fax 030 3723.430

Iscritta al Registro delle Imprese e CCIAA di Brescia - REA n. 9187

Cod. Fisc. 00283510170 - P. Iva 00549950988

www.bancavalsabbina.com info@bancavalsabbina.com

Iscrizione Albo Banca d'Italia: 2875 - Codice ABI: 05116

ADERENTE AL FONDO INTERBANCARIO DI TUTELA DEI DEPOSITI

Banca Valsabbina è soggetta ai controlli esercitati dalla Banca d'Italia (Via Nazionale, 91 - 00184 Roma)

OFFERTA ATTRAVERSO INTERMEDIARI DEL CREDITO / FUORI SEDE / A DISTANZA:

DATI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN RAPPORTO CON IL CLIENTE

Nome e cognome / Ragione sociale: _____

Sede: _____

Telefono e e-mail: _____

Iscrizione ad albi o elenchi: _____

Numero delibera iscrizione all'albo/elenco: _____

Qualifica: _____

CHE COS'E' 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

Finanziamento a tasso fisso

Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per tutta la durata del contratto.

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.

Altro

CHE COS'E' IL MUTUO

Finalità

Il prodotto è destinato a cittadini residenti o intestatari di immobili siti nelle province di Bologna, Forlì Cesena, Ravenna e Rimini che hanno subito significativi danni in relazione agli eventi alluvionali di maggio 2023.

Per la concessione del mutuo, la richiesta dovrà essere corredata da documentazione, anche fotografica, acquisita dalla Banca attestante i danni subiti e da preventivi di spesa relativi alle opere di ripristino/ristrutturazione dei beni colpiti dagli eventi alluvionali alle quali è destinato il mutuo.

Il mutuo potrà essere richiesto fino alla data del **31/12/2023**.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Tra i principali rischi vanno tenuti presente:

- possibilità di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese) ove contrattualmente previste.

Le condizioni economiche sono valide fino alla pubblicazione di un nuovo documento "Informazioni generali sul credito immobiliare offerto a clienti consumatori" o al ritiro del presente documento dal sito della banca (indicato nella sezione "Informazioni sulla banca").

Per saperne di più:

La Guida "**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 (indicato nella sezione "Informazioni sul finanziatore").

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO

Importo totale del credito: 100.000 €

Costo totale del credito: 17.405,60 €

Importo totale dovuto dal consumatore: 117.405,60 €

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 2,23% (1)

Calcolato al tasso di interesse del 2,00% su un capitale di € 100.000,00 per la **durata di 15 anni**.

(1) Per tutte le casistiche soprariportate, il TAEG è inoltre comprensivo di:

- premio assicurativo relativo alla sottoscrizione della polizza incendio proposta dalla Banca: premio unico anticipato di € 510,00 per una copertura assicurativa complessiva 15 anni su un immobile ad uso civile con un capitale assicurato "Incendio e scoppio" di € 200.000 a Valore intero e "Ricorso terzi" di € 100.000 a primo rischio assoluto. Per le caratteristiche specifiche della polizza si rinvia al Set Informativo disponibile presso le Filiali della Banca;
- costo della perizia tecnica estimativa: € 231,80 (iva inclusa);
- spese di istruttoria: € 100,00;
- commissione di incasso rata mensile: € 2,50;
- spese invio comunicazioni periodiche: € 1,00/cad;
- imposte: € 250,00

Oltre al TAEG possono esserci altri costi quali, a puro titolo esemplificativo, 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.

