

32. MUTUO RECUPERO EDILIZIO PRIVATO

Legge Regione Valle d'Aosta 13 febbraio 2013, n. 3
Disposizioni in materia di politiche abitative
Titolo IV - Fondi di rotazione per la ripresa dell'industria edilizia
CAPO IIIquater - Disposizioni per la concessione di mutui
agevolati per interventi di recupero edilizio privato

Deliberazione di Giunta regionale n. 1480 del 30 ottobre 2017 - Approvazione delle disposizioni di carattere generale e procedurali per la concessione dei benefici di cui alla legge regionale 13 febbraio 2013, n. 3 (Disposizioni in materia di politiche abitative) come modificata dalla deliberazione della Giunta regionale n. 312 del 19 marzo 2018

Deliberazione di Giunta regionale n. 928 del 18 ottobre 2020 - Approvazione della convenzione con Finaosta S.p.A. per l'attuazione dell'articolo 26 della L.R. n. 1/2020, dell'articolo 87, comma 4, della L.R. n. 8/2020 in merito al finanziamento delle domande di mutuo di cui al Capo IIIquater, Titolo IV, della L.R. n. 3/2013

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

Finanziaria Regionale Valle d'Aosta - Società per Azioni siglabile FINAOSTA S.p.A. società con socio unico - capitale sociale di Euro 112.000.000,00 - iscrizione presso il Registro delle Imprese di Aosta e Codice Fiscale 00415280072

Sede: Via Festaz n. 22 - 11100 AOSTA

Tel.: 0165 269211 - Fax: 0165 235206

Email: finaosta@finaosta.com - sito internet: www.finaosta.com

Iscritta all'Albo unico degli intermediari finanziari tenuto da Banca d'Italia ex art. 106 T.U.B. al n. 114 Capogruppo del gruppo finanziario FINAOSTA iscritto all'Albo dei gruppi finanziari tenuto da Banca d'Italia ex art. 109 T.U.B.

Codice meccanografico presso Banca d'Italia: 33050

Direzione e coordinamento della Regione Autonoma Valle d'Aosta

CHE COS'È IL MUTUO RECUPERO EDILIZIO PRIVATO

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine. La durata del mutuo va da un minimo di 5 anni a un **massimo di 30 anni**.

Il mutuo può essere richiesto da persone fisiche per finanziare interventi di recupero edilizio di immobili privati destinati ad abitazione, anche non principale. Una quota del mutuo può essere destinata anche all'acquisto dell'immobile oggetto di intervento.

Il mutuo, se di ammontare **superiore ad Euro 60.000,00**, è garantito da ipoteca di primo grado e quindi è definito "ipotecario".

Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un **tasso fisso**. Le rate possono essere, a scelta del cliente, mensili o semestrali.

Il mutuo può perfezionarsi con la stipula di un contratto che prevede l'erogazione in un'unica soluzione dell'intero importo e la messa a disposizione della somma mutuata dopo l'iscrizione dell'ipoteca. In caso di mutuo erogato in più soluzioni, il mutuo si perfeziona con la stipula di un contratto preliminare, che prevede una prima erogazione fino al 40% dell'ammontare complessivo del mutuo, subordinata all'avvio dei lavori, e le successive, come da atto di quietanza, in base all'avanzamento dei lavori. L'erogazione a saldo è effettuata con la stipula del contratto definitivo di mutuo.

COME PRESENTARE LA DOMANDA PER OTTENERE IL MUTUO RECUPERO EDILIZIO PRIVATO

La domanda di mutuo è presentata all'Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio, che verifica i requisiti soggettivi e l'ammissibilità delle spese in base alla deliberazione della Giunta regionale tempo per tempo vigente.

Per il periodo compreso **tra il 1° novembre 2017 ed il 31 dicembre 2019** possono presentare la domanda di mutuo le persone fisiche, proprietarie o comproprietarie dell'immobile oggetto dell'intervento, in possesso dei requisiti previsti dalla deliberazione della Giunta regionale n. 1480 del 30 ottobre 2017; i principali requisiti sono i seguenti: età non inferiore a 18 anni e non superiore a 70; anzianità di residenza in Valle d'Aosta di almeno 8 anni, anche non consecutivi, o proprietà da almeno 15 anni dell'immobile oggetto dell'intervento.

