

**Mutuo
CHIROGRAFARIO STANDARD****INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Denominazione e forma giuridica: BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.p.A.
Sede Legale: V. Gramsci, 7 – 10121 Torino Tel. 011.0828.1 Fax 011.0828.800
Sito internet: www.bancaintermobiliare.com
Capitale sociale € 156.209.463,00 i.v.
Iscrizione al Registro delle Imprese di Torino, Codice Fiscale e P. IVA n. 02751170016
Codice azienda Bancaria n. 3043.7 Albo banche n. 5319
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
Capogruppo del Gruppo Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni S.p.a.
Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari: cod 3043

RISERVATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE

Soggetto che entra in contatto con il cliente

Nome	Cognome
Indirizzo	Telefono E-mail

CHE COS'E' IL MUTUO

Il mutuo 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 mutui già ottenuti per le stesse finalità.

Il mutuo può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario". Se invece, il mutuo non prevede vincolo ipotecario a favore della banca, si chiama "chirografario". Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso, variabile, misto o di due tipi. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

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.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al mutuo** (denominata "Comprare una casa - Il mutuo ipotecario in parole semplici") che aiuta ad orientarsi nella scelta del finanziamento, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito www.bancaintermobiliare.com nella sezione "Trasparenza" e presso tutte le filiali della banca.

FONDO DI GARANZIA PER LE PMI (Legge n. 662/96 art. 2, comma 100, lettera a)

Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni S.p.A. opera con il Fondo di Garanzia per le PMI, costituito con Legge n. 662/96 (di seguito denominato Fondo).

Il Fondo, regolamentato da proprie Disposizioni Operative, ha lo scopo di consentire alle piccole e medie imprese (PMI) un più facile accesso al credito, mediante il rilascio di una Garanzia pubblica (nella forma di: Garanzia Diretta, Controgaranzia o Cogaranzia) a fronte di finanziamenti concessi dalle Banche. La garanzia del Fondo è in ultima istanza dello Stato, riducendo il rischio delle Banche, consente alle stesse di praticare alle imprese condizioni più vantaggiose in termini di tasso e/o di volume di credito concesso.

L'impresa cliente ha la possibilità di richiedere l'intervento del Fondo. In tal caso, Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni S.p.A., valuta l'ammissibilità all'intervento di garanzia.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Nota Bene: Le condizioni indicate nel presente documento saranno comunque e sempre applicabili solo nel rispetto dei limiti massimi pro tempore vigenti ai sensi della disciplina anti usura.

QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Finanziamento a tasso fisso

Durata del Finanziamento (mesi)	T.A.N. (Tasso Annuo Nominale)	TAEG
24	10,000 %	16,32 %
60	10,000 %	12,99 %

 Il tasso utilizzato nell'esempio è a tasso fisso del **10,000 %**.

 Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi - Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento a privati/famiglie di globali **€ 100.000,00**. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria pari a € 3.000,00 (3,000% di € 100.000,00), le spese di incasso rata di € 2,00 e l'imposta sostitutiva pari a € 2.000,00 (2,000% di € 100.000,00).

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno civile (365 gg.).

Mutuo destinato a privati/famiglie:

Finanziamento a tasso variabile

durata finanziamento (mesi)	T.A.N. (tasso annuo nominale)	TAEG
24	8,529 % (indice + spread 8,500%)	14,67 %
60	8,529 % (indice + spread 8,500%)	11,34 %

 Il tasso utilizzato nell'esempio è quello rilevato dal "Sole 24 Ore" e pubblicato in data 30/09/2015: 0,029 % (qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a **0,000%**) più spread.

 Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi - Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento a privati/famiglie di globali **€ 100.000,00**. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria pari a € 3.000,00 (3,000% di € 100.000,00), le spese di incasso rata di € 2,00 e l'imposta sostitutiva pari a € 2.000,00 (2,000% di € 100.000,00).

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno civile (365 gg.).

