

INFORMAZIONI SULLA BANCA/INTERMEDIARIO**Banca Credito Attivo S.p.A.**

Via Venti Settembre n. 30 - 00187 - ROMA (RM)

Tel.: 0823 783125 Fax: 0823 918231

Email: info@bcabanca.it

Sito Web: www.bcabanca.it

Registro delle Imprese della CCIAA di Roma n. 00095310611

Partita Iva di Gruppo 14994571009

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 543.9.0 - cod. ABI 03047

Socio unico, direzione e coordinamento: IBL Banca S.p.A.

Gruppo di appartenenza: Gruppo Bancario IBL Banca, con iscrizione all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 3263

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia

Capitale sociale Euro 16.800.000,00

CHE COS'È IL MUTUO IPOTECARIO

Il mutuo ipotecario è un finanziamento a medio – lungo termine (superiore ai 18 mesi). In genere la sua durata va da un minimo di 5 anni ad un massimo di 30 anni. Si definisce ipotecario perché è assistito da una garanzia ipotecaria normalmente acquisita sul diritto di proprietà di un bene immobile.

Solitamente viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile ma può servire anche per altre finalità (ad esempio: sostituire o rifinanziare mutui già ottenuti per le stesse finalità).

Con il contratto di mutuo ipotecario la banca consegna una somma di denaro al cliente che si impegna a rimborsarla, unitamente agli interessi, secondo un piano di ammortamento definito al momento della stipulazione del contratto stesso.

Il rimborso avviene mediante il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso o variabile. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

Il cliente, a garanzia dell'adempimento delle obbligazioni così assunte, inoltre, conferisce normalmente in garanzia un immobile (che, eventualmente, può essere lo stesso per il cui acquisto o ristrutturazione è stato richiesto il mutuo medesimo) permettendo che la banca iscriva ipoteca su di esso.

Nell'ipotesi che il cliente non riesca, per qualunque motivo, a restituire la somma ricevuta dalla banca, questa potrà procedere alla vendita dell'immobile ricevuto in ipoteca al fine di soddisfare il proprio credito.

Al cliente viene reso noto il tasso annuo effettivo globale (TAEG), cioè un indice che esprime il costo complessivo del credito a suo carico espresso in percentuale annua del credito concesso.

I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI**Mutuo a tasso variabile**

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate.

Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- in presenza di un giustificato motivo, la banca può variare in senso sfavorevole le condizioni economiche applicate al mutuo (ad esempio aumento di commissioni o spese)

- la banca può sciogliere il contratto per mancato pagamento anche solo di una rata. Lo scioglimento del contratto comporta la restituzione immediata del debito residuo
- se il cliente non può saldare il debito, la banca può agire in via giudiziaria. Se c'è un fideiussore, anche lui è tenuto a rimborsare quanto dovuto
- l'intermediario può inoltre segnalare il cliente non affidabile alla Centrale dei Rischi, segnalazione che compromette la possibilità di ottenere finanziamenti in futuro.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al mutuo**, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito www.bcabanca.it e presso tutte le filiali della Banca.

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Tasso Variabile			
Importo totale del credito: €	Durata del finanziamento (anni): 12	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG):	7,77%

Il TAEG rappresenta la misura percentuale del costo totale del credito; esso è comprensivo di tutti gli interessi, i costi, le spese, le commissioni e le imposte che il cliente è tenuto a pagare, ivi incluse le spese assicurative che la Banca richieda obbligatoriamente per concedere il mutuo.

Non sono state considerate le spese di perizia in quanto non preventivabili.

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese, le imposte per la stipula del contratto e gli interessi di mora nel caso di ritardo nel pagamento delle rate.

FINANZIAMENTO DESTINATO A:

Mutuo destinato esclusivamente a finalità diverse dall'acquisto, costruzione e/o ristrutturazione dell'immobile

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Importo finanziabile	espresso come percentuale del valore dell'immobile posto a garanzia. Residenziale massimo l'80%. Non Residenziale massimo il 70%.
Durata massima	12 anni di cui massimo 2 anni di preammortamento

