Mutuo ipotecario consumatori
Stato Avanzamento Lavori

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Cambiano 1884 Società per Azioni
Sede Legale e Direzione Generale: Viale Antonio Gramsci, 34 – 50132 Firenze (FI)
Sede Amministrativa: Via Piave, 14 – 50051 Castelfiorentino (FI)
Capitale sociale € 252.799.999,60
Codice fiscale, Partita IVA e Numero di iscrizione nel Registro delle Imprese di Firenze n. 02599341209
Numero di iscrizione all'Albo delle banche della Banca d'Italia n. 5667
Codice ABI 08425
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, al Fondo Nazionale di Garanzia, al Conciliatore Bancario Finanziario, all'Arbitro Bancario Finanziario
Sito Internet: www.bancacambiano.it Indirizzo di Posta elettronica certificata: pec@pec.bancacambiano.it
Tel. 05716891 Fax 0571022002

Dati e qualifica soggetto incaricato dell'offerta fuori sede

Denominazione
Sede
Iscrizione ad Albi o elenchi
Nominativo
Qualifica
Recapito telefonico/mail
Numero delibera iscrizione all'albo/elenco

Informazioni sull'intermediario del credito

Denominazione
Sede
Iscrizione ad Albi o elenchi
Qualifica
Recapito telefonico/mail
Numero delibera iscrizione all'albo/elenco

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL PRODOTTO

Il credito immobiliare 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 contratti di credito immobiliare già ottenuti per le stesse finalità.
Il credito immobiliare può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".
Il cliente rimborsa il credito con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, ad un tasso variabile. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

I TIPI DI CREDITO IMMOBILIARE E I LORO RISCHI

Finanziamento a tasso variabile
Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più indici di riferimento fissati nel contratto (ad es., Euribor, Eurirs, etc.).
Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del numero delle rate, determinato dalla variazione in aumento dell'indice di riferimento rilevata periodicamente.
Il tasso variabile è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e può sostenere eventuali aumenti dell'importo delle rate.

Per saperne di più:

La **Guida pratica "Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici"**, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali sul sito del finanziatore www.bancacambiano.it.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO

Importo totale del credito: € 100.000
Costo totale del credito: € 61.389,70
Importo totale dovuto dal cliente: € 161.389,70

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG – con polizza *AssicuraCambiano Casa & Serenità*): 6,23%
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG – con polizza *AssicuraCambiano Casa & Noi*): 6,92%

Riferito ad un contratto di credito immobiliare di Euro 100.000,00 al tasso 5,00% e di durata 20 anni. Nel TAEG è inserito sia il costo della perizia per immobili residenziali, stimato in Euro 450,00, sia il costo della polizza a copertura dei rischi sull'immobile posto in garanzia - se presente - obbligatoria per la sottoscrizione del credito, quantificato nel premio annuo di Euro 456,00, per la polizza "*AssicuraCambiano Casa & Serenità*" oppure Euro 9.918,00, come premio unico, per la polizza "*AssicuraCambiano Casa & Noi"*. Nell'esempio sopra riportato è conteggiata la commissione di intermediazione pari al 2,00% e spese incasso rata di € 2,50.
L'importo delle spese relative a perizia tecnica e di assicurazione dell'immobile ipotecato sono stimate e sono rappresentative del tipo di contratto concretamente concluso.