Mutuo destinato alle imprese:

Finanziamento a tasso variabile

durata finanziamento (mesi)	T.A.N. (tasso annuo nominale)	TAEG
24	8,529 % (indice + spread 8,500%)	14,67 %
60	8,529 % (indice + spread 8,500%)	11,34 %

 Il tasso utilizzato nell'esempio è quello rilevato dal "Sole 24 Ore" e pubblicato in data 30/09/2015: 0,029 % (qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a **0,000%**) più spread.

 Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi - Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento a privati/famiglie di globali **€ 100.000,00**. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria pari a € 3.000,00 (3,000% di € 100.000,00), le spese di incasso rata di € 2,07 e l'imposta sostitutiva pari a € 2.000,00 (2,000% di € 100.000,00).

La modalità di calcolo degli interessi utilizzata negli esempi è l'anno civile (365 gg.).

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca. Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	Minimo € 10.000,00 - per acquisto o costruzione di beni immobili (ad uso abitativo e non abitativo) - per sostituzione di operazioni con finalità acquisto o costruzione di beni immobili (ad uso abitativo e non abitativo)
	Durata	Minimo 2 anni, massimo 5 anni
TASSI (finanz. Tasso variabile)	Tasso di interesse nominale annuo	Euribor 6 mesi 360 gg. più spread
	Parametro di indicizzazione	<u>Periodicità delle revisioni del tasso</u> : trimestrali, con decorrenza del tasso 01/01 - 01/04 - 01/07 - 01/10; <u>Rilevazione indice ai fini della stipula (tasso d'ingresso)</u> : Euribor 360 (Euro Interbank Offered Rate) 6 mesi lettera puntuale pubblicato ^(*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario del trimestre solare che precede la stipula del finanziamento. <u>Rilevazione indice ai fini delle revisioni periodiche del tasso</u> : Euribor 360 (Euro Interbank Offered Rate) 6 mesi lettera puntuale pubblicato ^(*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario di ogni trimestre solare. L'eventuale variazione avrà efficacia già dal primo giorno successivo rispetto alla fine del trimestre solare in cui si è verificata la rilevazione. ^(*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro Euribor 6/360, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto alle ore 11.00 dall' "Euribor Panel Steering Committee" il penultimo giorno lavorativo bancario del trimestre solare in questione.

FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)

	Spread	8,500 %	
	Tasso di interesse di preammortamento	Euribor 6 mesi 360 gg. + 8,500 %	
	Tasso di mora	2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini	
TASSI (Finanz. Tasso Fisso)	Tasso di interesse nominale annuo	10,000 %	
	Parametro di riferimento	Non previsto	
	Spread	Non previsto	
	Tasso di interesse di preammortamento	10,000 %	
	Tasso di mora	2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini	
<p>Parametro di indicizzazione. Sia in caso di tassi attivi, sia in caso di tassi passivi, qualora il tasso applicato sia determinato sulla base di un parametro (per esempio: Euribor, Libor ecc.) e il valore del parametro rilevato alla data di perfezionamento dell'operazione e successive revisioni del tasso sia negativo, il parametro si intenderà convenzionalmente pari a zero. Di conseguenza il tasso applicato corrisponderà allo spread, se questo è da aggiungere al parametro (parametro + spread); mentre il tasso applicato si considererà pari a zero, se lo spread è da sottrarre dal parametro (parametro - spread). Analogamente il tasso applicato si intenderà pari a zero nel caso in cui, pur essendo il parametro di riferimento positivo, il valore risultante dalla sottrazione dello spread al parametro risulti negativo.</p>			
SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria	3,000 % dell'importo erogato, con minimo di € 500,00
		Altro Stipula in locali diversi da quelli della banca (solo per atto principale)	€ 120,00
		Rilascio piano di ammortamento a singola richiesta	€ 10,00 per non consumatori € 0,00 per consumatori
SPESE	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	Nessuna spesa
		Incasso rata	€ 2,00 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati ai privati € 2,07 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati alle imprese Per tutti i finanziamenti (<i>incluse le spese di avviso e rilascio quietanza</i>) se il pagamento avviene: € 5,00 per cassa € 5,00 a mezzo SDD * € 1,03 Rilascio quietanza di pagamento rata (per rate con addebito automatico in conto corrente **) <i>* ad esclusione dei finanziamenti agevolati, garantiti da Confidi, Organismi o Cooperative di Garanzia o Enti Pubblici, finanziamenti a S.a.l (Stato Avanzamento Lavori, il cui SDD potrà essere attivato solo dopo l'erogazione finale definitiva), da frazionare (il cui SDD potrà essere attivato solo dopo aver effettuato il frazionamento), con rate scadute e non pagate, partite accessorie di sospensione non ancora in ammortamento (il SDD è attivabile quando la partita entrerà in ammortamento).</i> <i>** l'addebito automatico in conto corrente non prevede l'invio di avviso di scadenza rata né, per i finanziamenti destinati ai soli consumatori, la quietanza di pagamento, salvo specifica richiesta dell'intestatario e solo per le rate non ancora scadute.</i>
		Invio comunicazioni	€ 2,07 Invio avviso di scadenza rata (per rate con addebito automatico in conto corrente ***) <i>*** l'addebito automatico in conto corrente non prevede l'invio di avviso di scadenza rata né, per i finanziamenti destinati ai soli consumatori, la quietanza di pagamento, salvo specifica richiesta dell'intestatario e solo per le rate non ancora scadute.</i>
		Accollo (per lotto)	€ 150,00
		Sospensione pagamento rate	€ 0,00