TASSI

Tasso di interesse, parametro di indicizzazione e spread	Tasso di ammortamento: MEDIA EURIBOR 3M/360 MUTUI (Attualmente pari a: 3,92%) + 3 punti perc. Minimo: 0% Massimo: 8,5% Valore effettivo attualmente pari a: 6,92%
Tasso di interesse di preammortamento	Tasso di preammortamento: MEDIA EURIBOR 3M/360 MUTUI (Attualmente pari a: 3,92%) + 3 punti perc. Minimo: 0% Massimo: 8,5% Valore effettivo attualmente pari a: 6,92%
Tasso di mora	Tasso di mora: MEDIA EURIBOR 3M/360 MUTUI (Attualmente pari a: 3,92%) + 5 punti perc. Minimo: 2% Massimo: 10,5% Valore effettivo attualmente pari a: 8,92%

PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Tasso Variabile:

MEDIA EURIBOR 3M/360 espressa fino alla terza cifra decimale di norma pubblicata sui principali quotidiani economici, relativa al mese precedente il giorno di stipula per la prima rata e, successivamente, MEDIA EUROBOR 3M/360 relativa al mese precedente il mese di decorrenza di ogni rata. Se presente un indice di riferimento - l'utilizzo di un indice di riferimento per il calcolo del tasso di interesse variabile comporta la possibilità che, al variare dell'indice, il tasso di interesse praticato al finanziamento subisca una modifica pari alla variazione dell'indice, con conseguente cambiamento dell'importo della rata (che aumenta nel caso di crescita dell'indice e che invece si riduce in caso di dinamica contraria). Qualora la Banca preveda tassi massimi (cd. cap) o minimi (cd. floor), il tasso praticato al cliente, anche in caso di variazione dell'indice di riferimento, non potrà mai risultare superiore al tasso massimo o inferiore al tasso minimo.

TIPOLOGIE DI FINANZIAMENTO

Finanziamento a tasso variabile

L'utilizzo di un indice di riferimento per il calcolo del tasso di interesse variabile comporta la possibilità che, al variare dell'indice, il tasso di interesse praticato al finanziamento subisca una modifica pari alla variazione dell'indice, con conseguente cambiamento dell'importo della rata (che aumenta nel caso di crescita dell'indice e che invece si riduce in caso di dinamica contraria).

Qualora la Banca preveda tassi massimi (cd. cap) o minimi (cd. floor), il tasso praticato al cliente, anche in caso di variazione dell'indice di riferimento, non potrà mai risultare superiore al tasso massimo o inferiore al tasso minimo.

SPESE

Spese di Istruttoria	2,5% dell'importo deliberato
Imposta sostitutiva	0,25% o 2,00%, sull'ammontare del finanziamento, secondo le prescrizioni di legge
Imposte indirette	se dovute, saranno a carico del cliente le imposte indirette connesse e conseguenti ai finanziamenti di cui al presente foglio informativo, nella misura tempo per tempo prevista dalla legge vigente.
Spese incasso rata	Cassa: € 3,00 Presenza rapporto: € 3,00 SDD: € 3,00
Trasparenza documentazione bancaria (1)	Posta: € 2,00 Casellario elettronico: € 0,00
Spese estinzione anticipata	2% del debito residuo (non dovute in caso di finanziamento per l'acquisto o la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione o allo svolgimento della propria attività economica o professionale)
(1) Per usufruire dell'invio telematico (casellario elettronico) della corrispondenza (a costo zero) occorre aver sottoscritto un contratto di Internet Banking	Sono escluse le comunicazioni previste ai sensi dell'art. 118 D.lgs. 385/1993, gratuite indipendentemente dagli strumenti di comunicazione impiegati.

Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

ONERI SOSTENUTI DAL CLIENTE

Spese di perizia (valori di stima) - periti o società di valutazione immobiliare - compenso omnicomprensivo per la relazione tecnica estimativa.	fino a 1.000.000€ - 750€ fino a 5.000.000€ - 1.500€ oltre 5.000.000€ - 2.500€
Polizza scoppio incendio (valore di stima)	€ 225,04

Periodicità: Unica
Numero periodi: 1

PIANO DI AMMORTAMENTO

Tipo di ammortamento	Francese
Tipologia di rata	Costante
Periodicità delle rate	Mensile
Modalità pagamento interessi	Interessi posticipati
Tipo calendario	Giorni civili / 365

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Data	Valore
01.03.2024	3,92%
01.02.2024	3,925%
01.01.2024	3,942%
01.12.2023	3,972%
01.11.2023	3,966%

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 variabile (1)

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata per un capitale di: € 100.000,00	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
6,92%	4	€ 2.381,18	€ 2.416,85	€ 2.335,53
6,92%	8	€ 1.348,98	€ 1.405,79	€ 1.277,69
6,92%	12	€ 1.012,98	€ 1.080,84	€ 929,20

(1) ipotesi di aumento e diminuzione solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula del contratto di credito. Questa condizione non si applica ai finanziamenti a tasso fisso.

