LE GUIDE
DELLA BANCA D'ITALIA

L'ECONOMIA PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

# COMPRARE UNA CASA
# IL MUTUO IPOTECARIO
## *in parole semplici*

La SCELTA e i COSTI

I DIRITTI del cliente

I CONTATTI utili

Il mutuo dalla A alla Z

Collegamento
ai file audio

Banca d'Italia
Via Nazionale, 91
00184 Roma
Tel. +39 06 47921
PEC: bancaditalia@pec.bancaditalia.it
e-mail: email@bancaditalia.it

ISSN 2384-8871 (stampa)
ISSN 2283-5989 (online)

Grafica a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Versione aggiornata a febbraio 2026

# Mutuo ipotecario

Questa Guida è dedicata al mutuo ipotecario che è la forma più diffusa di credito immobiliare offerto ai consumatori. Il mutuo ipotecario è un finanziamento a medio lungo termine, che in genere dura da 5 a 30 anni. Di solito il cliente riceve l'intera somma in un'unica soluzione e la rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Serve per acquistare, costruire o ristrutturare un immobile, in particolare la casa di abitazione. Può servire anche per sostituire o rifinanziare mutui già ottenuti per le stesse finalità. È chiamato "ipotecario" perché il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca su un immobile.

Può essere concesso dalle banche e da altri operatori finanziari che in questa Guida chiamiamo tutti "intermediari".

Il mutuo ipotecario è lo strumento fondamentale per acquistare la tua casa.

# In questa guida


? Come scelgo il mutuo _____ 4

*i* Tipi di mutuo _____ 6


Quanto costa il mutuo _____ 8


Come decidere _____ 11


Prima di firmare _____ 14

! Un impegno finanziario importante:
le principali attenzioni _____ 16


Chiarimenti? Reclami?
Ecco chi contattare ____ 20

Il mutuo dalla A alla Z _____ 21


I miei diritti _____ 27


MemoMutuo _____ 30

# Come scelgo il mutuo

## Prima di scegliere mi devo fare queste domande

**Posso ottenere un mutuo?**

Chiunque può richiedere un mutuo, purché possa dimostrare di essere in grado di restituire nel tempo la somma avuta in prestito. A tal fine, l'intermediario valuterà il **merito creditizio** (> Il mutuo dalla A alla Z) del consumatore.

**Quanto posso chiedere?**

In generale, l'intermediario concede un importo sulla base del valore dell'immobile da acquistare, che non supera l'80% del valore dell'immobile stabilito in base alla **perizia** (> Il mutuo dalla A alla Z) effettuata da un tecnico indipendente, nonché della valutazione del merito creditizio.

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 applicano condizioni meno favorevoli per il cliente.

**Quale rata mi posso permettere?**

Prima di chiedere il mutuo è opportuno valutare attentamente il proprio reddito (soprattutto in prospettiva) e determinare la propria disponibilità mensile una volta sottratte le spese ordinarie. È ragionevole che la rata non superi un terzo del proprio reddito disponibile, per poter far fronte alle spese correnti, a quelle impreviste e a possibili riduzioni di reddito causate, ad esempio, da 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 contenente le Informazioni generali** (> Il mutuo dalla A alla Z) che illustra le caratteristiche principali del prodotto offerto; è disponibile presso

l'intermediario e sul suo sito internet. Nella pianificazione delle spese si deve inoltre tenere conto delle spese notarili e delle imposte, da pagare una sola volta al momento della stipula del contratto di acquisto della casa.

### Quale durata mi conviene?

La durata del mutuo, concordata tra cliente e intermediario e definita nel contratto, è uno degli elementi che determina l'importo della rata. La rata è formata dal capitale più gli interessi.

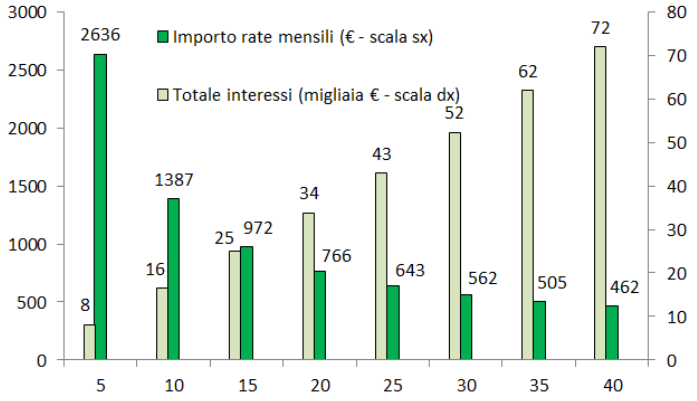
A parità di importo del finanziamento e di **tasso di interesse** (> Il mutuo dalla A alla Z), quanto più breve è la durata, tanto più alte sono le rate, ma più basso è l'importo dovuto per gli interessi; quanto più lunga è la durata, tanto maggiore è l'importo dovuto per gli interessi ma più basse le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

## Esempio

Prendiamo un mutuo di importo pari a 150 mila euro, con un tasso fisso del 2,1%.