FOGLIO INFORMATIVO (D.Lgs 385/01.09.93 e successive modifiche - Deliberazione CICR del 04.03.03)

	Altro: Estratto conto (comunicazione annuale) € 0,00 Certificazione interessi passivi (annuale) € 0,00 Sussistenza di credito / debito (per singolo atto) € 50,00 Variazione spread € 0,00 Variazione parametro di indicizzazione € 0,00 Variazione periodicità di rimborso € 0,00 Variazione scadenza preammortamento / ammortamento del finanziamento € 0,00 Rinuncia a fidejussione € 50,00 Atti di erogazione e quietanza (per singolo atto) € 100,00 Spese istruttoria di atto modificativo e/o integrativo di un contratto ad eccezione delle rinegoziazioni ex art. 120 quater del T.U.B. (per singolo atto) € 100,00 Frazionamento prestito (per lotto) € 200,00 Compenso omnnicomprensivo per decurtazione o estinzione anticipata del finanziamento: - Acquisto / costruzione di immobile ad uso residenziale o di unità per l'esercizio in proprio di attività professionale o di impresa individuale; - Altre finalità 0,000 % del capitale rimborsato 2,000 % del capitale rimborsato	
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	Francese Piano Bullet (rate di ammortamento di solo quota interessi e rata finale di solo quota capitale)
	Tipologia di rata	A rate costanti
	Periodicità delle rate	Mensile, trimestrale, semestrale

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Data	Valore
30/06/2015	0,050 %
30/09/2015	0,029 %

Il parametro di riferimento è l'Euribor 360 (Euro Interbank Offered Rate) 6 mesi lettera puntuale pubblicato (*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario di ogni trimestre solare. L'eventuale variazione avrà efficacia già dal primo giorno successivo rispetto alla fine del trimestre solare in cui si è verificata la rilevazione.

(*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro Euribor 6/360, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto alle ore 11.00 dall' "Euribor Panel Steering Committee" il penultimo giorno lavorativo bancario del trimestre solare in questione.

Per i contratti di mutuo che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, il documento di sintesi riporta in calce il piano di ammortamento.

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
Finanziamento a Tasso Variabile per Privati/Famiglie

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*) (1)
8,529 %	2	€ 4.548,89	non applicabile	non applicabile
8,529 %	5	€ 2.055,05	€ 2.115,83	€ 2.054,17

Finanziamento a Tasso Variabile per Imprese

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per Euro 100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*) (1)
8,529 %	2	€ 4.548,96	non applicabile	non applicabile
8,529 %	5	€ 2.055,12	€ 2.115,90	€ 2.054,24

(*) Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula.

(¹) Premesso che il tasso di interesse aumenta o diminuisce per effetto dell'oscillazione del parametro sottostante, precisiamo che se il valore del parametro rilevato alla data di rilevazione sia negativo, il parametro si intenderà convenzionalmente pari a zero, di conseguenza il tasso applicato corrisponderà allo spread. La rata, nell'esempio di diminuzione del tasso di 2 punti, sarà determinata in base al tasso finito pari allo spread.