Il Cliente può, in ogni caso, scegliere di sottoscrivere una polizza assicurativa con le stesse caratteristiche, presso un'altra compagnia assicurativa.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali. Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	Non superiore all'80% del valore dell'immobile accertato dal perito
	Durata	Da 5 a 30 anni
	Garanzie accettate	Ipoteca di primo grado su immobile, situato in Italia. L'immobile dovrà essere oggetto di valutazione da parte di un esperto indipendente scelto dalla Banca. I costi a carico del cliente sono relativi al compenso dovuto all'esperto indipendente per la valutazione svolta (si veda "Spese – Spese per la stipula del contratto - Perizia tecnica"). La banca può chiedere ulteriori garanzie.
	Valute disponibili	Se il contratto di credito non è denominato in Euro l'ammontare del contratto di credito potrebbe cambiare. Ad esempio, se il valore dell'importo totale del credito o delle rate residue varia di oltre il 20% rispetto a quello che risulterebbe applicando il tasso di cambio tra la valuta in cui è denominato il finanziamento e l'Euro al momento in cui è stato concluso il contratoti d credito, la Banca informa il consumatore. Tale comunicazione informa il consumatore del diritto di convertire il finanziamento in una valuta alternativa e delle condizioni per farlo.
TASSI DISPONIBILI	Tasso di interesse nominale annuo	Euribor/360 a 1 mese rilevato il secondo giorno lavorativo del mese antecedente quello di inizio di maturazione della rata di applicazione ed avente valuta il primo giorno lavorativo del mese successivo più spread, arrotondato ai 5 centesimi superiori, rilevato da fonti ufficiali. Il limite massimo, al momento della stipula, non potrà superare comunque quanto stabilito dalla Legge 108/96 in materia di usura. Riferimento del parametro al 29 ottobre 2026: 2,442%. Il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento del parametro al momento della stipula.
	Parametro di indicizzazione	Euribor (Euro InterBank Offered Rate) 1 mese 360, pubblicato su *Il Sole 24 Ore* e rilevato il secondo giorno lavorativo del mese antecedente quello di inizio di maturazione della rata di applicazione ed avente valuta il primo giorno lavorativo del mese successivo più spread.
	Spread	Massimo il 5,50%

	VOCI		COSTI
	Tasso di interesse di preammortamento		Stesso tasso previsto per l'ammortamento
SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria	Massimo 3,50% dell'importo del mutuo. Le spese di istruttoria sono trattenute dall'importo erogato. Qualora non si pervenga alla stipula del finanziamento, sia su richiesta del cliente o su decisione della Banca, le spese di istruttoria saranno addebitate sull'eventuale conto corrente del richiedente al momento della chiusura della pratica di finanziamento.
		Perizia tecnica	- Per immobili residenziali: € 450,00 - Per immobili non residenziali: € 1.600,00 Le spese di perizia, se sostenute dalla Banca, sono trattenute dall'importo erogato. Qualora non si pervenga alla stipula del finanziamento, sia su richiesta del cliente o su decisione della Banca, le spese di perizia saranno addebitate sull'eventuale conto corrente del richiedente al momento della chiusura della pratica di finanziamento.
		Altro	Spese per stipula del contratto fuori dei locali della banca: € 400,00
			Ferma restando la facoltà di sottoscrivere la Polizza con una qualsiasi Compagnia Assicurativa, se il cliente acquista un immobile e sottoscrive in filiale una polizza assicurativa che prevede una copertura di incendio e scoppio, il premio periodico è a carico del mutuatario. Per i dettagli sulle caratteristiche delle Polizze è disponibile in tutte le filiali il relativo Fascicolo Informativo, nonché sul sito www.bancacambiano.it
		Commissione intermediazione	Se del caso, a carico del cliente da regolare direttamente con l'intermediario nella misura massima del 2,00%
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	Gratuita
		Incasso rata	€ 2,50 per rate mensili; Il pagamento può avvenire tramite addebito in conto corrente o pagamento per cassa o addebito SDD.
		Invio comunicazioni	Gratuita, sia in forma cartacea sia tramite banca on-line
		Altro	Variazione/restrizione ipoteca: € 200,00 oltre alla prestazione del notaio
			Accollo mutuo: € 100,00
			Sospensione pagamento rate: Gratuita
			Cancellazione dell'ipoteca: € 150,00 oltre alla prestazione del notaio Non si applica qualora si verifichi la fattispecie dell'art. 40-bis del Testo Unico Bancario (cancellazione telematica).
			Rinnovazioni ipotecarie: € 150,00 oltre alla prestazione del notaio
			Certificazioni in genere: € 25,00
			Commissioni per estinzione anticipata: • Gratuita: per i contratti di mutuo ipotecario stipulati per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione o lo svolgimento di attività economica o professionale da parte di persone fisiche (art. 120-ter TUB)
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento		Progressivo "francese"
	Tipologia di rata		Costante
	Periodicità delle rate		Mensile