Se la durata è di 20 anni, la rata mensile è di 766 euro e gli interessi complessivamente pagati sono pari a 34 mila euro.

Se la durata è di 40 anni, la rata mensile è più bassa (462 euro) ma gli interessi complessivamente pagati sono maggiori (72 mila euro).



# 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 che dovessero verificarsi nel tempo.

Il tasso fisso è consigliato a chi teme che i tassi di mercato possano crescere e fin dal momento della firma del contratto vuole essere certo degli importi delle singole rate e dell'ammontare complessivo del debito da restituire.

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 perché segue le oscillazioni di un parametro di riferimento, di solito stabilito sui mercati monetari e finanziari.

Il rischio principale è un aumento dell'importo delle rate. È bene aver presente che l'effetto di un rialzo dei tassi ha un impatto più rilevante sui mutui con scadenza più lunga.

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

Il tasso variabile è consigliato a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato, e comunque 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.

**Mutuo a tasso doppio**

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

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

## PARAMETRO DI RIFERIMENTO E SPREAD

Il tasso di interesse è determinato in base a parametri fissati sui mercati monetari e finanziari ai quali 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.



# Quanto costa il mutuo

**Per capire quanto costa il mutuo in totale, oltre al tasso di interesse vanno considerati anche altri elementi.**

## 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 che il cliente riceve è inferiore all'importo concesso.

Ci possono poi essere altre imposte legate all'iscrizione dell'**ipoteca** (> Il mutuo dalla A alla Z) o ad altri adempimenti.

Gli interessi pagati per un mutuo ipotecario per l'acquisto, la costruzione o la ristrutturazione dell'**abitazione principale** (> Il mutuo dalla A alla Z) 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 dell'Agenzia delle Entrate[1];
- contattare il call center dell'Agenzia delle Entrate: 848.800.444.

## Altri costi

Al tasso di interesse e alle imposte vanno aggiunti:

- le **spese di istruttoria** (> Il mutuo dalla A alla Z), che possono consistere sia in un importo fisso sia in una percentuale calcolata 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

1 www.agenziaentrate.gov.it/

potrebbero impedirgli di rimborsare il prestito. Se l'intermediario chiede di stipulare un'assicurazione sulla vita è tenuto ad accettare, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo, la polizza che il cliente presenta o reperisce autonomamente sul mercato, sempre che la polizza offra un livello di protezione equivalente a quella proposta dall'intermediario. Se il cliente accetta di stipulare l'assicurazione offerta dall'intermediario, dovrà essere informato dell'ammontare della provvigione pagata dalla compagnia assicurativa all'intermediario. È importante fare attenzione ai costi della polizza: quella proposta dall'intermediario potrebbe essere più costosa di altre offerte sul mercato;

- gli interessi di mora, se si paga la rata in ritardo. In genere comportano una maggiorazione percentuale rispetto al tasso pattuito per il finanziamento e decorrono dal giorno della scadenza fino al pagamento della rata;
- la commissione annua di gestione della pratica, le spese per l'incasso della rata (l'elenco completo delle spese è nel Foglio contenente le Informazioni generali).

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



## PIANO DI AMMORTAMENTO

Il piano di ammortamento è il progetto di restituzione del debito: è importante esaminarlo con attenzione.

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

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 di importo fisso è composta da una quota capitale crescente e da una quota interessi decrescente.

All'inizio si pagano soprattutto interessi. Poiché gli interessi vengono applicati sul capitale residuo, 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. In particolare, la quota detraibile è quella degli interessi, che nel tempo diminuisce.

Una tabella di ammortamento esemplificativa è inclusa nel **Prospetto Informativo Europeo Standardizzato - PIES** (> Il mutuo dalla A alla Z) per i mutui a tasso fisso per tutta la durata del contratto e per quelli che prevedono il **rimborso differito degli interessi** (> Il mutuo dalla A alla Z). In questi casi, una volta stipulato il contratto, si può ottenere gratuitamente dal finanziatore, in qualsiasi momento del rapporto, una versione aggiornata della tabella di ammortamento, che in ogni caso viene fornita almeno una volta l'anno.

