

Mutuo Ipotecario MUTUOTUTTO "OPEN" (con tasso d'ingresso)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica: Banca Apulia S.p.A.
Sede legale e sociale: Via Tiberio Solis, 40 - 71016 San Severo (FG) Tel: 0882 201111 Fax: 0882 225214
Direzione Generale: Corso Vittorio Emanuele II, 112 – 70122 Bari Tel: 080 2177211 Fax: 080 2177399
Sito Internet: www.bancapulia.it E-mail: posta@bancapulia.it
Numero di iscrizione al Registro Imprese di Foggia, Codice Fiscale e Partita IVA: 00148520711
Numero di iscrizione all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia: 1089.2 - Codice ABI n. 5787.7 - C.C.I.A.A. di Foggia 10638

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". 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.

Il "MutuoTutto Open" è finalizzato all'acquisto o ristrutturazione di immobili ad uso residenziale.

I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI

Mutuo a tasso misto

Il tasso di interesse può passare da fisso a variabile (o viceversa) a scadenze e/o a condizioni stabilite nel contratto. Il contratto indica se questo passaggio dipende o meno dalla scelta del cliente e secondo quali modalità la scelta avviene. Vantaggi e svantaggi sono alternativamente quelli del tasso fisso o del tasso variabile. Il tasso misto è consigliabile a chi al momento della stipula preferisce non prendere ancora una decisione definitiva sul tipo di tasso.

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.bancapulia.it nella sezione "Trasparenza" e presso tutte le filiali della banca.

REQUISITI MINIMI DI ACCESSO AL MUTUO

Beneficiari: persone fisiche

TICKET MUTUO

TICKET MUTUO è il servizio che permette di ricevere in pochissimi giorni una valutazione di fattibilità rispetto alla concessione di un mutuo.

È una procedura operativa per l'esame di una pratica ai fini della concessione di un mutuo a consumatori (persone fisiche e cointestazioni) per l'acquisto di una nuova abitazione (prima e seconda casa), per importi fino ad euro 300.000 e con durata massima di 30 anni, assistito da ipoteca fondiaria di 1° grado.

È riservato a clienti con adeguato merito creditizio classificati fra i crediti performing, per finanziamenti di importo non superiore al 65% del valore di perizia dell'immobile da acquistare. Per richiedere Ticket Mutuo, è sufficiente:

- portare in filiale la documentazione relativa al proprio reddito;
- comunicare al consulente il valore dell'immobile che si intende acquistare.

In caso di accoglimento, entro 3 giorni lavorativi Banca Apulia rilascerà un impegno formale a concedere il mutuo richiesto alle condizioni concordate, mediante la consegna di un documento che garantisce una valutazione preventiva di fattibilità della concessione del mutuo nei limiti dell'importo richiesto e sulla base delle informazioni e dei documenti reddituali forniti dal cliente.

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)
Tasso Euribor 6 mesi 360 gg.

Durata Finanziamento (mesi)	T.A.N. (Tasso Annuo Nominale) durante il periodo di Ingresso	T.A.N. (Tasso Annuo Nominale) dopo il periodo di Ingresso	T.A.E.G.
120	1,200%	1,400% (indice -0,221% + spread 1,400%)	1,79%
180	1,200%	1,400% (indice -0,221% + spread 1,400%)	1,71%
240	1,200%	1,400% (indice -0,221% + spread 1,400%)	1,67%
300	1,200%	1,400% (indice -0,221% + spread 1,400%)	1,65%
360	1,200%	1,400% (indice -0,221% + spread 1,400%)	1,63%