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato contenuto nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per € 100.000,00 di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni
5,50%	5	€ 1.912,61	€ 1.970,20	€ 1.856,07

5,50%	10	€ 1.087,76	€ 1.170,59	€ 1.008,57
5,50%	15	€ 819,58	€ 916,58	€ 728,77
5,50%	20	€ 690,38	€ 798,38	€ 590,87
5,50%	25	€ 619,59	€ 733,88	€ 509,70
5,50%	30 (se prevista tale durata)	€ 570,29	€ 695,62	€ 456,86

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM**), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo alle rispettive classi di operazioni omogenee, può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca www.bancacambiano.it

SERVIZI ACCESSORI

POLIZZA OBBLIGATORIA
Ai fini della concessione del mutuo Il cliente deve assicurare l'immobile contro il rischio dei danni derivanti da incendio e scoppio; tutte le altre coperture assicurative sono facoltative.
L'immobile deve essere assicurato per l'importo corrispondente al costo di ricostruzione a nuovo.
L'Assicurazione deve essere sottoscritta con una compagnia di Assicurazione iscritta all'Albo delle imprese assicurazione e riassicurazione dell'IVASS e autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa nel ramo "Incendio ed elementi naturali" (cfr. elenco su www.ivass.it).
Ferma la facoltà del cliente di scegliere la compagnia di suo gradimento, presso gli sportelli della Banca sono comunque collocati i seguenti prodotti:

1. "*AssicuraCambiano Casa & Serenità*";
2. "*AssicuraCambiano Casa & Noi*".

Il cliente può recedere dai contratti relativi ai servizi accessori acquistati insieme al mutuo senza dover recedere dal mutuo stesso.
Il contratto di mutuo resta valido ed efficace, purché il cliente provveda tempestivamente alla sostituzione della polizza avente i contenuti minimi corrispondenti a quelli richiesti.
In caso di estinzione anticipata del mutuo la Banca si attiverà per la restituzione della quota parte di premi non goduti.
Resta ferma la facoltà dell'assicurato di chiedere il mantenimento della copertura assicurativa.

AssicuraCambiano Casa & Serenità
Tale polizza è una copertura assicurativa multirischi e può essere utilizzata per assicurare fabbricati civili o porzioni di essi, e relativo contenuto adibiti a dimora abituale o saltuaria dell'assicurato e dei suoi familiari conviventi nonché le persone componenti il nucleo familiare del Contraente (come da stato di famiglia).

La polizza è un prodotto multiramo a copertura dei beni e della responsabilità civile della famiglia e comprende le seguenti garanzie

- Incendio e scoppio: il fabbricato deve essere costruito con materiali incombustibili nelle strutture portanti verticali, nelle pareti esterne e nella copertura del tetto. Per tale assicurazione vi sono due distinte formule:
  - Full: tradizionale polizza "rischi nominati" che prevede un'assicurazione di danni materiali e diretti ai locali nei quali l'assicurato dimora ed al relativo contenuto, provocati da una pluralità di eventi;
  - Light: offerta base per soddisfare le richieste di garanzia della banca che ha erogato un mutuo per l'acquisto o la ristrutturazione della propria abitazione;
- furto e rapina: sono assicurati danni diretti e materiali ai beni sottratti in occasione di furto, rapina o estorsione, che si trovano all'interno dei locali assicurati;
- Responsabilità civile: sono coperti i danni causati a terzi dall'assicurato e dai suoi familiari conviventi durante la vita privata;
- Tutela legale: si assicurano le spese legali che l'assicurato debba sostenere per la difesa dei propri diritti.

