


Il mutuo per la casa *in parole semplici*

le domande di base
come scegliere il mutuo
i diritti del cliente
le attenzioni del cliente
il mutuo dalla A alla Z
i contatti utili



Cosa c'è in questa guida

	Le domande di base	2
	passi per scegliere il mutuo	3
	Dalla richiesta  alla stipula	12
	diritti del cliente	14
	Le attenzioni  del cliente	17
	Il mutuo ^{alla} dalla 	19
	Memo mutuo	23
	Chiarimenti? Reclami? I contatti utili	24

? Le domande di base

Che cos'è?

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine, in genere con una durata che va da 5 a 30 anni. Può essere un impegno finanziario notevole, da valutare con grande attenzione. Il cliente lo rimborsa con rate di importo costante o variabile, di solito mensili o semestrali.

A cosa serve?

Il mutuo serve per acquistare, costruire o ristrutturare un immobile, in particolare la casa di abitazione. È chiamato "mutuo ipotecario" perché il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca su un immobile.

Chi lo può richiedere e chi lo concede?

Chiunque può richiedere un mutuo, ad esempio i giovani che hanno bisogno di denaro per comprare la prima casa. Per ottenerlo è necessario dimostrare di essere in grado di restituire nel tempo la somma dovuta. Lo concedono le banche e altri operatori finanziari. Per semplicità, in questa Guida li chiamiamo tutti "intermediari".

3 passi per scegliere il mutuo

1. Alcune cose da chiarire subito

Quanto posso chiedere?

In generale, l'intermediario concede un importo che non supera l'80% del valore dell'immobile, valore stabilito in base alla perizia effettuata da un esperto. A volte gli intermediari concedono mutui che vanno anche oltre l'80% del valore dell'immobile, ma in questi casi richiedono maggiori garanzie e spesso condizioni meno favorevoli per il cliente.

Quale rata mi posso permettere?

Prima di chiedere il mutuo è opportuno valutare attentamente il proprio reddito, anche in prospettiva, e la propria disponibilità mensile al netto delle spese fisse. È bene che la rata non superi un terzo del reddito disponibile, per poter far fronte alle spese correnti, a spese impreviste e a possibili riduzioni di reddito (malattia, infortunio, licenziamento).

Quanto mi costa il mutuo?

La principale componente del costo è costituita dagli interessi, che sono il compenso per il prestito erogato e dipendono anche dalla durata del mutuo. Agli interessi si aggiungono altri costi, tutti indicati nel Foglio Informativo disponibile presso l'intermediario e sul suo sito web. Nella pianificazione delle spese si deve inoltre tenere conto delle spese notarili e delle imposte.

Quale durata mi conviene?

La durata del mutuo, concordata tra cliente e intermediario e definita nel contratto, incide sull'importo della rata.

A parità di importo del finanziamento e di tasso di interesse (> Il mutuo dalla A alla Z), quanto più breve è la durata, tanto più alte sono le rate ma più basso l'importo dovuto per gli interessi; quanto più lunga è la durata, tanto maggiore è l'importo dovuto per gli interessi ma più leggere le rate.

Esempio

Prendiamo un mutuo di importo pari a 100.000 euro, con un tasso fisso del 5,5%.

Ipotizzando una durata di 10 anni, il cliente pagherà rate mensili di 1.085 euro, restituendo all'intermediario il capitale, più 30.232 euro di interessi.

A parità di condizioni, se la durata fosse di 20 anni, la rata sarebbe più bassa (688 euro) ma gli interessi complessivamente pagati sarebbero maggiori (65.093 euro).

2. Orientarsi tra i mutui

I principali tipi di mutuo

Mutuo a tasso fisso

Il tasso di interesse resta quello fissato dal contratto per tutta la durata del mutuo.

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

Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo degli importi delle singole rate e dell'ammontare complessivo del debito da restituire sin dal momento della firma del contratto.

A fronte di questo vantaggio l'intermediario spesso applica condizioni più onerose rispetto al mutuo a tasso variabile.

