

## 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](mailto:info@solution.bank)  
sito internet: [www.solution.bank](http://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 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 20 anni anche se per determinati prodotti potrebbe avere una durata superiore. 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, variabile, misto o di due tipi. 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.

Il mutuo può essere erogato anche in più soluzioni, in base alla presentazione di stati di avanzamento dei lavori (S.A.L.), da verificarsi da parte della banca.

## 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 (ad esempio il tasso Euribor) 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**

Il finanziamento presenta per il cliente i rischi e gli svantaggi legati al tipo di tasso di interesse concordato contrattualmente, come sopra indicati. Inoltre, nei finanziamenti che prevedono un tasso variabile indicizzato, costituito dal differenziale (spread) maggiorato dal valore del parametro scelto come riferimento, può essere pattuito in contratto che il tasso medesimo non possa in ogni caso essere inferiore allo spread, anche qualora il valore del predetto parametro scelto come riferimento dovesse scendere al di sotto dello zero. In questi casi, il tasso di interesse non può pertanto scendere al di sotto dello spread contrattualmente pattuito.

### **Che cos'è il mutuo a "S.A.L."**

Il Mutuo "S.A.L." (stato avanzamento lavori) è una particolare forma di mutuo destinata principalmente al finanziamento di progetti edilizi, come la costruzione di nuovi edifici o la ristrutturazione di immobili esistenti. Questo tipo di mutuo si differenzia dai mutui tradizionali in quanto l'erogazione del capitale avviene su un conto indicato dal Cliente in diverse tranches, corrispondenti agli stati di avanzamento dei lavori, fino al raggiungimento del totale richiesto, erogato dalla Banca con atto di "erogazione finale - chiusura".

Nel periodo in cui vengono erogate le somministrazioni parziali, c.d. periodo di preammortamento, il Cliente rimborserà rate di soli interessi.

Con la stipula dell'atto di "erogazione finale - chiusura" inizierà a decorrere il periodo di ammortamento durante il quale il cliente rimborserà il mutuo mediante pagamento periodico di rate comprensive di capitale ed interessi.

Caratteristiche principali del mutuo a S.A.L.:

- Il capitale non viene erogato in un'unica soluzione, ma suddiviso in più tranches corrispondenti a diverse fasi di avanzamento dei lavori.
- Le tranches vengono erogate solo dopo che i lavori raggiungono determinate fasi prestabilite e vengono verificate attraverso sopralluoghi tecnici.
- Ogni stato di avanzamento (SAL) rappresenta un livello di completamento dei lavori edilizi.
- Le fasi di avanzamento sono concordate preventivamente tra il mutuatario, l'impresa costruttrice e la banca.
- La banca può incaricare un perito per la verifica e la certificazione del completamento delle varie fasi intermedie; alla conclusione dei lavori, la banca incarica il perito per la certificazione del valore del bene alla chiusura dei lavori.
- Tipologie di lavori finanziati:
  - o Costruzione di nuovi edifici, come abitazioni private, condomini, uffici, ecc.
  - o Ristrutturazione o ampliamento di immobili esistenti.
- Generalmente, il mutuo SAL è garantito da un'ipoteca sull'immobile oggetto dei lavori.
- La banca può richiedere ulteriori garanzie in base alla valutazione del progetto e del rischio associato.

Per saperne di più:

La Guida pratica al mutuo, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), presso tutte le filiali della Banca.

## **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO**

La Banca opera con SACE.

SACE è la società assicurativo-finanziaria italiana specializzata nel sostegno alle imprese e al tessuto economico nazionale attraverso un'ampia gamma di strumenti e soluzioni a supporto della competitività in Italia e nel mondo.

Supporta inoltre il sistema bancario per facilitare con le sue garanzie finanziarie l'accesso al credito delle aziende. Per approfondimenti: sito <https://www.sace.it/soluzioni/garanzia-supporto-italia>.

L'erogazione del finanziamento sarà sempre subordinata all'acquisizione della garanzia rilasciata da SACE; in caso di diniego di SACE al rilascio della garanzia, il finanziamento non sarà erogato.

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.