Il cliente può recedere dalla polizza AssicuraCambiano Casa & Serenità entro sessanta giorni dalla sottoscrizione della polizza.

Si riporta una tabella esemplificativa dei premi, stimati per:

- Appartamento in condominio di mq 100 ubicato in provincia di Firenze, con la sola polizza incendio e scoppio;
- Capitale mutuato: 100.000 €;
- Numero rate mensili: 240;
- Tasso di interesse applicato: 5,50%;
- Spese incasso rata: 2,50€ per rata;
- Spese di istruttoria: 3,50% del capitale mutuato;
- Spese di perizia: 450,00 €;
- Spese di mediazione: 2.000,00 €;
- Imposta di bollo: 0,25%

Formula	Valore di mercato dell'immobile	Premio annuo	TAEG
Light	€ 300.000	€ 60,00	6,62%
Light	€ 600.000	€ 114,00	6,70%
Full	€ 300.000	€ 231,00	6,89%
Full	€ 600.000	€ 456,00	7,25%

Per ulteriori informazioni si rimanda al set informativo della polizza **AssicuraCambiano Casa & Serenità** disponibile sul sito internet www.bancacambiano.it

AssicuraCambiano Casa & Noi
Il prodotto prevede l'indennizzo dei danni da incendio dell'abitazione ed al suo contenuto e in caso di furto, scippo o rapina, anche in caso di un danno riguardante gli impianti fotovoltaici e i pannelli solari.
Inoltre è previsto il rimborso in caso di furto di identità, perdita d'impiego, infortuni e malattia.
Con la sottoscrizione del prodotto è prevista anche la garanzia Responsabilità Civile, che tutela l'Assicurato dagli esborsi relativi ai danni cagionati a soggetti terzi, anche da un membro della sua famiglia o da un oggetto di sua proprietà.
È altresì previsto un indennizzo in caso di Infortunio subito dall'intero nucleo familiare nel tempo libero purché correlata. Infine è prevista l'erogazione di servizi di tutela legale stragiudiziale e giudiziale e di servizi di assistenza mettendo ad immediata disposizione dell'assicurato una Assistenza, nel caso in cui questi venga a trovarsi in difficoltà a seguito del verificarsi di un evento fortuito alla casa o alla persona

Il prodotto è rivolto ai proprietari e ai locatari, persone fisiche maggiorenni o persone giuridiche, di un immobile sito nel territorio della Repubblica Italiana, della Repubblica di San Marino e della Città del Vaticano che intendono assicurarsi per proteggere la famiglia e l'abitazione da uno o più rischi ad esso relativo. La semplicità del prodotto non richiede particolari competenze per la sua comprensione.

Si riporta una tabella esemplificativa dei premi, stimati per:

- Appartamento in condominio di mq 100 ubicato in provincia di Firenze (CAP 50134), con la sola polizza incendio e scoppio, eventi naturali e ricorso terzi;
- Capitale mutuato: 100.000 €;
- Numero rate mensili: 240;
- Tasso di interesse applicato: 5,50%;
- Spese incasso rata: 2,50€ per rata;
- Spese di istruttoria: 3,50% del capitale mutuato;
- Spese di perizia: 450,00 €;
- Spese di mediazione: 2.000,00 €;
- Imposta di bollo: 0,25%

Massimale (valore di ricorstruzione a nuovo	Premio unico	TAEG
€ 300.000	€ 5,951,00	7,42%
€ 500.000	€ 9.918,00	8,07%

Per ulteriori informazioni si rimanda al set informativo della polizza **AssicuraCambiano Casa & Noi** disponibile sul sito internet www.bancacambiano.it