Mutuo a tasso variabile

Il tasso di interesse può variare a scadenze prestabilite rispetto al tasso di partenza secondo le oscillazioni del parametro di riferimento, di solito un tasso di mercato o di politica monetaria.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile dell'importo o del numero delle rate.

A parità di durata, i tassi variabili all'inizio sono più bassi di quelli fissi, ma possono aumentare nel tempo, facendo così aumentare le rate, anche in misura consistente.

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.

Mutuo a tasso misto

Il tasso di interesse può passare da fisso a variabile (o viceversa) a scadenze fisse e/o a determinate condizioni indicate nel contratto. Vantaggi e svantaggi sono alternativamente quelli del tasso fisso o del tasso variabile. Questa flessibilità può comportare un tasso maggiore.

Il tasso misto è consigliabile a chi, al momento della stipula, preferisce non prendere ancora una decisione definitiva sul tipo di tasso.

Mutuo a due tipi di tasso

Il mutuo è suddiviso in due parti: una con il tasso fisso, una con il tasso variabile.

Il doppio tasso è consigliabile a chi preferisce una soluzione intermedia tra il tasso fisso e il tasso variabile, equilibrando vantaggi e svantaggi di ciascuno.

Mutuo a tasso agevolato

In alcuni casi gli enti pubblici possono contribuire al pagamento degli interessi del mutuo.

Altri elementi da considerare

Parametro di riferimento e spread

Il tasso di interesse è determinato in base a parametri fissati sui mercati monetari e finanziari, cui l'intermediario aggiunge una maggiorazione, detta *spread*, che rappresenta la differenza tra il parametro di riferimento e il tasso effettivamente applicato. Di solito il parametro di riferimento per il tasso fisso è l'Eurirs (> Il mutuo dalla A alla Z), per il tasso variabile i parametri di riferimento sono l'Euribor (> Il mutuo dalla A alla Z) oppure il tasso ufficiale fissato dalla Banca Centrale Europea.

Imposte e agevolazioni fiscali

Se il mutuo è concesso da una banca, il cliente paga un'imposta pari al 2% dell'ammontare complessivo, o allo 0,25% nel caso di acquisto della "prima casa".

L'imposta è trattenuta direttamente dalla banca, per cui la somma percepita dal cliente è inferiore all'importo concesso.

Se il mutuo è concesso da un'impresa non bancaria, per esempio una società finanziaria, le condizioni sono meno favorevoli (per le agevolazioni fiscali sui mutui > www.agenziaentrate.gov.it).

Ci possono poi essere altre imposte legate all'iscrizione dell'ipoteca o ad altri adempimenti.

Gli interessi pagati per un mutuo ipotecario per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione dell'abitazione principale sono detraibili dall'Irpef. L'importo e le condizioni per la detrazione sono fissati dalla legge.

Per approfondimenti: chiedere informazioni all'intermediario, consultare il sito www.agenziaentrate.gov.it oppure contattare il call center 848.800.444.

Altri costi

Al tasso di interesse e alle imposte vanno aggiunti:

- il compenso all'intermediario per le spese di istruttoria (> Il mutuo dalla A alla Z), che può essere calcolato sia in misura fissa sia in misura percentuale sull'ammontare del finanziamento
- le spese di perizia, che possono essere richieste per la valutazione dell'immobile da ipotecare
- le spese notarili per il contratto di mutuo e l'iscrizione dell'ipoteca nei registri immobiliari
- il costo del premio di assicurazione a copertura di danni sull'immobile ed eventualmente dei rischi legati a eventi relativi alla vita del cliente che potrebbero impedirgli di rimborsare il prestito
- altre spese: commissione annua di gestione pratica, spese incasso rata, spese invio comunicazioni (l'elenco completo delle spese è nel Foglio Informativo).

Qualora si decidesse di ricorrere a un mediatore creditizio, è importante informarsi prima sul compenso richiesto, che potrebbe essere alto.