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.bancaintermobiliare.com).

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

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

	Se acquistati attraverso la banca / intermediario
Commissione per garanzia ISMEA (ex SGFA - ex FIG) – se previsto dal prodotto	0,75 % inteso come valore massimo e se dovuta in base alla normativa vigente.
Costo della garanzia del Fondo di Garanzia per le PMI (L.662/96) – se previsto dal prodotto	3,00 % inteso come valore massimo e se dovuta in base alla normativa vigente.
Altro - Eventuali Spese di registrazione (in caso di scrittura privata)	€ 5,00 (fatti salvi maggiori importi richiesti dall'Agenzia delle Entrate)

- **Imposta sostitutiva** (come da normativa vigente, in percentuale % sull'importo erogato, qualora prevista):
- finanziamento destinato a casa diversa dalla se prima casa di abitazione 2,000 %
- se finanziamento destinato all'acquisto, ristrutturazione e costruzione di unità abitative, anche se trattasi di prima casa, classificate catastalmente nelle categorie A1, A8 e A9 2,000 %
- se finanziamento con altre destinazioni 0,250 %

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria	60 giorni lavorativi a partire dalla presa in carico dell'intera documentazione da parte delle Funzioni centrali competenti
Disponibilità dell'importo	10 giorni lavorativi a partire dal perfezionamento del contratto

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento alle condizioni previste nella sezione "spese per la gestione del rapporto". L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del finanziamento.

Per i contratti di mutuo ipotecario stipulati per finalità diverse dall'acquisto o dalla ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando unicamente un compenso onnicomprensivo stabilito dal contratto, che non potrà essere superiore al 2,000 % del capitale residuo.

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui, per rimborsare il mutuo, 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

Non oltre due mesi dalla comunicazione di recesso formalizzata dal cliente, allo scopo di consentire l'ordinato regolamento e conclusione dei rapporti eventualmente pendenti.

Reclami

1. Nel caso in cui insorga una controversia con la Banca sui prodotti e servizi resi dall'intermediario, il Cliente può presentare un reclamo alla Banca. Si definisce "reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta alla banca un suo comportamento anche omissivo.
2. I reclami possono essere afferenti: a servizi bancari o finanziari (ad es. conto corrente, deposito titoli, deposito a risparmio, finanziamenti ecc.) o a servizi di investimento come definiti dall'art. 1, comma 5° D.Lgs. 28/2/98 n. 58 quando hanno ad oggetto strumenti finanziari ovvero al comportamento tenuto dalla Banca, dai suoi dipendenti o collaboratori in materia di intermediazione assicurativa (Provvedimento IVASS del 3.5.2016, n. 46).

L'appartenenza alle tre diverse categorie comporta un diverso processo di gestione in base all'oggetto dei reclami, con termini di risposta differenti nonché modalità e organismi specifici di ricorso avverso le decisioni assunte dall'Ufficio Reclami.

3. Il reclamo va formulato per iscritto (per esempio con lettera, fax o e-mail) e deve contenere i dati anagrafici del reclamante, l'indicazione dei rapporti (per esempio: il numero del conto corrente) ai quali il reclamo si riferisce e una chiara e precisa esposizione dei fatti contestati.

4. Il reclamo va inviato alla banca in uno dei seguenti modi:

- **posta ordinaria o raccomandata** indirizzata a

Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni spa Ufficio Reclami Via Gramsci, 7 10121 Torino

- **posta elettronica** all'indirizzo e-mail reclami.compliance@bancaintermobiliare.com

- **posta elettronica certificata (PEC)** all'indirizzo e-mail bim@postacert.cedacri.it

- **fax** da inviare al numero 011/0828807

- **consegna diretta** del reclamo alla filiale della banca presso la quale è intrattenuto il rapporto.

5. La Banca provvederà in ogni caso, sia che il reclamo sia ritenuto fondato o non fondato, a fornire adeguato riscontro al cliente.

Reclami aventi ad oggetto i servizi bancari e finanziari

1. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Tali termini sono **sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio** di ogni anno.

2. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di 30 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziarie ordinaria.

3. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziarie il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

4. La condizione di procedibilità di cui alla predetta normativa si intende assolta nel caso in cui il Cliente abbia esperito il procedimento di cui al comma precedente presso l'ABF.

Reclami aventi ad oggetto i servizi di investimento

1. La Banca deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Il Cliente può rivolgersi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) per la risoluzione delle controversie insorte con la Banca relativamente alla violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del T.U.F., incluse le controversie transfrontaliere e le controversie oggetto del Regolamento UE n. 524/2013.

Non rientrano nell'ambito di operatività dell'Arbitro le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a euro cinquecentomila.

Sono esclusi dalla cognizione dell'Arbitro i danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di cui al primo paragrafo del punto 2 e quelli che non hanno natura patrimoniale.

Il ricorso all'Arbitro può essere proposto esclusivamente dall'investitore, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore.

Il ricorso può essere proposto quando, sui medesimi fatti oggetto dello stesso:

a) non sono pendenti, anche su iniziativa della Banca, altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;

b) è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione, senza che la Banca abbia comunicato le proprie determinazioni e deve essere proposto entro un anno dalla presentazione del reclamo alla Banca ovvero, se il reclamo è stato presentato anteriormente alla data di avvio dell'operatività dell'Arbitro, entro un anno da tale data.

L'accesso al procedimento è gratuito per il ricorrente.

Tutti i termini sono sospesi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio di ciascun anno.

Le informazioni necessarie per sapere come rivolgersi all'ACF e per l'ambito della sua competenza sono reperibili presso il sito www.acf.consob.it, oppure presso le Agenzie della Banca.

3. Il diritto di ricorrere all'Arbitro non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti.

4. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziarie ordinaria.

5. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziarie il Cliente e la Banca devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo alternativamente: all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie "ADR" (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento) oppure ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

6. Il ricorso all'ACF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

Reclami aventi ad oggetto il comportamento dell'intermediario nello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa:

1. La Banca deve rispondere entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

2. Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto riscontro al reclamo nel termine massimo di 45 giorni, può inviare un esposto (allegando la documentazione relativa al reclamo presentato all'intermediario) all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni al seguente indirizzo:

Servizio Tutela degli Utenti

Via del Quirinale 21

00187 Roma - Italia

Le informazioni di dettaglio sulla procedura di presentazione del reclamo scritto ad IVASS, incluso il modello da utilizzare, sono disponibili sul sito www.ivass.it alla sezione "Per il Consumatore" - sottosezione "Come presentare un reclamo".

3. Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, si segnala altresì la possibilità per il reclamante di rivolgersi ai sistemi

alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

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 introdotta dal DPR 601 del 29/9/1973 sui finanziamenti a medio/lungo termine (> 18 mesi) in sostituzione delle imposte ordinarie (imposta di registro, imposta di bollo, imposte ipotecarie e catastali, tasse sulle concessioni governative).
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.
Preammortamento	Periodo di pagamento di rate costituite da soli interessi, caratteristico del periodo iniziale del finanziamento.
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.
Piano di ammortamento "bullet"	Piano Bullet (rate di ammortamento di solo quota interessi e rata finale di solo quota capitale)
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.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
Tasso Annuo Effettivo Globale (T.A.E.G.)	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 di ammortamento.
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 determinare il tasso soglia, calcolato aumentando il tasso medio rilevato di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.
Spese di perizia (Perizia di stima)	A fronte dell'operazione di valutazione del valore dell'eventuale bene oggetto del finanziamento o costituito a garanzia.
Tasso variabile	È un tasso che varia a scadenze periodiche predeterminate, seguendo, ad esempio, l'andamento di alcuni parametri (Prime Rate ABI, Euribor, IRS o altro).
Tasso fisso	È un tasso che rimane immutato per tutta la durata del finanziamento.
Compenso onnicomprensivo per decurtazione o estinzione anticipata	È un compenso, calcolato in percentuale sull'importo della decurtazione o del capitale residuo, che viene addebitato al cliente che decida di estinguere, in parte o interamente, un finanziamento in essere.