

INFORMAZIONI SULLA BANCA/INTERMEDIARIO

SOLUTION BANK S.p.A.
C.so della Repubblica 126 - 47121 - FORLÌ (FC)
Tel. 0543 811111(centralino) Fax 0543 811118
email: info@solution.bank
sito internet: www.solution.bank
Codice Fiscale 03374640401
Registro delle Imprese della CCIAA di n. 299009
Iscritta all'albo della Banca d'Italia n. 5597 - Cod. ABI 3273
La Banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia.
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi - Conciliatore Bancario Finanziario - Arbitro Bancario Finanziario.

Solo in caso di offerta fuori sede:

Cognome e nome del proponente: _____
Indirizzo: _____
Telefono: _____
E-mail: _____

CHE COS'È IL MUTUO CHIROGRAFARIO

Il mutuo chirografario è un finanziamento: la banca consegna al cliente una somma di denaro dietro impegno da parte di quest'ultimo di rimborsarla, unitamente agli interessi, secondo un piano di ammortamento definito al momento della stipulazione del contratto stesso.

Il mutuo chirografario è un contratto che impegna le parti contraenti per un certo arco di tempo; la scadenza del contratto è rimessa alla libera determinazione delle parti e va definita nel contratto.

Il cliente rimborsa il mutuo con 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.

L'eventuale durata medio-lunga del finanziamento (cioè superiore ai 18 mesi) consente l'esercizio dell'opzione per l'applicazione dell'imposta sostitutiva di cui all'art. 17 D.P.R. 29 settembre 1973, n. 601.

La banca opera con il Fondo di Garanzia per le PMI e in caso di richiesta da parte dell'impresa cliente, verrà valutata l'ammissibilità all'intervento di garanzia.

In ottemperanza alla vigente disciplina in materia, la banca considera il rating di legalità delle imprese tra le variabili utilizzate per la valutazione di accesso al credito dell'impresa e ne tiene conto nel processo di istruttoria ai fini di una riduzione dei tempi e dei costi per la concessione del finanziamento, nonché delle condizioni economiche di erogazione, secondo quanto sotto specificato nella sezione relativa alle condizioni economiche.

Mutuo a tasso fisso

Rimangono fissi per tutta la durata del mutuo sia il tasso di interesse sia l'importo delle singole rate.

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.

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

Quando il tasso del mutuo è indicizzato, il Cliente corre il rischio di pagare una rata più elevata di quella originaria se il parametro di riferimento aumenta nel corso degli anni.

La Banca può sciogliere il contratto per mancato o ritardato 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, presso tutte le filiali della banca.

TEMPORARY CRISIS FRAMEWORK

Si tratta di un finanziamento rivolto alle imprese che rispettano i requisiti indicati nell'art. 16 del DL 50 del 17 maggio 2022 (DL Aiuti) e le Disposizioni Operative del Fondo di Garanzia per le PMI - Legge 662/96 e successive modifiche, reperibile sul sito internet www.fondidigaranzia.it.

Durata: da un minimo di 24 mesi fino a 96 mesi con preammortamento fino a 36 mesi;

il 15 per cento dell'importo medio dei Ricavi delle vendite e delle prestazioni degli ultimi tre esercizi conclusi come risultante dalla seguente documentazione contabile consegnata al soggetto richiedente: bilanci depositati in CCIAA, dichiarazioni dei redditi trasmesse all'Agenzia delle Entrate; nel caso di soggetto beneficiario finale costituito da meno di 12 mesi, il massimale è definito sulla base della proiezione su 12 mesi dei ricavi registrati nel minor intervallo temporale;

il 50 per cento dei costi sostenuti per l'energia nei dodici mesi precedenti il mese della richiesta di finanziamento inviata dall'impresa beneficiaria al soggetto finanziatore come risultante dalla documentazione consegnata; se il soggetto beneficiario finale è di nuova costituzione e non dispone di dati contabili relativi ad un periodo completo di 12 mesi, il massimale sarà definito sulla base della proiezione su 12 mesi dei costi per l'energia sostenuti nel minor intervallo temporale;

il fabbisogno di liquidità del soggetto beneficiario finale nei successivi 12 mesi, nel caso di PMI, qualora il soggetto beneficiario abbia registrato interruzioni nelle catene di approvvigionamento, ovvero abbia registrato forti incrementi nei prezzi dell'energia, delle materie prime e/o semilavorati per effetto del conflitto, ovvero abbia subito un forte calo di fatturato poiché molto esposto in quei mercati, abbia pagamenti in sospeso dalla Russia o dall'Ucraina, ovvero abbia registrato un aumento dei costi per la sicurezza informatica.