Nel presente esempio viene utilizzato il Tasso Euribor 6 mesi 360 gg. rilevato da 'Il Sole 24 Ore' e pubblicato in data 30/12/2016, pari a -0,221% (qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a 0,000%) più spread. Tasso di ingresso pari a 1,200% per i primi 12 mesi. Finanziamento a rate mensili costanti posticipate comprensive di capitale e interessi. Capitale riferito ad un ipotetico finanziamento di globali € 100.000,00. Nel calcolo del TAEG sono incluse le commissioni di istruttoria (1,000 % su € 100.000,00 con minimo € 400,00) pari a € 1000,00, spese di incasso rata pari a € 1,60, imposta sostitutiva (0,250 % di € 100.000,00) pari a € 250,00, spese sulla perizia di stima pari a € 0,00, onorario da corrispondere al perito esterno 'selezionato' dalla Banca (importo, comprensivo di IVA e contributo associativo di categoria, previsto per perizie su immobili con valore fino a € 500.000,00) pari a € 128,10, spese annue di assicurazione dell'immobile ipotecato (0,430 % su € 100.000,00 per ogni anno di durata, previsto per la copertura assicurativa minima di base sul fabbricato) pari a € 43,00, eventuali spese di registrazione (in caso di scrittura privata) pari a € 5,00.

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 finanziabile	Minimo: Euro 30.000 Massimo: <ul style="list-style-type: none"> - Per finalità acquisto: fino al 80% del minore tra il valore di perizia e il valore di compravendita, desumibile dal preliminare di acquisto o dell'atto di compravendita, al netto di eventuali debiti residui derivanti da altri finanziamenti ipotecari sullo stesso immobile e comunque entro i limiti della fondiarietà; - Per finalità ristrutturazione: fino al 80% dei costi di ristrutturazione.
	Durata	Minimo 10, massimo 30 anni
TASSI (finanz. Tasso Misto)	Tasso di interesse nominale annuo	Tasso d'ingresso fisso (valido per i primi 12 mesi) Tasso Variabile Euribor 6 mesi 360 gg. più spread dal 2° al 5° anno Tasso fisso IRS 5 anni "lettera" più spread dal 6° anno in alternativa al variabile. Ad inizio di ogni quinquennio il cliente ha la possibilità di optare per il tasso variabile (Euribor) o il tasso fisso (IRS 5 anni)
	Parametro di indicizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso d'ingresso <i>Rilevazione ai fini della stipula (tasso d'ingresso):</i> tasso fisso pari al 1,200%, applicabile nei primi 12 mesi dalla data di stipula, compreso il periodo di preammortamento • Euribor 6 mesi 360 gg. <i>Periodicità delle revisioni del tasso:</i> trimestrali, con decorrenza del tasso 01/01 - 01/04 - 01/07 - 01/10; <i>Rilevazione indice ai fini delle revisioni periodiche del tasso:</i> 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. <small>(*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro Euribor 6 mesi 360 gg., 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.</small> • IRS (Interest Rate Swap) <i>Rilevazione indice ai fini dell'opzione per tasso fisso:</i> IRS (Interest Rate Swap) Euro a 5 anni "Lettera" puntuale, pubblicato (*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario del secondo mese antecedente la scadenza del quinquennio. In ogni caso, qualora il valore dell'Interest Rate Swap (IRS), come sopra indicato, fosse negativo, ai fini del calcolo dei tassi di interesse il valore di riferimento dell'Interest Rate Swap (IRS) sarà 0 (zero). <small>(*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto dall'EBF (European Banking Federation) il penultimo giorno lavorativo bancario del mese in questione.</small>
	Spread	Tasso variabile Euribor : 1,400% per durate fino a 20 anni 1,400% per durate oltre i 20 anni e fino a 30 anni Tasso fisso IRS 5 anni "lettera": 1,400% per ciascun quinquennio
	Tasso di interesse di preammortamento	1,200%
	Tasso di mora	2 punti in più del tasso applicato alla rata scaduta e non pagata nei termini

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.

SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria	1,000 % dell'importo erogato con minimo € 400,00																	
		Perizia tecnica	<p>Spese sulla perizia di stima su immobile Esente</p> <p>Onorario da corrispondere al perito esterno "selezionato" dalla banca, da addebitarsi al cliente in base al valore dell'immobile (oltre all' IVA e ai Contributi Associativi di Categoria):</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">fino a € 500.000,00</td> <td style="width: 50%; text-align: right;">€ 100,00</td> </tr> <tr> <td>da € 500.001,00 a € 1.000.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 165,00</td> </tr> <tr> <td>da € 1.000.001,00 a € 1.500.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 230,00</td> </tr> <tr> <td>da € 1.500.001,00 a € 2.000.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 300,00</td> </tr> <tr> <td>da € 2.000.001,00 a € 3.000.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 400,00</td> </tr> <tr> <td>da € 3.000.001,00 a € 3.500.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 530,00</td> </tr> <tr> <td>da € 3.500.001,00 a € 4.000.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 650,00</td> </tr> <tr> <td>da € 4.000.001,00 a € 4.500.000,00</td> <td style="text-align: right;">€ 800,00</td> </tr> <tr> <td>da € 4.500.001,00 in poi</td> <td style="text-align: right;">da concordare di volta in volta</td> </tr> </table> <p>Competenza relativa agli Stati Avanzamenti Lavori (S.a.l.) per ogni sopralluogo successivo al primo € 100,00</p> <p>Valore dei contributi associativi di categoria (da calcolare sull'imponibile):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Albo geometri 5,000% - Albo architetti e ingegneri 4,000% <p><i>NB: Le perizie non-standard e le perizie finali relative ad uno Stato Avanzamento Lavori (S.A.L.) con relativo frazionamento in lotti dovranno essere concordate tra la funzione Servizi Logistici e il perito incaricato.</i></p>	fino a € 500.000,00	€ 100,00	da € 500.001,00 a € 1.000.000,00	€ 165,00	da € 1.000.001,00 a € 1.500.000,00	€ 230,00	da € 1.500.001,00 a € 2.000.000,00	€ 300,00	da € 2.000.001,00 a € 3.000.000,00	€ 400,00	da € 3.000.001,00 a € 3.500.000,00	€ 530,00	da € 3.500.001,00 a € 4.000.000,00	€ 650,00	da € 4.000.001,00 a € 4.500.000,00	€ 800,00	da € 4.500.001,00 in poi
fino a € 500.000,00	€ 100,00																			
da € 500.001,00 a € 1.000.000,00	€ 165,00																			
da € 1.000.001,00 a € 1.500.000,00	€ 230,00																			
da € 1.500.001,00 a € 2.000.000,00	€ 300,00																			
da € 2.000.001,00 a € 3.000.000,00	€ 400,00																			
da € 3.000.001,00 a € 3.500.000,00	€ 530,00																			
da € 3.500.001,00 a € 4.000.000,00	€ 650,00																			
da € 4.000.001,00 a € 4.500.000,00	€ 800,00																			
da € 4.500.001,00 in poi	da concordare di volta in volta																			
Altro	<p>Stipula in locali diversi da quelli della Banca (solo per atto principale)</p> <p>Rilascio piano di ammortamento a singola richiesta</p>	<p>€ 120,00</p> <p>€ 10,00</p>																		
SPESE	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	Nessuna spesa																	
		Incasso rata	<p>€ 1,60 Per ciascuna rata, per i finanziamenti con pagamento a mezzo addebito automatico in conto corrente destinati ai privati</p> <p>Per tutti i finanziamenti (<i>incluse le spese di avviso e rilascio quietanza</i>) se il pagamento avviene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per cassa € 5,00 - a mezzo SDD * € 5,00 <p>€ 1,03 Rilascio quietanza di pagamento rata (per rate con addebito automatico in conto corrente **)</p> <p><i>* ad esclusione dei 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></p> <p><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></p>																	
		Perizia tecnica	<p>Perizia se richiesta da ispezioni ordinate dalla Banca, effettuata da periti esterni, "selezionati" dalla banca.</p> <p>Al cliente viene addebitato l'onorario (in base al valore dell'immobile) che la banca ha concordato con il perito stesso.</p>																	
		Invio comunicazioni	<p>€ 2,07 Invio avviso di scadenza rata (per rate con addebito automatico in conto corrente ***)</p> <p><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></p>																	
		Variazione / restrizione ipoteca:																		
		Frazionamento prestito e/o ipoteca (per lotto)	€ 200,00																	
		Riduzione importo iscrizione ipotecaria (per singolo atto)	€ 100,00																	
		Restrizione ipotecaria a richiesta della parte mutuataria (per singolo atto)	€ 150,00																	
Accollo (per lotto)	€ 150,00																			
Sospensione pagamento rate	€ 0,00																			
Altro:																				
Estratto conto (comunicazione annuale)	€ 0,00																			