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

SERVIZI ACCESSORI

Polizza Incendio (obbligatoria):

Il Cliente è tenuto ad assicurare, l'immobile su cui è iscritta ipoteca contro i danni causati da incendio, scoppio, fulmine per tutta la durata del finanziamento.

La polizza deve prevedere le seguenti coperture:

- **Danni Diretti:** i danni materiali direttamente causati al fabbricato da: incendio, fulmine, esplosione o scoppio, implosione, caduta di aeromobili, meteoriti, corpi e veicoli spaziali, bang sonico;
- **Danni Conseguenti:** danni materiali e diretti al fabbricato assicurato come conseguenza degli eventi di cui sopra, causati da sviluppo di fumi, gas, vapori; mancata o anormale produzione o distribuzione di energia termica o idraulica; mancato o anormale funzionamento di impianti idraulici, igienici, di riscaldamento o di condizionamento d'aria; colaggio o fuoriuscita di liquidi; guasti per impedire o arrestare l'evento dannoso; spese di demolizione, sgombero e trasporto dei residui del sinistro.

L'importo assicurato deve essere pari al Valore Assicurabile comunicata dalla Banca al cliente sulla base della perizia effettuata. Il Valore Assicurabile corrisponde al costo di costruzione a nuovo, inteso come l'importo corrispondente al costo eventualmente da sostenere per integrale ricostruzione a nuovo del fabbricato con le stesse caratteristiche esclusi il valore dell'area su cui il fabbricato insiste e gli oneri di urbanizzazione.

Il Cliente potrà acquisire la copertura assicurativa richiesta attraverso la sottoscrizione di una polizza con una qualunque compagnia di assicurazione iscritta all'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione tenuto dall'IVASS e autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa nel ramo 8 "incendio ed elementi naturali" *.

A tal fine, fatta eccezione per i prefabbricati in bioedilizia, il **Cliente consumatore** potrà scegliere di sottoscrivere la **Polizza AssiMutuo** di Net Insurance S.p.A. (compagnia con la quale la BCA Banca ha stipulato un accordo di distribuzione) distribuita dalla Banca.

La polizza emessa da una Compagnia diversa da Net Insurance S.p.A. deve essere vincolata a favore di BCA Banca sulla base di un documento sottoscritto dalla Compagnia medesima il cui contenuto viene indicato dalla Banca.

Il **Cliente non consumatore** invece, fatta eccezione sempre per i prefabbricati in bioedilizia, potrà scegliere di sottoscrivere la **Polizza Ultra Casa e Patrimonio – Fabbricato** di Allianz (compagnia con la quale la BCA Banca ha stipulato un accordo di distribuzione) distribuita dalla Banca.

La polizza emessa da una Compagnia diversa da Allianz deve essere vincolata a favore di BCA Banca sulla base di un documento sottoscritto dalla Compagnia medesima il cui contenuto viene indicato dalla Banca.

* L'Albo delle Imprese di Assicurazione e Riassicurazione ed i relativi elenchi sono pubblicati sul sito dell'IVASS (www.ivass.it)

Polizza Incendio AssiMutuo di Net Insurance S.p.A. (cliente consumatore):

Ai fini della copertura assicurativa richiesta, la Banca propone la polizza AssiMutuo, un prodotto di Net Insurance S.p.A. che copre l'immobile su cui è iscritta ipoteca contro i danni causati da incendio, scoppio, fulmine dell'immobile adibito a civile abitazione per tutta la durata del finanziamento.

L'Assicurazione è prestata a "Valore a Nuovo" ovvero l'impresa di impegna a pagare in caso di Sinistro la spesa necessaria per l'integrale ricostruzione a nuovo di tutto il Fabbricato escludendo soltanto il valore dell'area.

La polizza distribuita dalla Banca non prevede il vincolo a favore della stessa.