10

## Esempio

Consideriamo ancora un prestito di 150 mila euro al tasso fisso del 2,1%, con un piano di ammortamento di 20 anni e con rate mensili.

La rata da pagare sarà sempre di 766 euro ma, mentre nella prima rata la quota capitale è di 503 euro e la quota interessi di 263 euro, nell'ultima la quota capitale sarà di 765 euro e la quota interessi di 1 euro.



# Come 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 contenente le Informazioni generali 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.

Gli intermediari che hanno un sito internet pubblicano la Guida e il Foglio contenente le Informazioni generali: 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)** (> Il mutuo dalla A alla Z), che tutti gli intermediari devono pubblicare per legge sul Foglio contenente le Informazioni generali.

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). Se il tasso del mutuo è variabile o misto il TAEG è riportato in via meramente esemplificativa.

**Selezionare gli intermediari cui richiedere una proposta personalizzata: il PIES.**

Il Foglio contenente le Informazioni generali fornisce informazioni secondo uno schema standardizzato.

A seconda della propria situazione personale, il cliente può ottenere condizioni differenti. Dopo aver acquisito dal consumatore le informazioni sulle sue esigenze, sulla sua situazione finanziaria e sulle sue preferenze, l'intermediario gli fornisce gratuitamente il modulo c.d. PIES (Prospetto Informativo Europeo Standardizzato), contenente le informazioni personalizzate necessarie per consentire un confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato.

La consegna del PIES deve essere tempestiva e comunque, avvenire in tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da un'offerta.

All'interno del formato standardizzato, il modulo deve indicare anche le condizioni contrattuali secondo le caratteristiche e le esigenze del cliente.

## Attenzione!

Prima della conclusione del contratto di credito il consumatore ha diritto a un **periodo di riflessione** (> Il mutuo dalla A alla Z) di almeno 7 giorni per poter confrontare diverse offerte, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata.

I 7 giorni decorrono da quando si riceve l'offerta vincolante da parte dell'intermediario. Durante questo periodo l'offerta è vincolante per il finanziatore e può essere accettata dal consumatore in qualsiasi momento. L'offerta è accompagnata dal PIES, se quest'ultimo non è stato fornito in precedenza al consumatore o se le caratteristiche dell'offerta sono diverse dalle informazioni contenute nel PIES precedentemente fornito.

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.

### Richiedere assistenza sull'offerta

Prima della conclusione del contratto e per tutto il periodo c.d. di riflessione, è possibile rivolgersi all'intermediario per avere gratuitamente spiegazioni sulla documentazione precontrattuale fornita, le caratteristiche essenziali del prodotto offerto, gli effetti che possono derivare dalla conclusione del contratto, in termini di obblighi economici e conseguenze del mancato pagamento; ciò al fine di poter valutare se l'offerta sia adeguata alle proprie esigenze e alla propria situazione finanziaria.

### Richiedere un servizio di consulenza

Gli intermediari possono offrire anche un servizio di consulenza in cui forniscono al consumatore una raccomandazione personalizzata in merito a operazioni relative a contratti di credito e a eventuali servizi accessori connessi con i contratti di credito. In tali casi prima della prestazione del servizio di consulenza, gli intermediari forniscono al consumatore specifiche informazioni sul servizio e sull'eventuale compenso che il consumatore è tenuto a corrispondere. Il costo del servizio è incluso nel TAEG quando la prestazione del servizio di consulenza è necessaria per ottenere il credito alle condizioni offerte, cioè quando quello stesso tipo di mutuo è disponibile anche separatamente ma a condizioni diverse rispetto a quando è offerto in connessione con un servizio di consulenza.

# Prima di firmare

### Fornire le informazioni e i documenti per 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.

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 o parti di un'unione civile;
- 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, la certificazione della Camera di Commercio Industria e Artigianato, l'attestato di iscrizione all'albo se professionisti;
- informazioni relative all'immobile, per esempio la copia del contratto preliminare di vendita ("compromesso"), la planimetria, il certificato di abitabilità, l'ultimo atto di acquisto o la dichiarazione di successione.