	Rinnovazione ipoteca ultraventennale	€ 100,00
	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
	Assenso cancellazione ipoteca a mezzo atto notarile (per singolo atto)	€ 150,00
	Sostituzione bene ipotecato (per singolo atto)	€ 200,00
	Postergazione ipoteca	€ 75,00
	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
	Spese per estinzione ipoteca a mezzo Agenzia del Territorio (nei casi ammessi dalla legge)	€ 0,00
	Compenso omnicomprendente per decurtazione o estinzione anticipata del finanziamento: - Acquisto o ristrutturazione di immobili ad uso residenziale	0,000 % del capitale rimborsato
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	Francese
	Tipologia di rata	A rate costanti
	Periodicità delle rate	Mensile

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Euribor 6 mesi 360 gg.	
Data	Valore
30/09/2016	- 0,201 % ⁽¹⁾
30/12/2016	- 0,221 % ⁽¹⁾

⁽¹⁾ qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a 0,000%

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.

Interest Rate Swap (IRS)	
Data	IRS a 5 anni
30/12/2016	0,080 %
31/01/2016	0,190 %

⁽¹⁾ qualora il valore del parametro sia negativo, viene inteso convenzionalmente pari a 0,000%

IRS (Interest Rate Swap) Euro a 5 anni "Lettera" puntuale, pubblicato (*) dal quotidiano "Il Sole 24 Ore" l'ultimo giorno lavorativo bancario del secondo mese antecedente la scadenza del quinquennio.

(*) In caso di mancata uscita del quotidiano "Il Sole 24 Ore" o di non pubblicazione del parametro, il valore preso a riferimento sarà quello reso noto dall'EBF (European Banking Federation) il penultimo giorno lavorativo bancario del mese 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
CALCOLO DELLA RATA MENSILE
Tasso Euribor 6 mesi 360 gg.

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo rata mensile per € 100.000,00 di capitale - durante il periodo di ingresso	Importo rata mensile per € 100.000,00 di capitale - dopo il periodo di ingresso	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo due anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo due anni (*) (1)
1,400%	10	€ 886,35	€ 894,26	€ 966,79	€ 894,26
1,400%	15	€ 608,93	€ 617,28	€ 698,45	€ 617,27

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

1,400%	20	€ 470,47	€ 479,12	€ 566,25	€ 479,12
1,400%	25	€ 387,59	€ 396,50	€ 488,49	€ 396,50
1,400%	30	€ 332,51	€ 341,65	€ 437,91	€ 341,65

(*) 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.bancapulia.it)

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
Adempimenti notarili	Adempimenti notarili a carico del cliente, con libera scelta del notaio.
Assicurazione immobile	È obbligatoria la sottoscrizione di una copertura assicurativa, contro i rischi di incendio e scoppio, per l'importo di perizia, fatta salva la possibilità per la Banca di concordare un diverso importo con il cliente. Al cliente è riconosciuta libera scelta in merito alla compagnia assicurativa alla quale rivolgersi. La banca, a seguito della valutazione del rischio, si riserva la facoltà di chiedere un'estensione delle garanzie offerte dalla polizza assicurativa fino al raggiungimento di una adeguata copertura assicurativa ai fini della ammissibilità della garanzia ipotecaria.
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):

- se finanziamento destinato a casa diversa dalla 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 %

- **Imposte per iscrizione ipoteca** da corrispondere al notaio, nella misura pro-tempore vigente

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	30 giorni lavorativi a partire dal perfezionamento del contratto/atto unilaterale

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI
Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno 30 giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo.

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 Cliente può presentare reclamo alla Banca con le modalità indicate sul sito internet della Banca medesima.
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 ed i servizi di pagamento

1. La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.
2. Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.
3. 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 Giudiziaria ordinaria.
4. Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria 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.
5. 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 ad 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.
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 Giudiziaria 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 Giudiziaria 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).
Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
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.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
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.
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 Nominale (T.A.N.)	Tasso di interesse nominale / facciale applicato a un finanziamento.
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 omnicomprendivo 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.