In caso di estinzione anticipata del mutuo o di trasferimento presso un altro ente finanziatore le coperture assicurative cessano alle ore 24.00 del giorno di perfezionamento dell'estinzione anticipata totale o del trasferimento del finanziamento. In tal caso il Cliente ha diritto alla restituzione della parte del premio pagato, al netto delle imposte dovute, relativo al periodo residuo intercorrente tra la data di perfezionamento dell'estinzione o del trasferimento del finanziamento e la data di scadenza originaria delle coperture assicurative. In alternativa, il Cliente può richiedere all'assicuratore la prosecuzione della Polizza fino alla scadenza anche designando un nuovo beneficiario.

Polizza Incendio Ultra Casa e Patrimonio – Fabbricato di Allianz (cliente non consumatore):

Ai fini della copertura assicurativa richiesta, la Banca propone la polizza Ultra Casa e Patrimonio – Fabbricato, un prodotto di Allianz che copre l'immobile su cui è iscritta ipoteca contro i danni causati da incendio, scoppio, fulmine dell'immobile per tutta la durata del finanziamento.

L'Assicurazione è prestata a "Valore a Nuovo" ovvero l'impresa di impegna a pagare in caso di Sinistro la spesa necessaria per l'integrale ricostruzione a nuovo di tutto il Fabbricato escludendo soltanto il valore dell'area.

La polizza distribuita dalla Banca non prevede il vincolo a favore della stessa.

In caso di estinzione anticipata del mutuo o di trasferimento presso un altro ente finanziatore le coperture assicurative cessano alle ore 24.00 del giorno di perfezionamento dell'estinzione anticipata totale o del trasferimento del finanziamento. In tal caso il Cliente ha diritto alla restituzione della parte del premio pagato, al netto delle imposte dovute, relativo al periodo residuo intercorrente tra la data di perfezionamento dell'estinzione o del trasferimento del finanziamento e la data di scadenza originaria delle coperture assicurative. In alternativa, il Cliente può richiedere all'assicuratore la prosecuzione della Polizza fino alla scadenza anche designando un nuovo beneficiario.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Tasso di Mora	Tasso di interesse pro tempore vigente durante la mora
Estinzione anticipata	Esente
Adempimenti notarili	Secondo il tariffario del professionista (*)
Imposta di registro	Si rinvia alla disciplina fiscale vigente
Tasse ipotecarie	Non applicabile

(*) A carico della Banca per i mutui con finalità di portabilità tramite surroga.

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria	40 giorni dalla presentazione della documentazione richiesta, esclusi i tempi per gli adempimenti notarili, e fatti salvi i casi in cui: a) risulti necessario procedere a un'integrazione alla documentazione tecnico/legale prodotta; b) emergano nuovi elementi per i quali si renda necessario effettuare ulteriori approfondimenti; c) venga sospeso l'iter istruttorio per motivi dipendenti dalla
-------------------------	---

	volontà del Cliente
Disponibilità dell'importo	entro 15 gg. dalla stipula ed attiv.assicurazione

RATING DI LEGALITA'

Avvertenza: le riduzioni di seguito indicate sono da riferire alle condizioni sopra riportate

L'Area Crediti effettuerà l'istruttoria entro massimo dieci giorni lavorativi. Entro il giorno successivo all'istruttoria il finanziamento richiesto dovrà essere deliberato (o nella prima seduta utile del Consiglio di Amministrazione, se di sua competenza) e dovrà essere prontamente informata l'impresa richiedente.

Una volta espletate tutte le formalità necessarie (quali ad esempio la sottoscrizione delle garanzie) dovrà essere garantita l'erogazione del credito entro i sette giorni lavorativi successivi.

Per le imprese in possesso del rating di legalità sono previste le seguenti riduzioni sulle condizioni economiche applicate:

- riduzione del 7,50% del tasso standard per le imprese con rating "una stelletta";
- riduzione del 10,00% del tasso standard per le imprese con rating "due stellette";
- riduzione del 15,00% del tasso standard per le imprese con rating "tre stellette".

Per tutte le imprese in possesso di rating di legalità è prevista una riduzione delle spese di istruttoria del 20% di quelle standard.