La concessione del mutuo avviene previo:

- provvedimento di concessione dell'Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio, che verifica i requisiti soggettivi e l'ammissibilità della spesa;
- valutazione (istruttoria) positiva di FINAOSTA S.p.A. sul merito creditizio del mutuatario e sulla congruità delle garanzie.

IL MUTUO RECUPERO EDILIZIO PRIVATO E I SUOI RISCHI

Il mutuo recupero edilizio privato è un **mutuo a tasso fisso**.

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

Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.

Nel caso di tasso fisso, il cliente è certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi delle singole rate e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

RISCHI SPECIFICI LEGATI ALLA TIPOLOGIA DI CONTRATTO

Vincoli previsti dal deliberazione di Giunta regionale n. 1480 del 30 ottobre 2017 e n. 312 del 19 marzo 2018

A) Obbligo di estinzione anticipata del mutuo in caso di vendita dell'immobile finanziato

L'alienazione dell'abitazione oggetto degli interventi finanziati è subordinata all'estinzione anticipata del mutuo con il pagamento del capitale residuo e degli interessi maturati alla data di estinzione.

B) Obbligo di ultimazione dei lavori nel caso di ristrutturazione e costruzione dell'immobile finanziato

Se il mutuo viene erogato a stato avanzamento lavori, il cliente entro i **60 mesi** successivi alla data della prima erogazione del mutuo deve presentare all'Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica i seguenti documenti:

- progetti di variante e relative concessioni edilizie;
- certificato di agibilità e denuncia catastale al Catasto Fabbricati;
- documentazione attestante la rendicontazione delle spese sostenute pari all'importo del mutuo concesso.

Se il cliente non presenta i documenti entro il termine di **60 mesi**, **l'importo del mutuo sarà conseguentemente ridotto e revocato**. Nel caso in cui la rendicontazione finale delle spese risulti inferiore del 25% all'importo minimo di spesa finanziabile indicato nella successiva tabella "IMPORTO DEL MUTUO" verrà applicato quale tasso fisso di ammortamento il **maggior tasso del 2%**. La stipulazione del contratto definitivo di mutuo deve avvenire entro sei mesi dalla scadenza del termine dei sessanta mesi.

I controlli sono effettuati dall'Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio.

Tutte le erogazioni sono inoltre subordinate all'accertamento da parte di FINAOSTA S.p.A. del merito creditizio del richiedente e della congruità del valore delle garanzie rilasciate.

Le erogazioni successive alla prima previste in base all'avanzamento dei lavori non sono effettuate in caso di sopravvenuto rilevante deterioramento del merito creditizio della parte mutuataria.

Per saperne di più:

Può essere utile consultare la **Guida "Comprare una casa Il mutuo ipotecario in parole semplici"**, che aiuta a orientarsi nella scelta, disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso la sede di FINAOSTA S.p.A. (Via Festaz n. 22 - Aosta) e sul sito di FINAOSTA S.p.A. www.finaosta.com.

Le informazioni sul mutuo prima casa, sulla Legge Regione Valle d'Aosta 13 febbraio 2013, n. 3 e sulla deliberazione di Giunta regionale n. 1480 del 30 ottobre 2017 sono disponibili:

- presso l'Assessorato finanze, innovazione, opere pubbliche e territorio (Ufficio Mutui - Via Promis n. 2 - Aosta);
- presso la sede di FINAOSTA S.p.A. (Via Festaz n. 22 - Aosta).

NUOVA DEFINIZIONE DI "DEFAULT"

Dal 1° gennaio 2021 trovano applicazione **le nuove regole europee in materia di classificazione dei debitori in "default"**, termine inglese che identifica coloro che non sono più in grado di adempiere agli impegni presi e che sono quindi "inadempianti".

Tali nuove regole stabiliscono criteri più stringenti in materia di classificazione di un debitore in "default" rispetto a quelli finora adottati. In particolare le nuove regole prevedono che l'Intermediario finanziario classifichi automaticamente il debitore in "default" quando l'esposizione debitoria scaduta superi una **soglia di rilevanza**, espressa in termini assoluti e relativi, tenendo conto dell'ammontare totale di tutte le esposizioni che il debitore ha presso lo stesso intermediario finanziario.