**Il Foglio contenente le Informazioni generali indica le informazioni e le evidenze documentali che il consumatore deve fornire per la valutazione del merito di credito nonché il termine entro il quale fornirle.**

### Presentare le garanzie

La garanzia che l'intermediario di solito richiede è l'ipoteca, che gli dà il diritto di far vendere l'immobile se il cliente non riesce a 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, invece, può essere più complicato proprio a causa del vincolo cui è sottoposto.

Il finanziatore potrebbe richiedere altre garanzie oltre all'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** (> Il mutuo dalla A alla Z), rilasciata da un soggetto diverso dal cliente che richiede il mutuo.

Con la fideiussione il garante risponde della restituzione dell'intero finanziamento con tutto il suo patrimonio.

## Attenzione!

Se devi acquistare un immobile da costruire verifica che la garanzia fideiussoria che ti spetta per l'eventuale restituzione dell'anticipo versato sia rilasciata da banche, compagnie di assicurazione o altri soggetti abilitati.

Sul sito internet della Banca d'Italia sono pubblicati specifici chiarimenti normativi e avvertenze[1] sul tema delle garanzie finanziarie e la lista dei soggetti[2] che sono stati segnalati per un'attività non consentita di rilascio di garanzie.

Sul sito internet del Consiglio Nazionale del Notariato è disponibile una guida[3] sulla tutela nella compravendita di immobili da costruire.

1 www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/index.html
2 www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/soggetti-non-legittimati/Allegato_GARANZIE.pdf
3 www.notariato.it/sites/default/files/Le_guide_per_il_cittadino_Acquisto_in_costruzione_set_14.pdf



### Valutare i tempi per l'erogazione del mutuo

I tempi per ottenere il mutuo, cioè quelli che intercorrono tra la presentazione della documentazione e l'effettiva erogazione della somma sono indicati nel Foglio contenente le Informazioni generali.

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.

## Attenzione!

Prima della conclusione del contratto informarsi delle possibili agevolazioni per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili. Per informazioni si può consultare, tra gli altri, il sito dell'Associazione Bancaria Italiana – ABI[1].

Per ulteriori informazioni su altre forme di finanziamento si può consultare il sito del Governo dedicato alla casa[2].

1 www.abi.it/le-sfide/regolamentazione/consumatori/
2 www.casaitalia.governo.it/generali/approfondimenti/

# Un impegno finanziario importante: le principali attenzioni

### Non indebitarsi oltre 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 imprevisti 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 richiesta di mutuo o finanziamento, bisogna considerare sempre se non ci si stia indebitando troppo. È bene tener inoltre presente che, dal momento della stipula del contratto, il mutuo viene registrato in diversi sistemi informativi sul credito, tra i quali quello gestito dalla Banca d'Italia e denominato **Centrale dei rischi** (> Il mutuo dalla A alla Z). Ai dati disponibili in tale archivio possono accedere le banche e gli altri intermediari finanziari. Anche il cliente può conoscere le informazioni presenti a suo nome nella Centrale dei Rischi. L'accesso è gratuito e può essere effettuato in modo veloce e sicuro anche online[2].



### Verificare che il tasso applicato non sia usurario

Al momento della firma del contratto il tasso di interesse non può superare la soglia dell'**usura** (> Il mutuo dalla A alla Z), una soglia definita in base al **TEGM (Tasso Effettivo Globale Medio)** (> Il mutuo dalla A alla Z) e pubblicata sul sito internet della Banca d'Italia[3].

Se al momento della stipula 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

In caso di ritardato pagamento (totale o parziale) di una rata per oltre 30 giorni l'intermediario informa il cliente circa le conseguenze degli omessi pagamenti (ad esempio l'applicazione degli interessi di mora; la perdita

2 www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/
3 www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/compiti-vigilanza/tegm/index.html

del diritto di proprietà dell'immobile ipotecato) e le misure di sostegno eventualmente disponibili (ad esempio, le misure pubbliche o quelle messe a punto in sede di autoregolamentazione).

Gli interessi di mora si aggiungono alle somme già 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 di una sola rata;
- ritardo di oltre 180 giorni dalla scadenza nel pagamento anche di una sola rata;
- ritardo (fra 30 e 180 giorni dalla scadenza) nel pagamento delle rate per più di sette volte.

Se la banca scioglie il contratto, il cliente deve restituire immediatamente il debito residuo. Se 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.