Piano di ammortamento

È importante, per i mutui che sono o potrebbero rimanere a tasso fisso per tutta la durata del contratto, chiedere all'intermediario di poter esaminare il piano di ammortamento.

Il piano di ammortamento è il progetto di restituzione del debito.

Il piano stabilisce la data entro la quale tutto il debito deve essere pagato, la periodicità delle singole rate (mese, trimestre, semestre) e i criteri per determinare l'ammontare di ogni rata.

La rata è composta da due elementi:

- quota capitale, cioè l'importo del finanziamento restituito
- quota interessi, cioè l'interesse maturato.

Esistono diversi meccanismi di restituzione del finanziamento.

In Italia, il piano di ammortamento più diffuso è il metodo cosiddetto "francese": 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 capitale aumenta.

La variazione della composizione della rata in quota capitale e quota interessi può incidere sulle detrazioni fiscali, il cui importo può quindi cambiare di anno in anno.

Esempio

Consideriamo ancora un prestito di 100.000 euro al tasso fisso del 5,5%, con un piano di ammortamento di 10 anni e con rate mensili.

La rata da pagare sarà sempre di 1.085 euro.

Mentre nella prima rata la quota capitale è di 627 euro e la quota interessi di 458 euro, nell'ultima la quota capitale sarà di 1.080 euro e la quota interessi di 5 euro.

3. Prima di decidere

Scegliere il tipo di tasso (fisso, variabile, misto, doppio)

È importante valutare vantaggi e svantaggi del tipo di tasso alla luce della propria situazione economica e delle condizioni del mercato, considerando i loro possibili sviluppi nel tempo.

È utile per questo richiedere il Foglio Comparativo, in cui ogni intermediario deve illustrare tutte le caratteristiche dei mutui che offre.

Confrontare le offerte di più intermediari

I tassi e le condizioni offerti dai diversi intermediari possono variare, anche di molto.

Oggi quasi tutti gli intermediari hanno un sito internet sul quale pubblicano il Foglio Comparativo e il Foglio Informativo di ciascun mutuo: è quindi possibile confrontare le offerte con tutta la calma necessaria.

Su internet esistono anche motori di ricerca che offrono guide e suggeriscono i mutui più adatti alle esigenze di ciascuno.

Naturalmente è sempre possibile richiedere i documenti informativi direttamente all'intermediario, per esempio allo sportello della banca.

Un importante elemento da valutare e confrontare è il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale), che tutti gli intermediari devono pubblicare per legge sui Fogli Informativi.

Il TAEG è una sintesi del costo complessivo del mutuo, che comprende il tasso di interesse (e quindi anche lo *spread* applicato dall'intermediario) e le altre voci di spesa (ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata).

Selezionare gli intermediari cui richiedere una proposta personalizzata

I documenti informativi indicano le condizioni secondo uno schema standard. Sulla base della propria situazione personale, il cliente può ottenere condizioni più favorevoli.

Nell'esaminare le proposte, fare molta attenzione a:

- *spread*
- TAEG
- piano di ammortamento
- tutte le voci di spesa
- tempi per la concessione (devono essere compatibili con quelli necessari per l'acquisto dell'immobile)
- risparmio fiscale, che può variare a seconda della composizione delle rate (quota capitale e quota interessi) stabilita nel piano di ammortamento.

Dalla richiesta alla stipula

L'istruttoria

Con l'istruttoria l'intermediario verifica il reddito, il patrimonio e le garanzie offerte dal cliente per valutare la sua capacità di rimborso nel tempo.

I documenti

Ogni intermediario ha le sue procedure, ma in genere i documenti da presentare riguardano:

- informazioni anagrafiche, quali età, residenza, stato civile, eventuali convenzioni patrimoniali stipulate fra i coniugi
- informazioni che certificano la capacità di reddito:
 - per i **lavoratori dipendenti**, la dichiarazione del datore di lavoro che attesta l'anzianità di servizio, almeno l'ultimo cedolino dello stipendio e la copia del modello CUD (oppure il modello 730 o il modello Unico)
 - per i **lavoratori autonomi** o i **liberi professionisti**, le ultime dichiarazioni dei redditi, l'estratto della Camera di Commercio Industria e Artigianato, l'attestato di iscrizione all'albo se professionisti
- informazioni relative all'immobile, per esempio la copia del "compromesso" di vendita, la planimetria, il certificato di abitabilità, l'ultimo atto di acquisto o la dichiarazione di successione.