ALTRI SERVIZI AGGIUNTIVI OPZIONALI

POLIZZA FACOLTATIVA
La parte finanziata ha la facoltà di stipulare coperture assicurative a garanzia della possibilità di continuare ad onorare gli impegni economici derivanti dal contratto di finanziamento, al verificarsi di specifici eventi negativi (quali morte, grave infortunio o altro).
Tali polizze assicurative non sono vincolanti per ottenere il finanziamento né per ottenerlo a condizioni agevolate: la Banca offre il medesimo mutuo senza di esse alle stesse condizioni economiche.
A tali fini, la banca mette a disposizione del cliente, nell'ambito della propria offerta di prodotti, le seguenti polizze assicurative:

- ***Afiesca Assicura Cambiano mutuo protetto****:* contratto di assicurazione sulla vita, che prevede diverse tipologie di formule: decesso, invalidità permanente, invalidità totale e temporanea, perdita d'impiego e ricovero ospedaliero;
- ***Arca salva mutuo formula annua Ed. 2018***: La copertura assicurativa intende garantire al sottoscrittore di un mutuo ipotecario o chirografario a durata fissa e rata costante (fatte salve eventuali variazioni di tasso di interesse) il pagamento del debito residuo nei confronti dell'ente che ha erogato tale mutuo, in caso di decesso dell'assicurato prima della scadenza contrattuale.
- ***Arca salva mutuo flex formula unica:*** La copertura assicurativa ha l'obiettivo di garantire ai titolari di un mutuo ipotecario o chirografario a durata fissa e rata costante (ovvero tutte eguali fino all'estinzione del debito, fatte salve eventuali variazioni sul tasso d'interesse) il pagamento del debito residuo del finanziamento in caso di morte dell'assicurato prima della scadenza contrattuale e sempre che non sia anteriormente intervenuta la cessazione dell'assicurazione.
- ***Arca salva mutuo CPI***: polizze dedicati ai lavoratori dipendenti (polizza "salva mutuo cpi lavoratori dipendenti") o ai lavoratori autonomi (polizza "salva mutuo cpi lavoratori autonomi") ed ha l'obiettivo di garantire ai titolari di un mutuo ipotecario o chirografario a durata fissa e rata costante (ovvero tutte eguali fino all'estinzione del debito, fatte salve eventuali variazioni sul tasso d'interesse) il pagamento del debito residuo del finanziamento in caso di morte dell'assicurato o di invalidità totale permanente dello stesso, nonché il pagamento delle rate del finanziamento nel caso di perdita di impiego involontaria del posto di lavoro in base al piano originario del finanziamento stesso.

Maggiori informazioni sono presenti nella sezione trasparenza del sito www.bancacambiano.it

ALTRO

Servizi accessori facoltativi connessi al Contratto di Credito
La/e polizza/e accessoria/e al contratto di mutuo è/sono facoltativa/e e non indispensabile/i per ottenere il mutuo alle condizioni proposte. Pertanto il Cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.
Il costo relativo alle coperture assicurative facoltative CPI è anticipato dalla Banca per conto del Cliente e ai fini del rimborso è incluso nell'importo del mutuo per essere finanziato.

Tipologia polizza	Esempio di TAEG con polizza "*AssicuraCambiano Casa & Serenità*" formula "*full*" valore immobile 300.000 € (vedi esempio riportato nella sezione SERVIZI ACCESSORI	Esempio di TAEG con polizza "*AssicuraCambiano Casa & Noi*" valore immobile 300.000 € (vedi esempio riportato nella sezione SERVIZI ACCESSORI
Afiesca Assicura Cambiano mutuo protetto	7,86%	8,08%
Arca salva mutuo formula annua Ed. 2018	7,73%	7,95%
Arca salva mutuo flex formula unica	7,69%	7,91%
Arca salva mutuo CPI	8,61%	8,86%

Gli esempi sopra riportati sono redatti prendendo a riferimento, oltre a quanto riportato nella sezione "servizi accessori" le seguenti condizioni, i seguenti premi:

- Premio annuo Afiesca Assicura Cambiano mutuo protetto: € 202,07;
- Premio annuo Arca salva mutuo formula annua Ed. 2018: € 163,24;
- Premio unico Arca salva mutuo flex formula unica: € 3.047,08;
- Premio unico Arca salva mutuo CPI: € 8.400,56.