Un'ulteriore conseguenza dei mancati o ritardati pagamenti è che ne rimane traccia nella Centrale dei Rischi gestita dalla Banca d'Italia e negli altri sistemi informativi sul credito gestiti da operatori privati (ad es. CRIF). Nei casi più gravi di inadempimento degli impegni contrattuali il cliente può essere, in tali sistemi informativi, classificato "a **sofferenza**" (> Il mutuo dalla A alla Z). Ciò può compromettere la possibilità di ottenere un nuovo finanziamento in futuro.



### Attenzione alle possibili conseguenze dell'inadempimento per il cliente

La banca e il cliente al momento della conclusione del contratto possono stabilire, con una specifica clausola – il cd. **Patto Marciano** (> Il mutuo dalla A alla Z) – che in caso di mancato pagamento di un ammontare equivalente a 18 rate mensili, la banca acquisisca l'immobile costituito in garanzia, oppure i proventi della vendita dello stesso, senza dover attivare le procedure esecutive giudiziarie. Il consumatore ha diritto di ricevere l'eventuale eccedenza tra il valore del bene (stimato – in caso di trasferimento al finanziatore –

da un perito indipendente, scelto dalle parti di comune accordo) o i proventi della vendita del bene e l'importo residuo del debito.

Il trasferimento del bene immobile o del ricavato della vendita dello stesso comporta l'estinzione dell'intero debito a carico del consumatore, anche se il valore del bene immobile trasferito (o l'ammontare dei proventi della vendita) è inferiore al debito residuo.

Il finanziatore non può condizionare la conclusione del contratto alla sottoscrizione della clausola; se il contratto contiene la clausola, il cliente è assistito, a titolo gratuito, da un consulente al fine di valutare la convenienza del contratto contenente il patto.

**Se la rata nel tempo si rivela troppo alta, 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 prontamente all'intermediario per cercare insieme una soluzione.



Le iniziative per venire incontro alle esigenze dei clienti in difficoltà possono prevedere:

1) il rifinanziamento totale o parziale del credito;
2) la modifica delle condizioni del contratto di credito, che possono includere:
   a) l'estensione della durata del contratto;
   b) la modifica della tipologia del credito; ad esempio, un contratto che prevede il rimborso contestuale, con ciascuna rata, di capitale e interessi può essere modificato convenendo, per un arco temporale predefinito, il solo pagamento degli interessi;
   c) il differimento totale o parziale del pagamento delle rate;
   d) la **rinegoziazione** (> Il mutuo dalla A alla Z) del tasso di interesse;
   e) la sospensione temporanea del pagamento delle rate.

È possibile in qualunque momento trasferire il finanziamento presso un altro intermediario, senza alcuna spesa o penalità. È la cosiddetta **portabilità** (> Il mutuo dalla A alla Z), che consente di estinguere il mutuo utilizzando

la somma concessa da un nuovo intermediario e mantenendo l'ipoteca originaria. La somma verrà rimborsata alle condizioni concordate con il nuovo intermediario. L'intermediario originario non può impedire o ostacolare il trasferimento del mutuo. Il cliente non deve sostenere alcun costo neanche indiretto (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali), né per l'estinzione del mutuo con il vecchio intermediario né per la concessione del nuovo finanziamento.

**Attenzione!**

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;
- Fondo di solidarietà per la sospensione dei mutui.

# Chiarimenti? Reclami? Ecco chi contattare

Per ogni informazione utile il cliente può anche rivolgersi all'eventuale call center della banca.

Il cliente può presentare un reclamo scritto alla banca anche per lettera raccomandata A/R o per email.

I numeri telefonici e gli indirizzi sono indicati in fondo a questa Guida.

L'Ufficio Reclami della banca deve rispondere entro 60 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, il cliente può presentare ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. Il procedimento si svolge in forma scritta e non serve un avvocato.

Per maggiori informazioni consultare il sito dell'ABF[4] dove sono pubblicate, tra l'altro, le decisioni dell'Arbitro, suddivise anche in base all'oggetto del ricorso, e le relazioni sull'attività dell'ABF.



Il cliente che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto da parte di una banca o altra società finanziaria può anche presentare un esposto alla Banca d'Italia gratuitamente e senza l'assistenza di un legale.

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. Non interviene però con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente.

Gli esposti possono essere presentati anche online: per informazioni si può consultare il sito della Banca d'Italia[5].