Il "default" del debitore in relazione a un rapporto di credito in essere con l'intermediario finanziario può determinare il **"default" degli altri rapporti di credito** che lo stesso debitore ha con il medesimo intermediario finanziario.

Per il dettaglio dei criteri di classificazione in "default" si rinvia all'apposita comunicazione reperibile nella sezione "Trasparenza" del sito di Finaosta S.p.A. (www.finaosta.com).

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Il mutuo può essere erogato:

- 1) a valere sulle disponibilità del fondo di rotazione regionale costituito con la legge regionale 13 febbraio 2013, n. 3, o
- 2) a valere sulle disponibilità dei fondi propri di FINAOSTA S.p.A., se relativo a interventi di recupero edilizio su immobili destinati ad **abitazione non principale**.

Nel caso sub 1), il **regime fiscale** del mutuo è più favorevole, ma i tempi di conclusione del contratto e di erogazione del finanziamento sono (allo stato) incerti.

Nel caso sub 2), il **regime fiscale** del mutuo è più oneroso, ma i tempi di conclusione del contratto e di erogazione del finanziamento sono prevedibili.

Di seguito si riportano degli esempi su quanto può costare il mutuo a seconda che si opti per la soluzione sub 1) o sub 2).

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO - FONDI REGIONALI

Esempio di Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) per un mutuo ipotecario di **Euro 180.000,00** al tasso annuo del **0,50%**, **0,70%** e **1,00%** da rimborsare in **anni 30** mediante **rate mensili posticipate**, senza preammortamento, con spese di istruttoria pari a Euro 100,00, spese di assicurazione dell'immobile ipotecato pari a Euro 880,00 e tasse ipotecarie a carico del cliente pari a Euro 35,00, da erogare in unica soluzione:

Importo mutuo	Durata anni	Tasso annuo	TAEG
180.000,00	30	0,50%	0,54%
180.000,00	30	0,70%	0,74%
180.000,00	30	1,00%	1,05%

Esempio di Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) per un mutuo ipotecario di **Euro 180.000,00** al tasso annuo del **0,70%** e **1,00%** da rimborsare in **anni 30** mediante **rate semestrali posticipate**, senza preammortamento, con spese di istruttoria pari a Euro 100,00, spese di assicurazione dell'immobile ipotecato pari a Euro 880,00 e tasse ipotecarie a carico del cliente pari a Euro 35,00, da erogare in unica soluzione:

Importo mutuo	Durata anni	Tasso annuo	TAEG
180.000,00	30	0,50 %	0,53%
180.000,00	30	0,70 %	0,74%
180.000,00	30	1,00%	1,05%

Il premio dell'assicurazione dell'immobile ipotecato contro il rischio di scoppio e di incendio è stato calcolato applicando il tasso annuo lordo fisso dello 0,200 per mille alla ipotetica somma assicurata di Euro 220.000,00 (pari al valore di ricostruzione a nuovo del bene risultante dalla perizia redatta per la stipula del mutuo) moltiplicato per gli anni di durata del contratto. Il tasso annuo lordo fisso dello 0,200 per mille è un tasso esemplificativo calcolato quale media dei tassi applicati da una rosa ristretta di compagnie di assicurazione.

Oltre al TAEG vanno considerate le spese notarili per la stipula del contratto.

QUANTO PUÒ COSTARE IL MUTUO - ABITAZIONE NON PRINCIPALE - FONDI FINAOSTA

Esempio di Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) per un mutuo ipotecario di **Euro 180.000,00** al tasso annuo del **1,00%** da rimborsare in **anni 30** mediante rate mensili posticipate, senza preammortamento, con spese di istruttoria pari a Euro 100,00, spese di assicurazione dell'immobile ipotecato pari a Euro 880,00, **imposta sostitutiva pari a Euro 3.600,00** e tasse ipotecarie a carico del cliente pari a Euro 35,00, da erogare in unica soluzione:

Importo mutuo	Durata anni	Tasso annuo	TAEG
180.000,00	30	1,00%	1,19%

Esempio di Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) per un mutuo ipotecario di **Euro 180.000,00** al tasso annuo del **1,00%** da rimborsare in **anni 30** mediante rate semestrali posticipate, senza preammortamento, con spese di istruttoria pari a Euro 100,00, spese di assicurazione dell'immobile ipotecato pari a Euro 880,00, **imposta sostitutiva pari a Euro 3.600,00** e tasse ipotecarie a carico del cliente pari a Euro 35,00, da erogare in unica soluzione:

Importo mutuo	Durata anni	Tasso annuo	TAEG
180.000,00	30	1,00%	1,22

Il premio dell'assicurazione dell'immobile ipotecato contro il rischio di scoppio e di incendio è stato calcolato applicando il tasso annuo lordo fisso dello 0,200 per mille alla ipotetica somma assicurata di Euro 220.000,00 (pari al valore di ricostruzione a nuovo del bene risultante dalla perizia redatta per la stipula del mutuo) moltiplicato per gli anni di durata del contratto. Il tasso annuo lordo fisso dello 0,200 per mille è un tasso esemplificativo calcolato quale media dei tassi applicati da una rosa ristretta di compagnie di assicurazione.

Oltre al TAEG vanno considerate le spese notarili per la stipula del contratto.

IMPORTO DEL MUTUO

VOCI	COSTI
Importo minimo e massimo finanziabile (mutuo per il solo recupero)	L'importo del mutuo è pari all' 80% della spesa ammissibile e non può essere inferiore ad Euro 20.000,00 e superiore a Euro 300.000,00 o comunque al costo dell'immobile risultante dall'ammontare del computo metrico allegato alla domanda di mutuo o dall'applicazione dei valori unitari convenzionali determinati con deliberazione della Giunta regionale. Nel caso in cui l'80% della spesa ammissibile sia sostenuto avvalendosi di imprese con sede operativa in Valle d'Aosta, è finanziabile il 100% della spesa sostenuta nei limiti di cui sopra.
Importo minimo e massimo finanziabile (mutuo per acquisto e recupero)	L'importo del mutuo può essere destinato pro quota e fino all'ammontare massimo di Euro 150.000,00 all'acquisto dell'immobile oggetto di intervento. In tal caso la quota destinata al recupero non può essere inferiore ad Euro 30.000,00 . L'ammontare massimo del mutuo non può comunque essere superiore al prezzo di acquisto dell'immobile indicato in atto, fermo restando l'importo massimo di Euro 300.000,00 .

DURATA DEL MUTUO

VOCI	COSTI
Durata del mutuo (acquisto, ristrutturazione e costruzione)	La durata del mutuo può essere pari a 5, 10, 15, 20, 25 e 30 anni comprensivi di preammortamento

TASSI

VOCI	COSTI
Tasso di interesse nominale annuo (preammortamento e ammortamento)	Il tasso di interesse è fisso ed è calcolato sulla base dei valori ISEE del cliente e del nucleo familiare

Tasso di interesse nominale annuo - valore ISEE fino a Euro 20.000,00, presenza di figli minori nel nucleo familiare, interventi sulla prima casa di abitazione	0,50%
Tasso di interesse nominale annuo - valore ISEE fino a Euro 20.000,00, interventi sulla prima casa di abitazione	0,70%
Tasso di interesse nominale annuo - valore ISEE superiore a Euro 20.000,00 o interventi sull'abitazione non principale	1,00%
Tasso di mora - FONDI REGIONALI	Il tasso di mora è pari al tasso di interesse contrattuale maggiorato del tasso legale (art. 1284 del Codice Civile) in vigore alla data di scadenza di ciascuna rata e alla data di risoluzione del contratto
Tasso di mora - FONDI FINAOSTA	Il tasso di mora è pari al tasso di interesse contrattuale maggiorato di 2 (due) punti percentuali
Tasso legale	1,25% in vigore dal 1° gennaio 2022