Le garanzie

La prima garanzia che l'intermediario richiede è l'ipoteca (> Il mutuo dalla A alla Z), che gli dà il diritto di far vendere il bene se il cliente non può restituire il finanziamento.

Per determinare il valore dell'immobile, e quindi della garanzia, l'immobile viene prima sottoposto a una perizia.

Il cliente può abitare nell'immobile ipotecato e può affittarlo. Venderlo può essere più complicato.

Il finanziatore potrebbe richiedere altre garanzie oltre l'ipoteca, per esempio quando il cliente ha un reddito basso rispetto alle rate, non ha un lavoro stabile o chiede un mutuo per un ammontare superiore all'80% del valore dell'immobile.

Tra le garanzie più diffuse c'è la fideiussione, rilasciata da un soggetto diverso dal cliente che richiede il mutuo.

Con la fideiussione il garante risponde della restituzione dell'intero finanziamento con tutti i suoi beni.

I tempi

I tempi per ottenere il mutuo, cioè quelli che intercorrono tra la presentazione della documentazione e l'effettiva erogazione della somma, oscillano di solito dai 30 ai 60 giorni.

I principali passi:

- richiesta e presentazione dei documenti
- valutazione del reddito
- perizia tecnica e relazione notarile
- delibera finale sulla concessione del finanziamento
- firma del contratto
- erogazione del mutuo.

Il cliente può scegliere il notaio a cui rivolgersi. Il mutuo di solito non viene erogato il giorno della firma del contratto ma solo dopo alcuni giorni, quando secondo la legge l'ipoteca ha normalmente raggiunto un maggior grado di sicurezza.

1 i diritti del cliente

Al momento di scegliere

- Ottenere gratuitamente e portare con sé una **copia di questa Guida**.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé il **Foglio Informativo**, che illustra caratteristiche, rischi e costi del mutuo.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé il **Foglio Comparativo** con le informazioni generali sui tipi di mutuo garantito da ipoteca per l'acquisto dell'abitazione principale offerti dall'intermediario.
- Ottenere gratuitamente e portare con sé una **copia completa del contratto** e/o il **Documento di Sintesi**, anche prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Avere a disposizione anche sul **sito internet** dell'intermediario il Foglio Informativo e il Foglio Comparativo. Se è possibile concludere il contratto online, avere la copia completa del contratto con il Documento di Sintesi.
- Conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale) del mutuo.
- Consultare il **TEGM** (Tasso Effettivo Globale Medio) (> Il mutuo dalla A alla Z) previsto dalla "legge antiusura" (legge n. 108/96) sul cartello affisso nei locali dell'intermediario o sul suo sito internet.

14

Al momento di firmare

- Prendere visione del **Documento di Sintesi**, che riporta tutte le condizioni economiche ed è unito al contratto.
- Non avere **condizioni contrattuali** sfavorevoli rispetto a quelle pubblicate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi.
- Scegliere il **canale di comunicazione**, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni.
- Ricevere una **copia del contratto**, firmato dall'intermediario, e una **copia del Documento di Sintesi**, da conservare. Ricevere l'attestazione della conclusione del contratto, la copia dello stesso contratto e del Documento di Sintesi, se la stipula avviene online.

Durante il rapporto contrattuale

- Ricevere **comunicazioni periodiche** sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno, mediante un rendiconto e il Documento di Sintesi. Il cliente ha 60 giorni per contestare il rendiconto dal momento in cui lo riceve.
- Ricevere dall'intermediario la proposta di qualunque **modifica delle condizioni contrattuali**, facoltà generalmente prevista nel contratto. La proposta deve arrivare con un preavviso di almeno 30 giorni e indicare il motivo che giustifica la modifica. La proposta può essere respinta entro 60 giorni, ponendo fine al contratto.