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE			
VOCI	COSTI		
Importo finanziabile	Massimo 80% del valore dell'immobile accertato dal perito. Importo massimo finanziabile pari a Euro 250.000.		
Durata totale	Massimo 15 anni (compreso il periodo di preammortamento di massimo 12 mesi) Durate differenti possono essere concordate in sede di istruttoria Al contratto è applicato un periodo di "preammortamento tecnico" che decorre dal giorno dell'erogazione dell'importo finanziato e termina l'ultimo giorno dello stesso mese, con una durata massima di 31 giorni.		
Decorrenza ammortamento	Dalla data erogazione dell'importo finanziato o al termine del periodo di preammortamento, se previsto		
Garanzie accettate	<u>Ipoteca immobiliare</u> Perizia tecnica obbligatoria eseguita da un Tecnico nominato dalla Banca. Il relativo costo viene corrisposto dal cliente direttamente al perito. Nel caso di finalità "Portabilità tramite surroga" la perizia tecnica è a carico Banca. L'immobile oggetto di iscrizione ipotecaria dovrà essere ubicato all'interno del territorio nazionale. I costi applicati sono indicati alla voce "Perizia tecnica" sotto riportata.		
	<u>Garanzie aggiuntive</u> Sulla base delle informazioni fornite dal cliente, in sede di istruttoria del credito, potrebbero essere richieste ulteriori forme di garanzia aggiuntive, sia reali che personali, a tutela delle ragioni della Banca, rilasciate da parte dei soggetti finanziati o di terzi.		
Valute disponibili	Euro		
TASSI DISPONIBILI	Tipologia tasso	Fisso	
	Tasso di interesse nominale annuo (1)	2,00%	
	Indice di riferimento (Parametro di indicizzazione) (2)	Non previsto	
	Spread	Non previsto	
	Tasso di interesse di preammortamento (3)	Per il periodo di preammortamento, compreso quello tecnico, si applica il Tasso di interesse nominale annuo, determinato e disciplinato secondo le modalità indicate alla voce "Tasso di interesse nominale annuo".	
SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria	0,10% dell'importo finanziato
		Perizia Tecnica (4)	Costo perizia: Euro 231,80 (IVA inclusa)
		Altro	
		Polizza incendio	Assicurazione obbligatoria per l'immobile oggetto di ipoteca. Per ulteriori dettagli si rimanda alla voce "Servizi Accessori".
		Spese di consulenza (Compenso di mediazione)	Spese di consulenza (compenso di mediazione) a carico del Cliente richieste dal mediatore creditizio convenzionato con la Banca (5): 5,00% dell'importo deliberato (percentuale massima).

	Imposta sostitutiva	0,25% su importo finanziato - Finalità acquisto e ristrutturazione prima casa o liquidità			
		2,00% su importo finanziato - Finalità acquisto e ristrutturazione altra abitazione			
		Costi derivanti dalla negoziazione e sottoscrizione del contratto "a distanza"	Contratti sottoscritti in modalità telematica	Euro 0,00	
			Contratti sottoscritti in filiale	NON PREVISTI	
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	Euro 0,00		
		Incasso Rata	Addebito in conto corrente: Euro 2,50		
			SDD: Euro 5,00 MAV: Euro 4,00 Per cassa: Euro 7,00		
		Invio documentazione	Invio cartaceo posta ordinaria (a documento)	Euro 1,00	
			Invio in modalità telematica/rilascio su altro supporto durevole non cartaceo (a documento)	Euro 0,00	
			Domiciliazione in filiale (a documento)	Euro 0,40	
			Rilascio cartaceo in filiale (entro il mese successivo a quello a cui si riferisce)	Euro 0,00	
			Invio comunicazioni periodiche obbligatorie previste per legge	Euro 0,00	
			Ristampa ed invio/rilascio per documento già inviato: per le condizioni economiche applicate si rimanda agli specifici Fogli Informativi "Servizi Diversi" disponibili presso le filiali oppure nella sezione "Trasparenza" del sito internet della Banca.		
			Invio in modalità diversa da quella stabilita in contratto (a richiesta cliente):		
			Raccomandata	Euro 6,50	
	Raccomandata A.R.		Euro 8,00		
	Comunicazioni al garante: i predetti costi, ove previsti, sono a carico del soggetto garantito.				
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento e modalità calcolo interessi (6)	Piano Francese - Tasso Frazionato			
	Tipologia di rata	Costante			
	Periodicità delle rate	Mensile - Periodicità delle rate differente potrà essere concordata in fase precontrattuale			

(1) Nel caso di TASSO VARIABILE applicato al contratto, il tasso di interesse nominale annuo è composto da parametro di indicizzazione + spread, fermo restando il valore di 0% del parametro di riferimento, qualora sia prevista una "base zero", in caso di valore negativo del parametro di indicizzazione. Nel caso di TASSO VARIABILE, il tasso di interesse nominale annuo indicato è quello applicato al rapporto al momento della sottoscrizione del contratto e può subire variazioni in conseguenza della variazione del valore del parametro di indicizzazione.