Qualora, in questa fase, si ritenga opportuno non tener conto del rating di legalità nella determinazione delle condizioni economiche del finanziamento, è necessario che di tale circostanza venga fornita adeguata motivazione nella proposta di affidamento e nella deliberazione, prescrivendo che di tale motivazione si tenga traccia ai fini della successiva stesura della relazione annuale da inviare a Banca d'Italia.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il mutuatario può esercitare in ogni momento il diritto di estinzione anticipata così come di decurtazione parziale del mutuo, dietro pagamento di un compenso calcolato in percentuale del capitale anticipatamente corrisposto; ove si tratti di mutuo fondiario detto compenso è onnicomprensivo e nessuna altra spesa è dovuta.

Non sono dovuti alcun compenso o penale nei casi in cui il contratto di mutuo sia stipulato o accollato a seguito di frazionamento per l'acquisto o la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento dell'attività economica o professionale da parte del mutuatario persona fisica, nonché qualora l'estinzione anticipata avvenga nell'ambito di un'operazione di portabilità. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

Procedura semplificata per la cancellazione delle ipoteche

Ai sensi dell'art. 40-bis del D. Lgs. 385/93, la Banca comunica all'Agenzia del Territorio competente, entro 30 giorni dalla data in cui il mutuo è estinto, l'estinzione dell'obbligazione medesima. L'Agenzia del Territorio, acquisita tale comunicazione di estinzione dell'obbligazione e verificata la mancanza di una dichiarazione di permanenza dell'ipoteca, procede a cancellare l'ipoteca medesima d'ufficio, cioè senza necessità di un'apposita domanda, entro il giorno successivo alla scadenza del termine di trenta giorni dall'estinzione dell'obbligazione.

Il rilascio, da parte della banca, della dichiarazione di cui sopra non comporta alcuna spesa a carico del cliente.

Recesso della banca

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

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui, per rimborsare il mutuo, il cliente ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario secondo la procedura di cui all'art. 120 quater del D.lgs. 385/1993, 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.

In generale, la portabilità si realizza attraverso la surrogazione: si consente al debitore di sostituire il creditore iniziale (ad esempio: il mutuante), senza necessità di consenso di quest'ultimo, previo pagamento del debito (art. 1202 del codice civile).

Ai sensi del citato art. 120 quater del D.lgs. 385/1993, in particolare:

- la surrogazione deve perfezionarsi entro il termine di trenta giorni lavorativi dalla data in cui il cliente chiede

alla banca/intermediario subentrante (surrogante) di acquisire dal finanziatore originario (surrogato) l'esatto importo del proprio debito residuo;

- nel caso in cui la surrogazione non si perfezioni entro il predetto termine di trenta giorni lavorativi per cause dovute al finanziatore originario, quest'ultimo è comunque tenuto a risarcire il cliente in misura pari all'1% del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo;
- resta ferma la possibilità per il finanziatore originario di rivalersi sul mutuante surrogante, nel caso in cui il ritardo sia dovuto a cause allo stesso imputabili;
- la disciplina di cui sopra si applica ai soli contratti di finanziamento conclusi da intermediari bancari e finanziari con persone fisiche o micro-imprese, come definite dall'art. 1, comma 1, lettera t), del D.lgs. 11/2010.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

La banca conclude gli adempimenti connessi alla richiesta del mutuatario entro 15 giorni decorrenti dalla data di ricezione della richiesta medesima.

Reclami

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a: Ufficio Reclami di BCA Banca - Via Boncompagni, 15 - 00187 Roma (RM) ufficio.reclami@bcabanca.it oppure a ufficio.reclami@pec.bcabanca.it, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 60 giorni, prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it., ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, 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 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
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

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 sostitutiva	Imposta pari allo 0,25% (prima casa) o al 2% (seconda casa) della somma erogata in caso di acquisto, costruzione, ristrutturazione dell'immobile.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile)/ Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
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"	<i>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.</i>
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.
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.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
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. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM dei mutui, aumentarlo di un quarto, aggiungere un margine di ulteriori quattro punti e, fermo restando che la differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore ad otto punti percentuali, accertare che quanto richiesto dalla banca/intermediario non sia superiore.
Tasso Minimo (floor)	Detto anche "tasso pavimento", ovvero il tasso minimo di rimborso applicato al finanziamento e stabilito contrattualmente.
Tasso massimo applicabile (cap)	Limite massimo predeterminato oltre il quale il tasso d'interesse nominale annuo non potrà mai salire, anche se la somma fra parametro di indicizzazione e spread dovesse superarlo