Prima della sottoscrizione leggere i fascicoli informativi relativi alle polizze assicurative/servizi accessori disponibili presso le succursali della Banca, sul sito www.bancacambiano.it e presso gli intermediari del credito.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

Tasso di mora	2,5 punti in più del tasso della rata, comunque nel rispetto dei limiti di cui alla legge 7 marzo 1996, n. 108. Su tali interessi non è consentita la capitalizzazione periodica.
Sospensione pagamento rate	Gratuita
Adempimenti notarili	A carico del cliente
Imposta di registro	In base alla disciplina fiscale vigente
Tasse ipotecarie	In base alla disciplina fiscale vigente

TEMPI DI EROGAZIONE

- **Durata dell'istruttoria**: massimo 60 giorni che intercorrono tra la presentazione della documentazione e la stipula del contratto.
- **Disponibilità dell'importo**: massimo 45 giorni che intercorrono tra la stipula e l'effettiva messa a disposizione della somma.

INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DEL CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro 20 giorni dalla richiesta.

Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti.

- Documento di identità e codice fiscale (richiedente/i e garante/i)
- Modello Unico/Modello 730 (richiedente/i)
- Modello Unico/Modello 730 (garante/i)
- Ultime due buste paga (richiedente/i)
- Ultime due buste paga (garante/i)
- Elenco degli affidamenti bancari
- Autocertificazione di residenza, stato di famiglia, ecc.
- Preliminare di compravendita
- Titolo attestante la proprietà dell'immobile (atto di acquisto, dichiarazione di successione, ecc.)
- Relazione tecnico-estimativa redatta da tecnico di fiducia della banca su fac-simile predisposto
- Relazione notarile preliminare
- Documentazione relativa ad eventuali precedenti contratti di mutuo relativi all'immobile offerto in garanzia (copia del contratto di mutuo e quietanza ultima rata pagata)

Per la verifica del merito di credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il finanziamento con un preavviso di almeno 7 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.

Portabilità del finanziamento

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
15 giorni

Reclami
I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca (Ufficio Reclami – Viale Antonio Gramsci, 34 - 50132 Firenze (Fi) - ufficioreclami@bancacambiano.it – PEC: ufficioreclami@pec.bancacambiano.it - fax al numero: 0571 022050), che deve rispondere entro 60 giorni dal ricevimento.

La banca deve rispondere al più tardi entro 60 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari, oppure entro 15 giornate operative, se il reclamo è relativo alla prestazione di Servizi di Pagamento di cui alla PSD. In situazioni eccezionali se la Banca non può rispondere entro le 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà è tenuta ad inviare una risposta interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposata definitiva non supera il termine ei 60 giorni ovvero il diverso termine tempo per tempo vigente.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra menzionati, può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) in materia di operazioni e servizi bancari. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere all'intermediario.
- Ad altro organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative.
Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento delle rate il finanziatore applica il tasso di mora.

Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato.

In caso di inadempimento grave il finanziatore può acquisire l'immobile dato in garanzia senza ricorrere alle procedure giudiziarie; l'inadempimento è grave in caso di mancato pagamento delle rate per un ammontare equivalente a diciotto rate mensili. Se il valore dell'immobile come stimato dal perito o il ricavato della vendita è superiore al debito residuo, il consumatore ha diritto a ricevere la differenza. L'acquisizione dell'immobile da parte del finanziatore può essere più rapida della procedura davanti al giudice e, per questa ragione, le condizioni del finanziamento potrebbero essere più favorevoli rispetto a quelle di un finanziamento che non prevede questa possibilità.

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.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Indice di riferimento	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.
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 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	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale

annuo	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. È utilizzato per il calcolo del cosiddetto "tasso soglia", ossia il limite oltre il quale il tasso d'interesse diviene usurario. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna confrontarlo con il "tasso soglia" riferito ai mutui a tasso fisso oppure con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.