(2) Il parametro di riferimento sopraindicato sarà oggetto di revisione all'inizio di ogni trimestre solare; è rappresentato dalla media aritmetica dei dati giornalieri relativi al tasso Euro Interbank Offered Rate (tasso lettera prevalente sul mercato dei depositi monetari in euro) (EURIBOR) "3 mesi lettera" arrotondata allo 0,10 superiore, relativa al mese che precede il trimestre solare di variazione:

- per la variazione al primo di gennaio verrà fatto riferimento all'EURIBOR mese di dicembre
- per la variazione al primo di aprile verrà fatto riferimento all'EURIBOR mese di marzo
- per la variazione al primo di luglio verrà fatto riferimento all'EURIBOR mese di giugno
- per la variazione al primo di ottobre verrà fatto riferimento all'EURIBOR mese di settembre

Nel caso in cui il parametro di indicizzazione preveda una "base zero", il tasso di interesse applicato al mutuo, nell'eventualità in cui il parametro di riferimento dovesse assumere valori negativi, non potrà comunque essere inferiore allo spread contrattualmente previsto (c.d. "Tasso floor").

(3) Nel caso di TASSO VARIABILE applicato al rapporto, il tasso di interesse di preammortamento segue le regole di composizione e di applicazione del tasso nominale annuo, indicate alla nota (1). Nel caso di TASSO VARIABILE, il tasso di preammortamento indicato è quello applicato al rapporto al momento della sottoscrizione del contratto e può subire variazioni in conseguenza della variazione del valore del parametro di indicizzazione.

La modalità di calcolo degli interessi nel periodo di preammortamento è la stessa utilizzata nel periodo di ammortamento, riportata alla voce "Tipo di ammortamento e modalità calcolo interessi".

(4) Perizia tecnica obbligatoria eseguita da un tecnico nominato dalla Banca. Il relativo costo resta a carico del cliente, viene corrisposto direttamente al perito e non potrà essere rimborsato in caso di mancata concessione del mutuo.

(5) Il servizio di consulenza è svolto a titolo oneroso e concordato tra il Mediatore Creditizio e il Cliente esclusivamente in forma scritta, attraverso la sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia.

Il compenso, ove previsto, viene incluso nel calcolo del TAEG dell'operazione di finanziamento.

(6) TASSO FRAZIONATO - Il calcolo degli interessi per singola rata del finanziamento, secondo il metodo "tasso frazionato", è effettuato mediante la seguente operazione: valore assoluto del tasso di interesse annuo (tasso fisso o tasso variabile, composto da parametro di riferimento più spread) diviso il numero di volte in cui vengono capitalizzati gli interessi durante l'anno (frequenza mensile, trimestrale, semestrale o annuale, a seconda della periodicità della rata) moltiplicato per l'importo dell'esposizione in linea capitale diviso 100.

ANNO CIVILE - Il calcolo degli interessi per singola rata del finanziamento secondo il metodo "anno civile" è effettuato mediante la seguente operazione: importo esposizione moltiplicato per il valore assoluto del tasso di interesse annuo (tasso fisso o tasso variabile, composto da parametro di riferimento più spread) moltiplicato per i giorni che compongono la rata del finanziamento diviso 36500/36600 (totale giorni dell'anno civile moltiplicato per 100).

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

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per € 100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo due anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo due anni (*)
2,00%	15	646,01 €	N/A	N/A

(*) 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%).

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo ai contratti di finanziamento, può essere consultato in filiale e sul sito della Banca (indicato nella sezione "Informazioni sul finanziatore")

SERVIZI ACCESSORI

Assicurazione immobile obbligatoria

La Polizza incendio è obbligatoria

Per la concessione di mutui ipotecari di importo pari o inferiore Euro 250.000

Il cliente avrà facoltà di sottoscrivere una polizza incendio commercializzata dall'Istituto o stipulare pari copertura con una qualsiasi compagnia terza. In quest'ultimo caso la polizza dovrà essere vincolata a favore della banca erogante.