Finalità: Investimenti o copertura dei costi del capitale di esercizio;

Percentuali di copertura della garanzia come da Circolare 6/2022 del 3 agosto 2022 del Fondo di Garanzia (cfr. <https://www.fondidigaranzia.it/normativa-e-modulistica/circolari-operative/>)

80% in favore di operazioni finanziarie a fronte di investimento. Con riferimento alle richieste di riassicurazione, la copertura del Fondo è concessa nella misura dell'80% in favore dei soggetti garanti a condizione che la garanzia rilasciata da quest'ultimo non sia superiore all'80%;

80% in favore di operazioni finanziarie concesse, per esigenze diverse dal sostegno alla realizzazione di investimenti, in favore delle imprese beneficiarie rientranti nelle fasce 3, 4 e 5 del modello di valutazione del Fondo di Garanzia. Con riferimento alle richieste di riassicurazione, la copertura del Fondo è concessa nella misura dell'80% in favore dei soggetti garanti a condizione che la garanzia rilasciata da quest'ultimo non sia superiore all'80%;

60% in favore di operazioni finanziarie concesse, per esigenze diverse dal sostegno alla realizzazione di investimenti, in favore delle imprese beneficiarie rientranti nelle fasce 1 e 2 del predetto modello di valutazione. Con riferimento alle richieste di riassicurazione, la misura massima del 60% rappresenta il valore massimo che può assumere il prodotto tra la copertura offerta dal Fondo e quella offerta dal soggetto garante, che comunque non potrà mai essere superiore all'80%;

80% in favore delle tipologie di soggetto beneficiario finale e di operazione finanziaria per le quali non si applica il modello di valutazione del Fondo ai sensi dell'art.6, comma 2 del Decreto interministeriale del 6 marzo 2017 (start up, start-up innovative e incubatori certificati, microcredito, importo ridotto). Con riferimento alle richieste di riassicurazione, la copertura del Fondo è concessa nella misura dell'80% in favore dei soggetti garanti a condizione che la garanzia rilasciata da quest'ultimo non sia superiore all'80%;

per i finanziamenti finalizzati alla realizzazione di obiettivi di efficientamento energetico o diversificazione della produzione o del consumo energetici, secondo quanto previsto dall'articolo 16 TEMPORARY FRAMEWORK 2022 CRISI RUSSIA UCRAINA del DL Aiuti, la percentuale di copertura è innalzata al 90% per la garanzia diretta e al 100% per la riassicurazione, a condizione che le garanzie rilasciate dai confidi o altri fondi di garanzia non superino la percentuale massima di copertura del 90%.

Il finanziamento sarà sempre assistito dalla garanzia del Fondo di Garanzia. L'erogazione dello stesso sarà sempre subordinata all'acquisizione della garanzia rilasciata dal Fondo, in caso di diniego del Fondo di garanzia al rilascio della garanzia, il finanziamento non sarà erogato.

Erogazione: in un'unica soluzione o stato avanzamento lavori;

Costo della garanzia: nei confronti delle imprese, localizzate in Italia, che realizzano interventi finalizzati ad obiettivi di efficientamento energetico o diversificazione della produzione o del consumo energetici, secondo quanto previsto dall'articolo 16 del DL Aiuti e che operino in uno o più dei settori o sottosectori particolarmente colpiti di cui all'allegato I alla Comunicazione della Commissione europea 2022/ C131 I/01 recante "Quadro temporaneo di crisi per misure di aiuto di Stato a sostegno dell'economia a seguito dell'aggressione della Russia contro l'Ucraina" la garanzia è concessa a titolo gratuito; per le altre imprese e finalità si rimanda alle commissioni previste dalle Disposizioni Operative del Fondo(cfr. www.fondidigaranzia.it/normativa-e-modulistica/modalità-operative.it).