## **PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**

### **QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO IPOTECARIO**

#### **Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)**

Importo totale del credito: € 3.000.000,00	Durata del finanziamento (anni): 15	Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG): 10,76%	Costo totale del credito: € 2.276.126,40
---	--	---	---

		Importo totale dovuto dal cliente: € 5.276.126,40
--	--	---

Il TAEG è calcolato su un finanziamento di € 3.000.000,00 di durata pari a 15 anni con una periodicità della rata trimestrale. Imposta sostitutiva aliquota 0,25%. Diritti di Istruttoria pari a 5% dell'importo finanziato, Spese di perizia € 2.150,00 (sulla base del listino prezzi tempo per tempo vigente fornito dai periti benevisi di Solution Bank Spa), Spese di assicurazione € 1.800,00 annui per tutta la durata del finanziamento calcolate su un valore di ricostruzione a nuovo di € 3.000.000,00. Nel calcolo del TAEG possono essere incluse spese di intermediazione (max 4,00% fisse). Spese incasso rata € 3,00.

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	Importo minimo 50.000 euro - massimo 50.000.000
Durata	Durata minima 2 anni - massima 20 anni
Garanzie accettate	Ipoteca su immobile ubicato in un paese membro dell'UE. Per la valutazione dell'immobile è necessaria una perizia tecnica di un perito indipendente. Si rimanda alla voce "Perizia tecnica" presente nella sezione "Spese per la stipula del contratto".
Ulteriori Garanzie accettate	A mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo: Fideiussione personale, bancaria e assicurativa; polizze assicurative; pegno; garanzie pubbliche; garanzie consortili

## TASSI

Tasso di interesse, parametro di indicizzazione e spread	EUR 3M/360 PUNTUALE (Attualmente pari a: 3,279%) + 5,85 punti perc. Valore effettivo attualmente pari a: 9,129% 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: 9,256%
--	---

In caso di una variazione sostanziale o della cessazione dell'indice di riferimento troverà applicazione l'indice di riferimento modificato o l'indice sostitutivo previsto, tempo per tempo, nel Piano solido e scritto pubblicato sul sito internet della banca, salva l'eventuale previsione normativa che richieda di adottare un parametro sostitutivo diverso; in entrambi i casi il parametro sostitutivo sarà maggiorato di uno spread tale da raggiungere il tasso nominale in essere al momento della soppressione dell'indice di riferimento. Tale tasso non potrà in ogni caso superare i limiti in materia di usura.

Tasso di interesse di preammortamento	EUR 3M/360 PUNTUALE (Attualmente pari a: 3,279%) + 5,85 punti perc. Valore effettivo attualmente pari a: 9,129% 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: 9,256%
---------------------------------------	---

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.

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.

<b>SPESE</b>	
<b>Spese per la stipula del contratto</b>	
Spese di istruttoria	5%
Imposta sostitutiva (Aliquota D.P.R. 601/1973) (ove applicabile)	0,25%
Spese per l'informativa precontrattuale obbligatoria	copia del contratto idonea per la stipula e documento di sintesi € 0,00
<b>Spese per la gestione del rapporto</b>	
Gestione pratica	€ 0,00
Accollo mutuo	€ 500,00
Spese incasso rata	Cassa: € 10,00 Presenza rapporto: € 3,00 SDD: € 10,00
Invio comunicazioni	Posta: € 2,50 Casellario elettronico: € 0,00
Spese estinzione anticipata	3%
Commissione gestione s.a.l./proroga preammortamento	Minimo: €0 Massimo: €1.000
Spese di rinegoziazione	Min 0%, Max 5% del debito residuo
Spese per ricerca e copia per singolo documento/contratto	€ 20,00
Spese per certificazioni/attestazioni legate al mutuo	€ 100,00
Spese per incasso rata in mora	€ 10,00
Spese per altre comunicazioni ed informazioni	€ 10,00
Spese per frazionamento mutuo/ipoteca	€ 500,00
Spese rinnovo/gestione ipoteche	€ 500,00

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.

<b>ONERI SOSTENUTI DAL CLIENTE</b>	
Polizza incendio e scoppio	Obbligatoria, scelta liberamente nel mercato dal cliente.
Spese di perizia	Minimo € 200,00 - Massimo € 10.000,00
Premio Sace	SACE comunica al rilascio della garanzia l'imp compl delle comm calcolato su base annua, sulla parte garantita. Il premio sarà da aggiungersi al margine applicato. <a href="https://www.sace.it/soluzioni/dettaglio-categoria/dettaglio-prodotto/garanzie-green">https://www.sace.it/soluzioni/dettaglio-categoria/dettaglio-prodotto/garanzie-green</a> .
Spese per Intermediazione	Minimo: 0% Massimo: 4%