Per la concessione di mutui ipotecari di importo superiore Euro 250.000

Il cliente avrà facoltà di sottoscrivere una polizza incendio offerta da una qualsiasi compagnia assicurativa, ad eccezione delle polizze intermedie dall'Istituto, con vincolo a favore della Banca erogante.

Il cliente può recedere dal contratto di polizza incendio sottoscritta unitamente al mutuo richiesto per l'acquisto dell'immobile a cui essa è riferita. In tal caso sarà cura del cliente sottoscrivere medesima copertura tramite la compagnia prescelta secondo le modalità sopra indicate.

Per le caratteristiche specifiche delle polizze commercializzate da Banca Valsabbina e per conoscere le modalità di recesso, si rinvia al fascicolo informativo disponibile presso le Filiali della Banca.

Assicurazione facoltativa

Polizza Temporanea Caso Morte

Limitatamente ai Clienti "CONSUMATORI", è prevista la possibilità di sottoscrivere una polizza assicurativa facoltativa temporanea caso morte con oneri a carico del cliente.

Per le caratteristiche specifiche della polizza si rinvia alle relative "condizioni di polizza" disponibili presso le Filiali della Banca.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL CALCOLO DEL TAEG	
Tasso di mora	Tasso di interesse nominale annuo pro tempore vigente maggiorato del 2,00%
Sospensione pagamento rate	Euro 0,00
Adempimenti notarili	Gli adempimenti notarili sono predisposti da un Notaio nominato dal cliente. Il costo viene corrisposto dal cliente direttamente al notaio. Per clienti Consumatori, nel caso di finalità "Portabilità tramite surroga", i costi sono a carico della Banca.
Imposta di registro	Se prevista, verrà applicata in conformità alla disciplina fiscale vigente.
Tasse ipotecarie	Se previste, verranno applicate in conformità alla disciplina fiscale vigente.
Altro	
Abbandono domanda di mutuo - Rinuncia erogazione In fase pre-contrattuale	Indennizzo pari allo 0,00% dell'importo finanziato. Rimangono a carico del Cliente i costi di perizia tecnica, se già eseguita. Sono escluse le domande di finanziamento di clienti Consumatori per finalità "Portabilità tramite surroga".
Abbandono domanda di mutuo - Rinuncia erogazione Dopo stipula di atto di mutuo e prima di erogazione	Cliente Consumatore: indennizzo pari a 0,00% dell'importo finanziato
	Cliente NON Consumatore: indennizzo pari a 1,00% dell'importo finanziato con minimo Euro 150,00
Diritti di rinegoziazione	Euro 200,00
Indennizzo per rimborso anticipato (1)	Penale 0,00% su importo anticipato
Rinnovazione ipoteca (oltre a costo iscrizione)	Euro 150,00
Spese cancellazione ipotecaria ex L. 40/2007 (2)	Euro 0,00
Cancellazione ipotecaria con atto notarile per espressa richiesta del Cliente (fatti salvi gli oneri notarili a carico del Cliente)	Euro 120,00
Spese bancarie per svincoli parziali - Variazione o restrizione ipoteca (oltre a costo annotazione)	Euro 150,00
Accollo mutuo	Euro 100,00

(1) Esempi rappresentativi dell'applicazione dell'indennizzo:

A) Indennizzo pari al 1% dell'importo anticipato

- Debito residuo (in linea capitale): Euro 150.000
- Importo rimborsato anticipatamente: Euro 1.000
- Indennizzo applicato: Euro 10

B) Indennizzo pari al 0,5% dell'importo anticipato

- Debito residuo (in linea capitale): Euro 75.000
- Importo rimborsato anticipatamente: Euro 50.000
- Indennizzo applicato: Euro 250

(2) La cancellazione dell'ipoteca è una conseguenza automatica dell'avvenuta estinzione del mutuo. In particolare, la Banca è tenuta a trasmettere al conservatore, cioè l'ufficio pubblico dei registri immobiliari, la comunicazione di estinzione del mutuo - entro trenta giorni dalla data dell'evento - senza applicare alcun onere. Il conservatore, una volta ricevuta la comunicazione, procede d'ufficio alla cancellazione dell'ipoteca.