4 www.arbitrobancariofinanziario.it/
5 www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html

# Il mutuo dalla A alla Z

### > 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".

### > Centrale dei Rischi

Sistema informativo gestito dalla Banca d'Italia nel quale vengono registrati – attraverso le segnalazioni obbligatorie degli intermediari finanziatori – i finanziamenti superiori a 30.000 euro. Se il cliente, a causa di gravi inadempimenti degli impegni contrattuali, viene classificato "a sofferenza", viene registrato nella Centrale dei rischi anche per finanziamenti inferiori a 30.000 euro.

Le informazioni della Centrale dei rischi sono a disposizione degli intermediari che possono, dunque, conoscere il totale dei finanziamenti concessi a ciascun cliente dalle banche e dalle società finanziarie, non solo italiane. Gli intermediari vengono quindi a conoscenza sia dei finanziamenti pagati con regolarità sia dei mancati o ritardati pagamenti. Anche il cliente può conoscere le informazioni presenti a suo nome nella Centrale dei Rischi. L'accesso è gratuito e può essere effettuato in modo veloce e sicuro anche online[6].

I dati della Centrale dei Rischi sono riservati.

### > 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.

6 www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/

### > Eurirs o Irs - Euro Interest Rate Swap

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 di un'altra persona. La garanzia è personale perché il creditore può rivalersi sull'intero patrimonio del garante.

### > Finanziamenti denominati in valuta estera

Se il mutuo è denominato in valuta estera, il cliente ha il diritto di convertirlo nella valuta in cui percepisce la parte principale del suo reddito o nella valuta avente corso legale nello Stato membro dell'Unione europea in cui aveva la residenza al momento della conclusione del contratto o ha la residenza al momento della richiesta di conversione; il diritto può essere esercitato quando la variazione del tasso di cambio è pari o superiore al venti per cento rispetto al momento della conclusione del contratto. Per l'esercizio del diritto di conversione può essere richiesto al cliente, ove previsto dal contratto, di pagare un compenso onnicomprensivo. È importante tenere presente che anche un mutuo denominato in Euro può essere considerato "in valuta estera" se, al momento della stipula del contratto, il cliente percepisce la parte principale del suo reddito in una valuta diversa, oppure risiede in uno stato membro dell'Unione Europea dove ha corso una moneta diversa dall'Euro.



### > Foglio contenente le Informazioni generali sul credito immobiliare offerto a consumatori

Documento che gli intermediari mettono a disposizione dei clienti per i contratti di credito immobiliare offerti; contiene informazioni sull'intermediario, sulle condizioni e sulle principali caratteristiche del finanziamento.

### > Ipoteca

Diritto di garanzia su un determinato bene, normalmente un immobile. Il proprietario, che ha richiesto il mutuo, può continuare ad abitare nel bene ipotecato, affittarlo o venderlo. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere per soddisfarsi sul ricavato.

**> Merito Creditizio**

Prima di concludere il contratto o di essere vincolato da un'offerta, l'intermediario svolge una valutazione approfondita della capacità del consumatore di restituire il finanziamento. La valutazione è effettuata sulla base di informazioni sufficienti, proporzionate e opportunamente verificate sulla situazione economica e finanziaria del consumatore, fornite dal cliente stesso (anche attraverso intermediari del credito) e, sulla base di informazioni reperite eventualmente tramite banche dati. In questo ultimo caso il finanziatore deve informare in anticipo il consumatore.

**> Patto Marciano**

La clausola che può essere concordata al momento della conclusione del contratto di mutuo, con la quale la banca e il cliente stabiliscono che, in caso di mancato pagamento di un ammontare equivalente a 18 rate mensili, la banca stessa acquisisca l'immobile costituito in garanzia, ovvero i proventi della vendita dello stesso, senza dover attivare le procedure esecutive giudiziarie e restituisca al cliente l'eventuale eccedenza tra il valore del bene (stimato da un perito indipendente) o i proventi della vendita dello stesso e l'importo residuo del debito. Il finanziatore non può condizionare la conclusione del contratto di credito alla sottoscrizione della clausola e deve avvertire il consumatore dei vantaggi e degli svantaggi dell'inserimento della clausola nel contratto.



**> Periodo di riflessione**

Periodo di almeno 7 giorni che il consumatore ha a disposizione per poter confrontare diverse offerte, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata. I 7 giorni decorrono da quando si riceve l'offerta vincolante da parte dell'intermediario.

**> Perizia**

Relazione effettuata da un tecnico, incaricato dall'intermediario sulla base di standard affidabili, che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.