SPESE

VOCI	COSTI
Spese per la stipula del contratto - FONDI REGIONALI	
Istruttoria	Euro 100,00
Spese per la stipula del contratto - FONDI FINAOSTA	
Istruttoria	Euro 100,00
Spese per la gestione del rapporto	
Incasso rata	Euro 0,00
Invio comunicazioni	Euro 0,00
Restrizione ipoteca	Euro 0,00
Rinnovo Ipoteca	Euro 0,00
Cancellazione ipoteca	Euro 0,00
Accollo mutuo	Euro 0,00

PIANO AMMORTAMENTO

VOCI	COSTI
Tipo di ammortamento	Ammortamento "francese"
Tipologia della rata	Rata di ammortamento costante
Periodicità delle rate	Rate di ammortamento semestrali o mensili

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 DI AMMORTAMENTO

Importo mutuo	Tasso di interesse annuo	Durata del mutuo (anni)	Rate semestrali		Rate mensili	
			Numero rate semestrali	Importo rata semestrale	Numero rate mensili	Importo della rata mensile
Euro 180.000,00	0,50%	30	59	Euro 3.285,19	359	Euro 539,94
Euro 180.000,00	0,50%	25	49	Euro 3.907,65	299	Euro 640,42
Euro 180.000,00	0,70%	30	59	Euro 3.382,00	359	Euro 555,87
Euro 180.000,00	0,70%	25	49	Euro 4.003,88	299	Euro 656,21
Euro 180.000,00	1,00%	30	59	Euro 3.530,51	359	Euro 580,34
Euro 180.000,00	1,00%	25	49	Euro 4.150,96	299	Euro 680,37

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della **Legge sull'Usura** (Legge n. 108/1996), relativo ai contratti di mutuo, può essere consultato presso la sede di FINAOSTA S.p.A. e sul sito internet (www.finaosta.com).

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Per la stipula del mutuo il cliente deve sostenere i costi relativi agli **adempimenti notarili**; i costi da sostenere sono quelli previsti dalla tariffa notarile per la stipula del contratto; i costi sono pagati direttamente al Notaio da parte del cliente.

IMPOSTE

I contratti di finanziamento a medio e lungo termine sono assoggettati al regime fiscale ordinario (imposte di registro, di bollo e, quando previste, le imposte ipotecarie e catastali). A seguito di specifica opzione da esercitarsi per iscritto in contratto, è possibile optare per la corresponsione di un'imposta sostitutiva, ai sensi degli articoli 15 e 17 del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 601 e s.m.i., in percentuale sull'importo erogato, nella misura fissata dalla legislazione pro-tempore vigente.

I finanziamenti integralmente erogati con fondi somministrati o conferiti dallo Stato o dalle regioni o gestiti per conto degli stessi, ai quali è riconducibile il mutuo, non concorrono a formare la base imponibile dell'imposta sostitutiva che, pertanto, è uguale a **zero** (art. 19, D.P.R. n. 601/1973).

I finanziamenti erogati con fondi privati (quali quelli di FINAOSTA S.p.A.) sono assoggettati ad un'aliquota agevolata dell'imposta sostitutiva che, in caso di interventi di acquisto o recupero di immobili privati destinati ad abitazione non principale, è pari al **2%** dell'importo erogato.

Restano in ogni caso a carico della parte mutuataria le seguenti tasse per l'ipotesi di mutui ipotecari, **nella misura fissata dalla vigente disciplina fiscale:**

- tassa ipotecaria in caso di iscrizione di ipoteca e in caso di annotamento del contratto definitivo;
- tassa ipotecaria in caso di rinnovo dell'ipoteca;
- tassa ipotecaria in caso di restrizione dell'ipoteca e di cancellazione dell'ipoteca con atto notarile.

Resta inoltre salva la facoltà di mantenere il regime fiscale ordinario del mutuo, ove più conveniente (ad esempio in caso di finanziamenti non garantiti da ipoteca).

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria

Dopo l'invio della pratica di mutuo a FINAOSTA S.p.A. da parte dell'Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica, il cliente deve presentare a FINAOSTA S.p.A. la documentazione necessaria per l'istruttoria.

La durata dell'istruttoria è pari ad un tempo massimo di 60 giorni. Il tempo massimo indicato:

- decorre dal momento di consegna da parte del cliente della documentazione completa;
- non tiene conto dei tempi necessari al Notaio per gli adempimenti notarili.