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria

90 giorni di calendario dalla presentazione della documentazione richiesta, esclusi i tempi per gli adempimenti notarili, e fatti salvi i casi in cui:

- risulti necessario procedere a un'integrazione alla documentazione tecnico/legale prodotta;
- emergano nuovi elementi per i quali si renda necessario effettuare ulteriori approfondimenti;
- venga sospeso l'iter istruttorio per motivi dipendenti dalla volontà del Cliente.

Disponibilità dell'importo

La disponibilità dell'importo del mutuo coincide con la data di stipula se il mutuo è erogato su conto corrente aperto presso Banca Valsabbina o con il primo giorno lavorativo successivo alla stipula se il mutuo è erogato su conto corrente aperto presso altra banca (se la stipula avviene entro due ore antecedenti l'orario limite di cut-off, indicato nello specifico foglio informativo pubblicato sul sito internet della Banca; in caso contrario la disponibilità avviene entro i due giorni lavorativi successivi alla stipula).

I predetti tempi massimi presuppongono che siano state rilasciate le garanzie eventualmente richieste nel contratto: se non perfezionate, la Banca mette a disposizione la somma entro 30 giorni di calendario dal rilascio delle garanzie che deve avvenire entro il termine perentorio di 60 giorni di calendario dalla stipula dell'atto, trascorso inutilmente il quale il contratto potrà essere risolto dalla Banca.

SERVIZI DI CONSULENZA

La Banca non effettua servizio di consulenza sui mutui ipotecari, né direttamente, né mediante accordi con intermediari del credito terzi.

INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO CREDITIZIO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro 10 giorni dalla richiesta. Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti.

- Atto di provenienza del bene oggetto di ipoteca
- Planimetrie e visure catastali
- Perizia
- Atto preliminare (in caso di compravendita)
- Copia del contratto di mutuo in essere (in caso di surroga)
- Piano di ammortamento e debito residuo mutuo in essere (in caso di surroga)

Clienti CONSUMATORI

- Modello unico, 730 o CUD del richiedente il mutuo e degli eventuali garanti proposti
- Ultime tre buste paga del richiedente il mutuo con valorizzata la data di assunzione

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 15 giorni 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 mutuo.

PORTABILITA' DEL FINANZIAMENTO

Nel caso in cui, per rimborsare il finanziamento, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario, il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA DEL RAPPORTO

In caso di recesso e in caso di cessazione per qualsiasi causa del contratto, la Banca provvederà ad estinguere il rapporto entro 15 giorni lavorativi. Tale termine decorre dal momento in cui il Cliente ha eseguito il rimborso del mutuo e ha adempiuto a tutte le altre richieste della Banca strumentali all'estinzione del rapporto.

RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

In caso di controversie tra il Cliente e la Banca, il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca mediante:

- i) posta ordinaria o raccomandata A/R indirizzata a Banca Valsabbina S.C.p.A. - Sede di Brescia - Ufficio Reclami - Via XXV Aprile, 8 - 25121 Brescia
- ii) posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo e-mail ufficio.reclami@pec.lavalsabbina.it o posta elettronica ordinaria all'indirizzo e-mail ufficio.reclami@bancavalsabbina.com
- iii) consegna diretta presso la filiale presso cui è intrattenuto il rapporto, la quale rilascerà apposita ricevuta con la data di consegna del reclamo stesso.

Il reclamo verrà evaso dall'Ufficio Reclami entro i seguenti termini:

- 1) 15 giorni operativi dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi di pagamento, come elencati nell'art. 1 del TUB; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni operativi 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 il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.
- 2) 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientranti nella casistica di cui al punto precedente (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, ecc.).
- 3) 45 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di contratti e/o servizi assicurativi, di competenza della Banca.
- 4) 60 giorni dalla ricezione se è un reclamo in materia di servizi e attività d'investimento.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta al reclamo o non ha ricevuto risposta dalla Banca nel termine indicato in precedenza:

A) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI O SERVIZI DI PAGAMENTO DI CUI ALLA PAYMENT SERVICE DIRECTIVE (PSD2)

A1. Può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF); per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, oppure chiedere alla Banca.