15

- **Trasferire il contratto** presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo (è la cosiddetta “portabilità” > Una volta stipulato il mutuo).
- Proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **ritardo nel pagamento di una rata**, purché il mutuo sia garantito da ipoteca e il ritardo non si verifichi per più di sette volte nel corso del rapporto contrattuale. Altrimenti l'intermediario può anche porre fine al rapporto a causa di tale inadempimento.
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta, copia della **documentazione sulle singole operazioni degli ultimi dieci anni**. La richiesta può essere fatta anche dopo l'estinzione del mutuo.
- **Estinguere in anticipo**, in tutto o in parte, i mutui stipulati per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, **senza pagare compensi, né oneri e penali**. Per gli altri tipi di mutuo, quando c'è un'ipoteca, è possibile estinguere in anticipo il rapporto contrattuale, in tutto o in parte, pagando un **unico compenso** stabilito dal contratto nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.

Dopo la chiusura

- Ricevere il **rendiconto**, con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate, e il **Documento di Sintesi**.

Le attenzioni / del cliente

Non indebitarsi troppo per le proprie possibilità.

Il mutuo è un impegno economico importante da sostenere nel tempo, sia per una persona sia per una famiglia.

Già al momento della richiesta, è essenziale valutare se le proprie entrate sono sufficienti per pagare le rate. Durante il periodo del mutuo possono infatti accadere eventi imprevisi che richiedono nuove uscite (spese mediche, per la casa, per i figli) oppure che fanno diminuire le entrate (perdita del lavoro, cassa integrazione, malattie).

Prima di ogni ulteriore richiesta di mutuo o finanziamento, considerare sempre se non ci si stia indebitando troppo.

Verificare che il tasso applicato non sia usurario.

Al momento della stipula il tasso di interesse non può superare la soglia dell'usura, una soglia definita dalla Banca d'Italia per conto del Ministro dell'Economia e delle Finanze e pubblicata sul sito (> www.bancaditalia.it/vigilanza/contrasto_usura/Tassi).

Se nel contratto sono stati stabiliti interessi usurari, la clausola è nulla e non sono dovuti interessi.

Pagare le rate con puntualità, perché le conseguenze possono essere anche gravi.

Se non si pagano con puntualità le rate, l'intermediario applica gli interessi di mora, che si aggiungono alle somme dovute.

Nei casi più gravi, l'intermediario può ottenere lo scioglimento del contratto.

Se l'intermediario è una banca, questa può sciogliere il contratto per:

- mancato pagamento anche solo di una rata
- ritardo di oltre 180 giorni dalla scadenza nel pagamento anche di una sola rata
- ritardo (tra il 30° e il 180° giorno dalla scadenza) nel pagamento della rata per più di sette volte.

Lo scioglimento del contratto comporta la restituzione immediata del debito residuo.

Se il cliente non può saldare il debito, l'intermediario può ottenere il pignoramento dell'immobile ipotecato e la sua vendita all'asta. Se c'è un fideiussore, anche lui è tenuto a rimborsare quanto dovuto. L'intermediario può inoltre segnalare il cliente non affidabile alla Centrale dei Rischi, segnalazione che compromette la possibilità di ottenere finanziamenti in futuro.

In caso di difficoltà a pagare le rate, cercare subito una soluzione con l'intermediario.

Se il cliente non riesce a pagare sempre e con puntualità le rate del mutuo, è consigliabile che si rivolga all'intermediario per cercare insieme una soluzione.

Le soluzioni possibili:

- la rinegoziazione del mutuo, per allungare la durata complessiva del finanziamento e avere così rate più basse
- la sospensione temporanea dei pagamenti, per superare il momento di difficoltà

In caso di difficoltà a pagare il mutuo, evitare di rivolgersi a operatori non iscritti negli albi previsti dalla legge.