**> Pies (Prospetto Informativo europeo standardizzato)**

Documento contenente informazioni personalizzate sul mutuo, necessarie per confrontare le diverse offerte di credito sul mercato. Il PIES è consegnato gratuitamente e tempestivamente dopo che il consumatore ha fornito all'intermediario le informazioni circa le proprie esigenze, la propria situazione finanziaria e le proprie preferenze, e comunque in

tempo utile prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da un'offerta. I contenuti del contratto devono essere coerenti con le informazioni contenute nel PIES.

**> Portabilità**

Operazione che consente al cliente di estinguere il proprio mutuo tramite un nuovo finanziamento stipulato con un altro intermediario per un importo pari al debito residuo, anche senza il consenso dell'intermediario originario. La legge prevede che siano completamente gratuite sia la chiusura del vecchio contratto di mutuo sia la concessione del nuovo finanziamento.

**> Rata**

Pagamento che il cliente effettua periodicamente, secondo cadenze stabilite nel contratto (mensili, trimestrali, semestrali), per restituire la somma presa in 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 sia che il venditore è effettivamente il proprietario sia lo stato giuridico dell'immobile da ipotecare, ad esempio l'esistenza di precedenti ipoteche.

**> Rimborso differito degli interessi**

Ricorre quando gli interessi non sono integralmente rimborsati con le rate e sono invece aggiunti all'importo totale del credito residuo.

**> Rinegoziazione**

Accordo con il quale il cliente e l'intermediario convengono di modificare 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.

**> Sofferenza**

Credito la cui riscossione non è certa (per le banche e gli intermediari finanziari che hanno erogato il finanziamento) poiché il cliente è valutato in stato di insolvenza (cioè irreversibilmente incapace di saldare il proprio debito) anche se questo non è stato accertato in sede

giudiziaria. La classificazione a sofferenza è il risultato della valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente da parte della banca o dell'intermediario finanziario.

**> Spese di istruttoria**

Costo delle pratiche e delle formalità necessarie all'erogazione del mutuo, di cui l'intermediario chiede normalmente il rimborso al cliente.

**> Spread**

Differenza fra il tasso di riferimento (per esempio l'Euribor o l'Eurirs) e il tasso di interesse concordato con il cliente.

**> 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 tutte le altre voci di spesa, ad esempio per l'istruttoria della pratica, la riscossione della rata, le imposte, i servizi accessori necessari per ottenere il mutuo, o per ottenerlo alle condizioni offerte (ad esempio una polizza assicurativa). Comprende anche, nei casi consentiti dalla legge, i costi di apertura e tenuta del conto quando sia obbligatorio aprire un conto o mantenerlo per ottenere il finanziamento alle condizioni contrattuali offerte. Se il tasso del mutuo è variabile il TAEG è riportato in via meramente esemplificativa, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento dei parametri di riferimento.

Nel TAEG sono altresì inclusi i costi di valutazione del bene immobile costituito in garanzia. Non comprende le spese notarili né le eventuali penali dovute per l'inadempimento di obblighi contrattuali.

**> Tasso di interesse**

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

### > TEGM - Tasso Effettivo Globale Medio

Tasso in base al quale si calcola la soglia del tasso usurario, proibito dalla legge. Indica il valore medio del tasso effettivamente applicato dal sistema bancario e finanziario a categorie omogenee di operazioni creditizie (ad esempio: aperture di credito in conto corrente, crediti personali, leasing, factoring, mutui) due trimestri prima. Il TEGM per categoria di operazione e la relativa soglia di usura sono resi noti ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e pubblicati sul sito della Banca d'Italia e sul cartello affisso nei locali dell'intermediario e sul suo sito internet.

### > Usura

Reato che consiste nel prestare denaro a tassi di interesse considerati illegali perché troppo elevati e quindi tali da rendere il loro pagamento molto difficile o impossibile. La soglia del tasso usurario è il valore a partire dal quale un tasso è illegale (vedi anche voce TEGM).



# I miei diritti

## Al momento di scegliere

- Ottenere gratuitamente e portare con sé una copia di questa Guida.
- Ottenere gratuitamente in qualsiasi momento e portare con sé il Foglio contenente le Informazioni generali.
- Avere a disposizione anche sul sito internet dell'intermediario il Foglio contenente le Informazioni generali e le Guide.
- Ottenere gratuitamente il PIES prima di essere vincolati da un contratto o da un'offerta e comunque dopo aver fornito all'intermediario le informazioni riguardanti le proprie esigenze, le proprie preferenze e la propria situazione finanziaria.
- Se è possibile concludere il contratto on line, ricevere il PIES prima della conclusione del contratto.
- Conoscere il TAEG del mutuo.
- Consultare il TEGM previsto dalla "legge antiusura" sul cartello affisso nei locali dell'intermediario o sul suo sito internet.
- Valutare i costi delle polizze sulla vita proposte dall'intermediario a garanzia del mutuo e, eventualmente, cercare un'offerta migliore sul mercato.
- Se il contratto di credito è offerto o commercializzato in un pacchetto che comprende altri prodotti o servizi finanziari distinti, avere chiarimenti sulla possibilità di recedere separatamente da ciascuno dei contratti compresi nel pacchetto e i relativi effetti.