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

Tasso indicizzato			
Importo totale del credito: € 500.000,00	Durata del finanziamento (anni): 8	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 15,66%	Costo totale del credito: € 331.916,98 Importo totale dovuto dal cliente: € 831.916,98
Tasso indicizzato			
Importo totale del credito: € 500.000,00	Durata del finanziamento (anni): 8	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 15,66%	Costo totale del credito: € 331.916,98 Importo totale dovuto dal cliente: € 831.916,98

Il TAEG è calcolato su un finanziamento di € 500.000,00 di durata pari a 8 anni con una periodicità della rata Mensile, ipotizzando l'esercizio dell'opzione per l'applicazione dell'imposta sostitutiva (aliquota 0,25%).Dir. Istr. su importo finanziato 5% (no min no max)Sp.incasso rata (Eur 3). Vanno anche considerati, se previsti, costo Garanzia Pubblica (max 1%) ed eventuali oneri relativi a servizi accessori non obbligatori per la concessione del finanziamento quali: spese per intermediari (0,70% con minimo di Eur 793,00, max 4% senza limite).

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 richiede obbligatoriamente per concedere il mutuo.

L'importo totale dovuto dal cliente è dato dalla somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali 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.

Importo massimo finanziabile	Non previsto
Durata massima	8 anni.

TASSI

Tasso di interesse, parametro di indicizzazione e spread	FIN CHIRO FDG TCF E3/MMP ARR 10/100 SUP: EUR 3M/360 MMP ARR 10/100 S.C. (Attualmente pari a: 3,9%) + 9 punti perc. Minimo: 0% Valore effettivo attualmente pari a: 12,9% EURIBOR: Rilevato sul mercato dei depositi interbancari a termine, denominato in Euro. Pubblicato sui principali circuiti telematici e rilevato sui principali quotidiani economici a diffusione nazionale.Amm.to da EMMI (European Money Markets Institute). Tasso effettivo in riferimento all'anno civile: 13,079% FIN CHIRO FDG TCF E6/MMP ARR 10/100 SUP: EUR 6M/360 MMP ARR 10/100 S. C (Attualmente pari a: 3,9%) + 9 punti perc. Minimo: 0%
--	--

	<p>Valore effettivo attualmente pari a: 12,9%</p> <p>EURIBOR: Rilevato sul mercato dei depositi interbancari a termine, denominato in Euro. Pubblicato sui principali circuiti telematici e rilevato sui principali quotidiani economici a diffusione nazionale.Amm.to da EMMI (European Money Markets Institute).</p> <p>Tasso effettivo in riferimento all'anno civile: 13,079%</p>
Tasso di interesse di preammortamento	<p>FIN CHIRO FDG TCF E3/MMP ARR 10/100 SUP: EUR 3M/360 MMP ARR 10/100 S.C. (Attualmente pari a: 3,9%) + 9 punti perc. Minimo: 0%</p> <p>Valore effettivo attualmente pari a: 12,9%</p> <p>EURIBOR: Rilevato sul mercato dei depositi interbancari a termine, denominato in Euro. Pubblicato sui principali circuiti telematici e rilevato sui principali quotidiani economici a diffusione nazionale.Amm.to da EMMI (European Money Markets Institute).</p> <p>Tasso effettivo in riferimento all'anno civile: 13,079%</p> <p>FIN CHIRO FDG TCF E6/MMP ARR 10/100 SUP: EUR 6M/360 MMP ARR 10/100 S. C (Attualmente pari a: 3,9%) + 9 punti perc. Minimo: 0%</p> <p>Valore effettivo attualmente pari a: 12,9%</p> <p>EURIBOR: Rilevato sul mercato dei depositi interbancari a termine, denominato in Euro. Pubblicato sui principali circuiti telematici e rilevato sui principali quotidiani economici a diffusione nazionale.Amm.to da EMMI (European Money Markets Institute).</p> <p>Tasso effettivo in riferimento all'anno civile: 13,079%</p>
Tasso di mora	<p>3 punti percentuali al tasso in vigore: entro limite L. 108/96</p>

Se previsto in contratto, il tasso variabile indicizzato - costituito dal differenziale (spread) maggiorato dal valore del parametro scelto come riferimento - non potrà in ogni caso essere inferiore allo spread contrattualmente pattuito, anche qualora il valore del predetto parametro scelto come riferimento dovesse scendere al di sotto dello zero.