Nei casi stabiliti dalla legge, si può ricorrere ai fondi pubblici di sostegno quali:

- Fondo di prevenzione dell'usura
- Fondo di solidarietà per le vittime dell'usura.

Il mutuo **alla** dalla **AZ**

> **Abitazione principale**

La casa in cui il cliente o i suoi familiari "dimorano abitualmente", cioè vivono. Si tratta di una definizione ripresa dalla legislazione fiscale e utilizzata dal fisco per determinate agevolazioni sulle imposte.

> **Ammortamento**

Procedimento di estinzione graduale di un prestito mediante il pagamento periodico di rate secondo un piano detto, appunto, "piano di ammortamento".

> **Estinzione anticipata**

Chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo.

> **Euribor (Euro Interbank Offered Rate)**

Tasso interbancario definito a livello europeo, che può essere utilizzato come riferimento per i mutui a tasso variabile.

> **Eurirs (Euro Interest Rate Swap) o Irs**

Tasso interbancario definito a livello europeo che può essere utilizzato come riferimento per i mutui a tasso fisso.

> **Fideiussione**

L'impegno a garantire personalmente al creditore il pagamento di un debito altrui. La garanzia è personale perché il creditore può rivalersi sull'intero patrimonio del garante.

> Ipoteca

Diritto di garanzia su un determinato bene, normalmente un immobile.

Il proprietario, che ha richiesto il mutuo, può continuare ad abitarvi, affittarlo o venderlo.

Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.

> Perizia

La relazione effettuata da un tecnico, indicato o accettato dall'intermediario, che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.

> Portabilità

Operazione che consente al cliente di estinguere il proprio mutuo e di stipularne uno nuovo presso un altro intermediario, senza il consenso dell'intermediario originario.

La legge prevede che siano completamente gratuite sia la chiusura del vecchio contratto di mutuo che la concessione del nuovo finanziamento.

> Rata

Pagamento che il cliente effettua periodicamente, secondo scadenze stabilite nel contratto (mensili, trimestrali, semestrali, annuali), per restituire la somma presa a prestito. La rata è generalmente composta da una quota capitale, cioè il rimborso della somma prestata, e da una quota interessi, costituita dagli interessi dovuti per il mutuo.

> Relazione notarile

Documento in cui il notaio certifica che il venditore è effettivamente il proprietario e che sull'immobile da ipotecare non ci sono vincoli, ad esempio un'altra ipoteca.

> Rinegoziazione

Operazione con la quale sono modificati uno o più elementi del contratto originario, ad esempio la durata del mutuo, il sistema di indicizzazione, il parametro di riferimento, lo *spread* o le commissioni legate al mutuo.

Come la portabilità, anche questa operazione è completamente gratuita.

> Spese di istruttoria

Il rimborso chiesto dall'intermediario per le pratiche e le formalità necessarie all'erogazione del mutuo.

> Spread

La differenza fra il tasso di riferimento (per esempio l'Euribor o l'Eurirs) e il tasso di interesse applicato.

> TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale)

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. Il TAEG è un termine di confronto molto utile, soprattutto per i mutui a tasso fisso, e deve essere sempre indicato nella documentazione contrattuale.

> Tasso a regime

A fini commerciali, gli intermediari possono offrire interessi particolarmente vantaggiosi nei primi mesi del mutuo ("tasso di ingresso") e rimandare a un momento successivo all'erogazione la determinazione definitiva del tasso, detto appunto "tasso a regime".

La differenza tra tasso di ingresso e tasso a regime può essere anche consistente.

È quindi importante fare molta attenzione al carattere temporaneo delle agevolazioni e ai criteri che determineranno il tasso a regime.

> Tasso di interesse

L'indice, espresso in percentuale, della misura del compenso (interessi) che spetta all'intermediario per l'erogazione del finanziamento.

> TEGM (Tasso Effettivo Globale Medio)

Tasso pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura.

Per verificare se un tasso è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM dei mutui, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dall'intermediario non sia superiore.

Il TEGM è pubblicato sul cartello affisso nei locali dell'intermediario o sul suo sito internet.