Il contratto di mutuo deve essere stipulato entro il termine di **18 mesi** dalla data di trasmissione della pratica di mutuo a FINAOSTA S.p.A. da parte dell'Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo e edilizia residenziale pubblica, pena la revoca del mutuo.

Disponibilità dell'importo

La messa a disposizione del cliente dell'importo del mutuo (o della prima erogazione in caso di contratto preliminare di mutuo) avviene entro **5 giorni lavorativi** dalla data di trasmissione da parte del Notaio del duplo della nota di iscrizione dell'ipoteca e subordinatamente alla presentazione a FINAOSTA S.p.A. da parte del cliente della polizza di assicurazione (incendio) e di eventuali altri documenti indicati nel contratto di mutuo.

Le erogazioni successive alla prima, in caso di contratto preliminare di mutuo, dipendono dallo stato di avanzamento dei lavori finanziati ed avvengono entro **10 giorni lavorativi** dal ricevimento dell'autorizzazione dell'Assessorato opere pubbliche, difesa del suolo ed edilizia residenziale pubblica. Il tempo indicato, relativamente all'erogazione a saldo e alla stipula del contratto definitivo di mutuo, non tiene conto dei tempi necessari al Notaio per gli adempimenti notarili.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il mutuo 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. In caso di estinzione parziale verrà ricalcolato il piano di ammortamento, ferma restando la durata del mutuo.

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo mutuo 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

Dal momento in cui il cliente ha corrisposto a FINAOSTA S.p.A. tutte le somme dovute per l'estinzione totale anticipata, la FINAOSTA S.p.A. provvederà alla chiusura immediata del rapporto.

Reclami, ricorsi e conciliazione

Il cliente può presentare un reclamo a FINAOSTA S.p.A. attraverso le seguenti modalità:

- a) posta ordinaria e lettera raccomandata a/r indirizzata all'Ufficio Reclami c/o il Servizio Legale, Contenzioso e Contratti - Via Festaz, 22 - 11100 AOSTA;
- b) posta elettronica ordinaria, indirizzata a reclami@finaosta.com;
- c) posta elettronica certificata (PEC), indirizzandolo a finaosta.dg@legalmail.it;
- d) fax, al numero +39.0165. 548636.

FINAOSTA S.p.A. fornisce conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo mediante le medesime modalità tramite le quali lo stesso è pervenuto. Al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo, FINAOSTA S.p.A. rende edotto il cliente delle modalità di trattazione del reclamo attraverso la "Informativa sulle modalità di trattazione dei reclami", informativa disponibile anche sul sito internet di FINAOSTA S.p.A. e fornita altresì gratuitamente su richiesta del cliente. FINAOSTA S.p.A. risponde al reclamo entro 60 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui sopra, prima di ricorrere al giudice, il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) alle seguenti condizioni:

- a) non sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo a FINAOSTA S.p.A.;
- b) la controversia riguarda operazioni e servizi finanziari: 1) fino a 200.000 Euro, se il cliente chiede una somma di denaro; 2) senza limiti di importo, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà;
- c) la controversia è relativa a operazioni o comportamenti non anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso;
- d) la controversia non è già stata all'esame di arbitri o di conciliatori; il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.

Per sapere come rivolgersi all'ABF, il cliente può consultare l'apposita "Guida" disponibile nei locali aperti al pubblico di FINAOSTA S.p.A. e pubblicata sul sito internet della stessa, consultare direttamente il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, contattare direttamente la Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario o chiedere informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia.

In alternativa all'ABF, o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, il cliente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo a FINAOSTA S.p.A., domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (ADR) consultando il sito www.conciliatorebancario.it oppure presso uno degli organismi autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28) che svolgono la mediazione nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia disponibile sul sito www.giustizia.it.

In ogni caso, l'istanza di soluzione stragiudiziale delle controversie ai sensi di una delle procedure descritte ai precedenti commi, costituisce condizione di procedibilità della eventuale domanda giudiziale.