TASSO SOSTITUTIVO

In caso di tasso indicizzato e di cessazione o sostanziale variazione dello stesso, il tasso sostitutivo è individuato secondo le modalità e i criteri contenuti nel piano interno della Banca e applicato a decorrere dal mese successivo alla scomparsa o alla sostanziale variazione del parametro stesso.

SPESE

Spese per la stipula del contratto

Spese di istruttoria	5%
Accollo mutuo	€ 500,00

Spese per la gestione del rapporto

Spese incasso rata	Cassa: € 10,00 Presenza rapporto: € 3,00 SDD: € 10,00
Invio comunicazioni	Posta: € 2,50 Casellario elettronico: € 0,00
Sospensione pagamento rate	Gratuita
Spese estinzione anticipata	3%
Spese per incasso rata in mora	€ 10,00
Spese per ricerca e copia per singolo documento/contratto	€ 20,00
Spese per certificazioni/attestazioni legate al mutuo	€ 10,00
Commissione proroga preammortamento /gestione s.a.l.	€ 500,00

Spese di rinegoziazione	€ 500,00
Imposta sostitutiva (Aliquota D.P.R. 601/1973)	0,25%

ONERI SOSTENUTI DAL CLIENTE

Spese di perizia	0,1% Minimo: € 500,00 Massimo: € 2.500,00 Se prevista ipoteca*.
Spese di intermediazione	Min 0,70% (min Eur 793,00) Massimo 4% senza limite di importo.
Commissioni analisi MCC	Attualmente la commissione, ove dovuta, è diversificata in funzione delle categorie previste dal Fondo. Maggiori dettagli sono reperibili sul sito dell'Ente Gestore http://www.mcc.it

PIANO DI AMMORTAMENTO

Tipo di ammortamento	Francese
Periodicità delle rate	Mensile
Modalità pagamento interessi	Interessi posticipati
Modalità calcolo interessi	Matematica
Tipo di calendario	Giorni commerciali / 360
Periodicità preammortamento	Mensile
Tipo preammortamento	Pagamento alla scadenza
Tipo calendario preammortamento	Giorni commerciali / 360
Importo polizza facoltativa	

Il documento di sintesi viene inviato con periodicità annuale. 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.

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Data	Valore
30.04.2024	3,9%
31.03.2024	4%
28.03.2024	4%
29.02.2024	3,9%
Data	Valore
30.04.2024	3,9%
31.03.2024	3,9%

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 indicizzato

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata Mensile per un capitale di: 500.000,00	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)

12,9%	4	€ 13.388,94	€ 13.655,15	€ 13.125,81
12,9%	6	€ 10.010,68	€ 10.385,35	€ 9.643,98
12,9%	8	€ 8.375,68	€ 8.823,05	€ 7.941,26

Tasso indicizzato

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della Mensile per un capitale di: 500.000,00	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
12,9%	4	€ 13.388,94	€ 13.655,15	€ 13.125,81
12,9%	6	€ 10.010,68	€ 10.385,35	€ 9.643,98
12,9%	8	€ 8.375,68	€ 8.823,05	€ 7.941,26

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.solution.bank

SERVIZI ACCESSORI

La/e polizza/e assicurativa/e accessoria/e al finanziamento è/sono facoltativa/e e non indispensabile/i per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte. Pertanto, il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa facoltativa o sottoscrivere una polizza facoltativa scelta liberamente sul mercato.

Per maggiori informazioni sulla polizza assicurativa e in particolare sul dettaglio delle coperture, dei relativi limiti, dei costi, della facoltà di recesso e delle retrocessioni riconosciute all'intermediario, si rimanda alla rispettiva documentazione precontrattuale disponibile sul sito internet della Compagnia Assicurativa scelta.

In caso di estinzione anticipata, i costi assicurativi saranno rimborsati, per la parte di premio non goduta, secondo le modalità disciplinate nel contratto di assicurazione.

Polizze assicurative associate al finanziamento

Il Cliente ha la facoltà di recedere entro 60 giorni dalla sottoscrizione di qualunque tipo di polizza connessa al finanziamento, sia essa facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il credito o ottenerlo a determinate condizioni.