A2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (Organismo iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia, con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, sito internet www.conciliatorebancario.it), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie e che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale oppure, a propria discrezione, presso uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.

A3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri; l'arbitrato può essere attivato anche presso il Conciliatore Bancario Finanziario (informazioni reperibili sul sito www.conciliatorebancario.it).

A4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'ABF, nelle modalità indicate al precedente comma A1 del presente articolo, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma A2.

A5. In ogni caso il Cliente ha diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia.

A6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.

A7. Il Cliente prende atto: (i) che il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa, (ii) che le condizioni e le procedure sono definite nel relativo regolamento, disponibile sul sito www.conciliatorebancario.it, (iii) che la Banca ed il Cliente restano comunque liberi di scegliere di rivolgersi ad un altro organismo di conciliazione, purché iscritto nel registro presso il Ministero della Giustizia.

B) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI I SERVIZI E LE ATTIVITA' DI INVESTIMENTO

B1. Può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF); per sapere come rivolgersi all'ACF si può consultare il sito www.acf.consob.it, oppure chiedere alla Banca.

B2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societario ADR (con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure n. 54, sito internet www.conciliatorebancario.it), specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie e che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale o a propria discrezione, presso uno degli altri organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.

B3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri; l'arbitrato può essere attivato anche presso il Conciliatore Bancario Finanziario (informazioni reperibili sul sito www.conciliatorebancario.it).

B4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli, deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, rivolgersi all'ACF, nelle modalità indicate al precedente comma B1, oppure attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma B2.

B5. In ogni caso il Cliente ha diritto di presentare esposti CONSOB.

B6. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.

B7. Il Cliente prende atto: (i) che il ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario può essere attivato anche dalla Banca e non richiede che sia stato preventivamente presentato un reclamo alla stessa, (ii) che le condizioni e le procedure sono definite nei relativi regolamenti, disponibili sul sito www.conciliatorebancario.it, (iii) che la Banca ed il Cliente restano comunque liberi di scegliere di rivolgersi ad un altro organismo di conciliazione, purché iscritto nel registro presso il Ministero della Giustizia.

C) NEL CASO DI CONTROVERSIE RIGUARDANTI L'INTERMEDIAZIONE DI PRODOTTI ASSICURATIVI EFFETTUATA DALLA BANCA

C1. Può rivolgersi all'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS); per sapere come rivolgersi all'IVASS si può consultare il sito www.ivass.it, oppure chiedere alla Banca; restano esclusi dalla competenza dell'IVASS le controversie in materia di distribuzione di prodotti finanziari emessi da imprese di assicurazione (polizze ramo III e V), per i quali vige la competenza dell'ACF di cui al paragrafo precedente.

C2. Può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro presso il Ministero della Giustizia, comunque abilitati dalla normativa tempo per tempo vigente.

C3. Solo con specifico accordo della Banca, può attivare l'arbitrato, qualunque sia il valore della controversia: in tal caso le controversie sono decise da un collegio composto da un arbitro unico indipendente, a meno che le parti non abbiano preferito ricorrere a un collegio di tre arbitri.

C4. Nel caso in cui il Cliente intenda rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della domanda, attivare la procedura di mediazione presso uno degli altri organismi di mediazione di cui al precedente comma C2.

C5. In caso di variazione della normativa di cui alla presente sezione, si applicheranno le disposizioni tempo per tempo vigenti.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO DEL CLIENTE

Se il cliente non adempie agli 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. In caso di presenza di un periodo iniziale di preammortamento, nel quale le rate pagate sono costituite dalla sola quota interessi, il rispetto da parte del cliente delle condizioni contrattuali non garantisce il rimborso dell'importo totale del credito in base al contratto stesso.