LEGENDA

Accollo	Contratto tra il debitore e una terza persona che si impegna a pagare al creditore il debito (capitale residuo) derivante dal mutuo.
Capitale residuo	Parte del capitale finanziato che il debitore deve ancora rimborsare al creditore al netto degli interessi futuri.
Grado dell'ipoteca	Indica l'ordine temporale di iscrizione dell'ipoteca. L'ipoteca iscritta per prima ha il primo grado.
Contratto di mutuo	Contratto che prevede l'erogazione del mutuo in unica soluzione.
Contratto preliminare di mutuo	Contratto che prevede l'erogazione del mutuo a stato avanzamento lavori e in più soluzioni in tempi diversi. Il contratto preliminare è seguito da un contratto definitivo da stipulare al momento dell'erogazione a saldo del mutuo.
Imposta di bollo (D.P.R. 26 ottobre 1972, n.642)	Imposta di bollo sul contratto di mutuo e sugli atti conseguenti al mutuo su cui è dovuta l'imposta.
Imposta catastale (D. Lgs. 31 ottobre 1990 n. 347)	Imposta dovuta in caso di variazione dell'intestazione catastale del bene (voltura) a seguito di atti di compravendita, donazione, successione.
Imposta di registro (D.P.R. 26 ottobre 1986, n.131)	Imposta da versare per la registrazione del contratto di mutuo e sugli atti conseguenti al mutuo su cui è dovuta l'imposta.
Imposta sostitutiva (D.P.R. 29 settembre 1973, n. 601)	I contratti di finanziamento a medio e lungo termine sono assoggettati al regime fiscale ordinario (imposte di registro, di bollo e quando previste quelle ipotecarie e catastali). A seguito di specifica opzione da esercitarsi per iscritto in contratto, è possibile optare per la corresponsione di un'imposta sostitutiva, prevista ai sensi degli articoli 15 e 19 del D.P.R. 29 settembre 1973, n. 601 e s.m.i., in percentuale sull'importo erogato, nella misura pro-tempore prevista dalla vigente legislazione (attualmente generalmente pari allo 0,25%). Per i finanziamenti integralmente erogati con fondi di natura pubblica, l'importo del mutuo concesso non concorre a formare la base imponibile dell'imposta sostitutiva che, pertanto, è uguale a zero (art. 19, D.P.R. n. 601/1973).
Imposta - tassa ipotecaria (T.U. 31 ottobre 1990, n.347)	Tassa da versare all'Agenzia delle Entrate per l'esecuzione delle formalità (ad esempio, iscrizione ipoteca).
Ipoteca	Garanzia su un bene immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
ISEE	L'Isce scaturisce dal rapporto tra l'Isce e il numero dei componenti del nucleo familiare in base ad una scala di equivalenza stabilita dalla legge. L'Isce è un parametro che determina la situazione economica del nucleo familiare; questo parametro scaturisce dalla somma dei redditi e del 20% del patrimonio mobiliare e immobiliare di tutto il nucleo familiare.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
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 prevede rate costanti, con 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.
Preammortamento	Periodo iniziale del mutuo nel corso del quale sono pagate solo delle quote interessi sulle somme erogate.
Quietanza	Atto che viene sottoscritto dal mutuatario nell'ipotesi di mutuo da erogare in più soluzioni e che attesta il versamento di somme da parte del mutuante.
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.
Risoluzione del contratto	Scioglimento anticipato del contratto al verificarsi di specifici eventi previsti nel contratto stesso (ad esempio, insolvenza del mutuatario). In tal caso, FINAOSTA S.p.A. avrà diritto di esigere

	l'immediato rimborso del mutuo per rate insolute, capitale, interessi, spese e ogni altra somma dovuta.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del mutuo su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del mutuo concesso. Comprende il tasso di interesse, le spese di istruttoria della pratica, i costi dell'assicurazione dell'immobile ipotecato e l'eventuale tassa ipotecaria. 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 contratto preliminare di mutuo alla data di inizio dell'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	Tasso di interesse applicato in caso di ritardo nel pagamento delle rate o di risoluzione del contratto.
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. E' 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 in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.
Tasso di interesse legale	Il saggio degli interessi legali è determinato secondo le indicazioni contenute all'art. 1284 del Codice Civile.
Vincoli	Obblighi a carico del mutuatario previsti dalla normativa regionale che disciplina le modalità di concessione del mutuo.