Memo mutuo

- Stimolo il mio reddito disponibile, al netto delle spese fisse.
- Calcolo la rata mensile che mi posso permettere di pagare, pari a circa un terzo del mio reddito disponibile.
- Mi oriento sul tipo di tasso e la durata del mutuo, anche in relazione alla mia situazione economica di oggi e a quella che mi aspetto in futuro.
- Mi faccio aiutare dai motori di ricerca specializzati nella scelta dei mutui.
- Mi procuro dagli intermediari i Fogli Comparativi e i Fogli Informativi sui mutui ed esamino con calma le diverse proposte.
- Confronto le offerte, anche con l'aiuto del TAEG.
- Seleziono una rosa di intermediari e chiedo loro una proposta personalizzata.
- Esamino le proposte tenendo conto del tasso e di tutti i costi (spese notarili, imposte).
- Valuto se i tempi per la concessione del mutuo sono compatibili con i tempi per l'acquisto della casa.
- Esamino il piano di ammortamento, anche in relazione al risparmio fiscale anno per anno.
- Controllo che le condizioni contrattuali non siano sfavorevoli rispetto a quelle indicate nel Foglio Informativo.
- Verifico che il tasso indicato non sia usurario.
- Compio la mia scelta e preparo la documentazione che l'intermediario mi richiede.
- Quando il contratto è pronto, prima di firmare, posso ottenerne gratuitamente una copia completa da rileggere con calma.

Solo a questo punto posso firmare.



Chiarimenti? Reclami?

I contatti utili

Per ogni informazione utile il cliente può anche rivolgersi all'eventuale call center dell'intermediario indicato nella pagina accanto.

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario anche per lettera raccomandata A/R o per email. Gli indirizzi sono indicati nella pagina accanto.

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (> www.arbitrobancariofinanziario.it).

Una volta stipulato il mutuo

Se la rata è troppo alta:

- Si può chiedere allo **stesso intermediario** se è disponibile a rinegoziare le condizioni del mutuo (ad esempio: tipologia di tasso, *spread*, durata). In questo caso non è necessario l'intervento del notaio perché resta valida l'ipoteca originaria.
- In qualunque momento è possibile trasferire il finanziamento presso un **altro intermediario**, senza alcuna spesa o penalità. È la cosiddetta "portabilità", che consente di estinguere il mutuo utilizzando la stessa somma concessa da un nuovo intermediario e mantenendo l'ipoteca originaria. La somma verrà rimborsata alle condizioni concordate con il nuovo intermediario. Il cliente **non ha un diritto a ottenere il nuovo finanziamento**. Se però gli viene concesso, il vecchio intermediario non può impedire o rendere difficile il trasferimento del mutuo. Il cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio: commissioni, spese, oneri o penali), né per l'estinzione del mutuo con il vecchio intermediario né per la concessione del nuovo finanziamento.

Per approfondimenti si può consultare l'iniziativa **CambioMutuo** di PattiChiari sul sito www.pattichiari.it o richiederne la guida all'intermediario.

- Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta ai seguenti recapiti:

Tel. Numero Verde 800 060 070

Fax: 02 77 00 43 77

Mail: webank@webank.it

- Per eventuali controversie relative ai Contratti il Cliente, entro due anni dalla operazione che intende contestare, può presentare reclamo presso l'Ufficio Reclami Webank. Il reclamo va presentato (i) con lettera raccomandata con avviso di ricevimento presso la sede legale di Webank, in via Massaua, n. 4 a Milano ovvero inoltrato attraverso l'apposito indirizzo mail reclami@webank.it.

La Banca d'Italia è la banca centrale dello Stato italiano.

Tra i suoi obiettivi:

- assicurare la trasparenza dei servizi bancari e finanziari
- migliorare le conoscenze finanziarie dei cittadini
- aiutarli a conoscere i prodotti più diffusi e a fare scelte consapevoli.

Le guide *in parole semplici* fanno parte di questo impegno.

www.bancaditalia.it