LEGENDA

Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
Imposta di registro	L'imposta di registro è una imposta indiretta (che cioè colpisce il trasferimento di ricchezza: ad es., l'acquisto di un appartamento) ed è dovuta per la registrazione di una scrittura, pubblica o privata, ed è commisurata ai valori espressi nella scrittura medesima.
Imposta sostitutiva	Imposta sostitutiva – regime di imposta agevolativo, previsto dagli artt. 15 e segg. del D.P.R. 601/73 (come da ultimo modificato dell'art. 12, comma 4, del D.L. 145/2013) in alternativa all'applicazione delle imposte ordinarie (imposta di registro, bollo, ipotecaria, catastale e tasse di concessione governativa) a seguito di specifica opzione esercitata per iscritto nell'atto di prestito (solo per prestiti con durata superiore a 18 mesi). L'addebito della corrispondente voce è effettuato al momento dell'erogazione.
Indice di riferimento (Parametro di indicizzazione)	Parametro 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 mutuo.
Mutui con finalità Portabilità tramite surroga	Tali mutui sono concessi solo a persone fisiche, che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, e sono finalizzati al rimborso di un mutuo fondiario ottenuto in precedenza da altro Istituto dove il debitore può surrogare la Banca mutuante nei diritti ipotecari del Creditore Originario (Decreto Legislativo 1° settembre 1993 n. 385, in part. Art. 38 e seguenti, in ottemperanza del disposto dell'art. 8 "Portabilità del mutuo; Surrogazione" del D.L. 31.1.2007 n. 7 convertito in Legge 2.4.2007 n. 40, come modificato dall'art.2 comma 450 della Legge n. 244 del 24.12.2007).
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo 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 del mutuo nel quale le rate pagate sono 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	Pagamento che il mutuatario effettua periodicamente per la restituzione del mutuo, secondo scadenze stabilite contrattualmente. La rata è composta da una quota capitale e da una quota interessi.
Rata costante	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
Rata crescente	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al crescere del numero delle rate pagate.
Rata decrescente	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
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.
Spese di perizia	Spese per l'accertamento del valore dell'immobile offerto in garanzia.
Spread	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento.

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. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse di preammortamento	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. È 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.

INDICI DI RIFERIMENTO APPLICATI AI TASSI DI INTERESSE

La determinazione del prezzo di molti strumenti finanziari e contratti finanziari dipende dall'accuratezza e dall'integrità degli indici di riferimento (benchmarks).

Gli indici di riferimento sono fondamentali nella determinazione del prezzo nelle operazioni transfrontaliere, agevolando così l'efficienza e l'efficacia del mercato unico europeo in una vasta gamma di strumenti finanziari e servizi. Molti indici di riferimento usati come tassi di riferimento nei contratti finanziari, in particolare i crediti ipotecari o chirografari, sono forniti in uno Stato membro dell'UE ma possono essere usati da enti creditizi e consumatori di altri Stati membri.

In conformità alle "Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari-Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (Provvedimento Banca d'Italia del 29/07/2009 e successive modifiche) e al "Regolamento UE 2016/2011 (c.d. "Regolamento Benchmark") sugli indici usati come indici di riferimento negli strumenti finanziari e nei contratti finanziari o per misurare la performance di fondi di investimento", si riportano di seguito le informazioni riguardanti l'indice di riferimento eventualmente previsto nel contratto di credito a Lei intestato.

L'indice di riferimento utilizzato è riportato alla voce "Parametro di indicizzazione" per parametrare lo spread eventualmente previsto dal contratto per i tassi variabili.

EURIBOR

DENOMINAZIONE:

EURIBOR® - È il tasso al quale i depositi a termine interbancari in euro vengono offerti all'interno dell'UE e dei paesi EFTA da una banca principale all'altra alle ore 11:00 (dei giorni bancari lavorativi) a Bruxelles.

Non esiste un solo tasso Euribor ma uno per ogni scadenza dei depositi interbancari negoziati sul mercato interbancario soggetti alla rilevazione EMMI-GRSS: Euribor a 1 settimana, a 1 mese, a 3 mesi, a 6 mesi e a 12 mesi. Euribor è calcolato secondo le convenzioni Act / 365 e 30/360 giorni.