Nel caso in cui il Cliente eserciti il recesso su una polizza obbligatoria, dovrà provvedere a sostituire la polizza con una analoga alternativa, reperita autonomamente sul mercato e avente i requisiti minimi richiesti.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

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

*Spese perizia	Se acquistati attraverso la banca/intermediario Se prevista ipoteca sulla quota di finanziamento non garantita da Mcc.
Adempimenti notarili	Se prevista ipoteca sulla quota di finanziamento non garantita da Mcc. Da regolarsi con il notaio scelto dal cliente.
Assicurazione immobile	Se prevista ipoteca sulla quota di finanziamento non garantita da Mcc. Obbligatoria scelta liberamente sul mercato.
Perizia Tecnica/SAL (se bene valutato > Eur 10Mil)	Se prevista ipoteca sulla quota di finanziamento non garantita da Mcc Su preventivo.

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria	Max 45 gg.dalla richiesta del cliente.
Disponibilità dell'importo	Dopo la stipula del contratto e delle garanzie

ALTRO

RATING DI LEGALITA'

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

Tasso di interesse nominale annuo	-0.10% in meno.	
Istruttoria:	- spese	500,00 euro in meno rispetto all'importo massimo
	- durata	10 giorni in meno

Il tasso di interesse pattuito contrattualmente in ottemperanza alla vigente disciplina sul rating di legalità delle imprese trova applicazione per tutto il periodo di durata del contratto in cui il mutuatario risulti in possesso del rating stesso. Laddove il mutuatario perdesse il predetto requisito, anche per effetto di sospensione, si applicherà il tasso di interesse determinato aumentando di punti il tasso contrattuale in vigore al momento della rilevazione da parte della banca della perdita del rating, e comunque entro il limite di cui alle disposizioni vigenti in materia di usura, ferme restando, in ogni caso, in presenza di tasso indicizzato, le pattuizioni relative all'applicazione del tasso di interesse in ipotesi di quotazione pari a zero o negativa del parametro di indicizzazione, ove contrattualmente previste; ciò a decorrere dalla data di inizio della successiva rata di ammortamento.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con il termine di preavviso stabilito dal contratto, pagando alla banca l'eventuale penale.

La penale non può essere applicata quando il mutuo è stipulato per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche (art. 7, comma 1, D.L. 7/07).

L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo.

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca, 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

n° 15 giorni ricevimento della richiesta del cliente

Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca (Corso della Repubblica, 126 - 47121 Forlì. legale@pec.solution.bank oppure a reclami@solution.bank), che risponde, di norma, entro 60 giorni dal ricevimento. Per i soli servizi di pagamento, l'Ufficio Reclami risponde entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali e per motivi indipendenti dalla sua volontà, l'Ufficio Reclami non può rispondere, lo stesso invia al cliente una risposta interlocutoria indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui il cliente riceverà la risposta definitiva, che non potrà comunque essere superiore a 35 giornate lavorative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite il predetto termine è ridotto a 10 giornate lavorative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'operazione di pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 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.

Inadempimento del cliente

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può incorrere in conseguenze negative. Ad esempio, in caso di ritardato pagamento di una o più rate il finanziatore applica un tasso di interesse di mora. In caso di grave inadempimento e sussistendo le condizioni previste dalla legge il finanziatore può procedere alla risoluzione del contratto e assumere idonee iniziative a tutela del proprio credito (in caso di garanzia ipotecaria, attivando la prevista procedura esecutiva immobiliare).

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% o al 2% dell'ammontare del finanziamento, secondo le prescrizioni di legge.
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" 1	<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>
Piano di ammortamento "italiano"	<i>Ogni rata è composta da una quota di capitale sempre uguale per tutto il periodo di ammortamento e da una quota interessi che diminuisce nel tempo.</i>
Piano di ammortamento "tedesco"	<i>Prevede una rata costante e il pagamento degli interessi in anticipo, cioè all'inizio del periodo in cui maturano. La prima rata è costituita solo da interessi ed è pagata al momento del rilascio del prestito; l'ultima è costituita solo dal capitale.</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 (differenziale)	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.

¹ la legenda deve recare la definizione del solo tipo di ammortamento prescelto.

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 floor	Tasso minimo contrattuale a favore della Banca