<b>PIANO DI AMMORTAMENTO</b>	
Tipo di ammortamento	Italiano
Periodicità delle rate	Trimestrale
Modalità pagamento interessi	Interessi posticipati
Modalità calcolo interessi	Matematica

Tipo di calendario	Giorni commerciali / 360
Periodicità preammortamento	Trimestrale
Tipo preammortamento	Pagamento alla scadenza
Tipo calendario preammortamento	Giorni commerciali / 360

#### ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Data	Valore
30.09.2024	3,279%
31.08.2024	3,49%
31.07.2024	3,647%

**Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato allegato al documento di sintesi.**

#### CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata Trimestrale per un capitale di: € 3.000.000,00	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
9,129%	4	€ 255.967,50	€ 229.233,75	€ 214.233,75
9,129%	8	€ 162.217,50	€ 156.350,63	€ 133.850,63
9,129%	12	€ 130.967,50	€ 132.056,25	€ 107.056,25
9,129%	15	€ 118.467,50	€ 122.338,50	€ 96.338,50

(\*) 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 ad 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 della categoria "Altri finanziamenti", può essere consultato in filiale e sul sito internet: [www.solution.bank](http://www.solution.bank).

Il Tasso Effettivo Globale del mutuo (TEG) non potrà in ogni caso eccedere i limiti massimi previsti dalla normativa in materia di tassi usurari tempo per tempo vigenti (cd. "tassi soglia").

#### SERVIZI ACCESSORI

##### Polizze assicurative facoltative

**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.

##### Polizze assicurative associate al finanziamento

Per stipulare il mutuo, il cliente deve sottoscrivere una polizza assicurativa sull'immobile finanziato volta ad assicurare il bene immobile contro i rischi di incendio/scoppio/caduta di fulmine per un importo ritenuto equo, presso una società di fiducia del cliente medesimo.

La copertura assicurativa deve permanere per tutta la durata del mutuo pena la risoluzione del contratto da parte della Banca.

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 NON INCLUSE NEL TAEG**

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

<b>Sospensione pagamento rate</b> <i>(Spesa rientrante nelle spese di rinegoziazione)</i>	Minimo € 0,00 - Massimo € 50.000,00
<b>Adempimenti notarili</b>	Da regolarsi con il notaio scelto dal cliente.
<b>Assicurazione immobile</b>	Facoltativa scelta liberamente sul mercato.
<b>Imposta di registro</b>	Nella misura prevista dalla normativa tempo per tempo vigente, se dovuta
<b>Tasse ipotecarie</b>	Nella misura prevista dalla normativa tempo per tempo vigente, se dovuta
Tasso di mora	3 punti percentuali oltre il tasso in vigore, entro limite L.108/96

**TEMPI DI EROGAZIONE**

Durata dell'istruttoria	Max 60 giorni dalla consegna completa dei documenti da parte 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 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.13, commi da 8-sexies a 8-terdecies, del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito in legge dalla L. 2 aprile 2007, n. 40, 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.

## **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 dell'integrale pagamento di quanto dovute a seguito del recesso.

## **Reclami**

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca (Corso della Repubblica, 126 - 47121 Forlì. [legale@pec.solution.bank](mailto:legale@pec.solution.bank) oppure a [reclami@solution.bank](mailto: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 termini predetti può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il Cliente può attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione, che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie

all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore BancarioFinanziario (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](http://www.conciliatorebancario.it).

Resta salva la facoltà di rivolgersi al giudice nel caso in cui il Cliente non fosse soddisfatto della decisione dell'ABF o la mediazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.

Se il cliente intende rivolgersi al giudice egli - se non si è già avvalso della facoltà di ricorrere ad uno degli strumenti alternativi al giudizio sopra indicati - deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore BancarioFinanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore BancarioFinanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale

In ogni caso il cliente ha diritto di 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**



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
Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare
Imposta sostitutiva	Imposta pari allo 0,25% della somma erogata, per mutui superiori a 18 mesi, sull'ammontare del finanziamento nel caso di: - acquisto, costruzione o ristrutturazione della propria prima casa, destinandola ad abitazione principale; - destinazione del finanziamento al ripristino della liquidità del cliente nonché generiche esigenze di spesa da parte di persone fisiche.  L'imposta sostitutiva è pari al 2,00% dell'ammontare del finanziamento negli altri casi..
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie alla 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 "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>
Quota capitale	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
Quota interessi	Quota della rata costituita dagli interessi maturati..
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.
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.