Il valore è consultabile al seguente link:

<https://www.emmi-benchmarks.eu/euribor-org/euribor-rates.html>

AMMINISTRATORE:

European Money Markets Institute (EMMI), precedentemente noto come Euribor-EBF, è un'associazione internazionale senza scopo di lucro di diritto belga fondata nel 1999 con il lancio dell'euro e con sede a Bruxelles (56, Avenue des Arts, 1000 Bruxelles). I suoi membri sono associazioni bancarie nazionali negli Stati membri dell'Unione europea. L'European Money Markets Institute (EMMI), in qualità di amministratore del benchmark critico, ha la responsabilità di definire e attuare solidi meccanismi di governance e controllo per garantire l'integrità e l'affidabilità di EURIBOR.

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 in base a un contratto formale e con l'applicazione di standard operativi definiti in un Service Level Agreement.

IMPLICAZIONI PER IL CLIENTE CONSUMATORE DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELL'INDICE:

l'indice subisce quotidiane oscillazioni di valore, in relazione alle quotazioni di mercato del tasso sottostante, cioè il tasso al quale i depositi a termine interbancari in euro vengono offerti all'interno dell'UE e dei paesi EFTA da una banca principale all'altra, come media dei tassi d'interesse ai quali primarie banche attive nel mercato monetario dell'euro, sia nell'eurozona che nel resto del mondo, offrono depositi interbancari a termine in euro ad altre primarie banche; in conseguenza di ciò, il costo del credito oggetto del contratto può subire aumenti o diminuzioni derivanti dalla variazione dell'indice di riferimento. Il tasso di interesse dovuto dal cliente per il finanziamento concesso può pertanto crescere o decrescere in relazione a dette variazioni.

Ad esempio, tasso del contratto: Euribor a 6 mesi + 1,50% (spread).

Se il tasso Euribor a 6 mesi nel giorno della rilevazione è pari allo 0,50%, la rata del mutuo viene fissata al tasso del 2,00% (0,50% + 1,50%).

Se il tasso Euribor a 6 mesi nel giorno di nuova rilevazione è pari allo 0,80%, la rata del mutuo viene fissata al tasso del 2,30% (0,80% + 1,50%).

TASSO BCE (sul rifinanziamento principale)

DENOMINAZIONE:

Il tasso BCE utilizzato dalla Banca è il tasso di interesse BCE sulle operazioni di rifinanziamento principale, uno dei tre tassi di riferimento che la Banca Centrale Europea (BCE) fissa con decisioni del proprio Consiglio Direttivo nell'ambito delle decisioni di politica monetaria dell'Unione Europea, indicando la data a decorrere dalla quale tale tasso debba applicarsi.

Il tasso di interesse sulle operazioni di rifinanziamento principale segnala pertanto, in condizioni normali, l'orientamento di politica monetaria.

Il valore è consultabile al seguente link:

https://www.ecb.europa.eu/stats/policy_and_exchange_rates/key_ecb_interest_rates/html/index.en.html

AMMINISTRATORE:

Banca Centrale Europea (BCE), istituzione ufficiale dell'Unione Europea al centro dell'Eurosistema e del Meccanismo di vigilanza unico. Ha sede a Francoforte sul Meno, con indirizzo principale in 60314, Sonnemannstrasse n. 20

IMPLICAZIONI PER IL CLIENTE CONSUMATORE DERIVANTI DALL'UTILIZZO DELL'INDICE:

l'indice può subire oscillazioni di valore o rimanere stabile per un determinato periodo di tempo; in conseguenza di ciò, il costo del credito oggetto del contratto può subire aumenti o diminuzioni derivanti dalla variazione dell'indice di riferimento. Il tasso di interesse dovuto dal cliente per il finanziamento concesso può pertanto crescere o decrescere in relazione a dette variazioni.

Ad esempio, tasso del contratto Tasso BCE + 1,00% (spread).

Se il tasso Tasso BCE nel giorno della rilevazione è pari allo 0,50%, la rata del mutuo viene fissata al tasso del 1,50% (0,50% + 1,00%).

Se il tasso Tasso BCE nel giorno di nuova rilevazione è pari allo 1,20%, la rata del mutuo viene fissata al tasso del 2,20% (1,20% + 1,00%).