## Al momento di firmare

- Ricevere su supporto cartaceo o altro supporto durevole un'offerta vincolante che include la bozza del contratto di credito e il PIES, se quest'ultimo non è stato già consegnato oppure se le caratteristiche dell'offerta sono diverse da quelle indicate nel PIES precedentemente fornito.

- Riflettere sull'offerta di finanziamento per un periodo di almeno 7 giorni, che decorre da quando il consumatore ha ricevuto la proposta di offerta vincolante per l'intermediario. Durante il periodo di riflessione l'offerta è vincolante per l'intermediario e il consumatore può accettarla in ogni momento.
- Controllare che le condizioni contrattuali non siano sfavorevoli rispetto a quelle pubblicizzate nel Foglio contenente le Informazioni generali e a quelle contenute nel PIES.
- Scegliere il canale di comunicazione, digitale o cartaceo, attraverso il quale ricevere le comunicazioni. Se il cliente sceglie il canale digitale, l'intermediario non può imporgli spese per le comunicazioni cui il cliente ha diritto per legge.
- Ricevere una copia del contratto, firmato dall'intermediario, e una copia del PIES, da conservare. Se la conclusione del contratto avviene online, ricevere l'attestazione della avvenuta conclusione del contratto, la copia dello stesso contratto e del PIES.

## Durante il rapporto contrattuale



- Ricevere comunicazioni periodiche sull'andamento del rapporto almeno una volta l'anno. Il cliente può contestare le comunicazioni periodiche entro i termini previsti dalla legge, cioè 60 giorni dal momento in cui si riceve la comunicazione.
- Ricevere in anticipo dall'intermediario la proposta di qualunque modifica delle condizioni contrattuali, facoltà generalmente prevista nel contratto. La proposta deve indicare il motivo che giustifica la modifica. La modifica non può mai riguardare il tasso di interesse. La proposta può essere respinta; in questo caso, il cliente è tenuto a restituire il capitale ancora dovuto e il rapporto contrattuale termina.
- Trasferire il contratto presso un altro intermediario senza pagare alcuna penalità né oneri di qualsiasi tipo. È la cosiddetta portabilità.
- Proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di ritardo nel pagamento di una rata non superiore a 180 giorni, nei casi previsti dalla legge.
- 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, senza pagare compensi, né oneri o penali.
- Convertire un mutuo denominato in valuta estera in altra valuta quando la variazione del tasso di cambio è pari o superiore al venti per cento rispetto al momento della conclusione del contratto, secondo quanto previsto dalla legge; per la conversione del mutuo può essere richiesto, ove previsto dal contratto, di pagare un compenso onnicomprensivo.

## Dopo la chiusura

- Ricevere il rendiconto, con il riepilogo di tutte le operazioni effettuate.



# MemoMutuo

- Stimo il mio reddito disponibile, al netto delle spese fisse. Calcolo la rata mensile massima che mi posso permettere di pagare, pari a circa un terzo del mio reddito disponibile.
- Valuto il 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 la Guida e il Foglio contenente le Informazioni generali sul credito immobiliare a consumatori ed esamino con calma i diversi prodotti.
- Seleziono una rosa di intermediari e fornisco agli intermediari selezionati le informazioni e le evidenze documentali necessarie per la valutazione del merito di credito.
- Ricevo il PIES e confronto le proposte tenendo conto del tasso e di tutti i costi.
- 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.
- Verifico che il tasso indicato non sia usurario.
- Confronto l'offerta di assicurazione proposte dall'intermediario con le altre disponibili sul mercato.
- Scelgo l'intermediario, e quando ricevo l'offerta vincolante per l'intermediario, prima di firmare, rifletto sull'offerta che rimane ferma per un periodo di almeno 7 giorni. Posso comunque accettare l'offerta anche prima che siano trascorsi i 7 giorni.
- Controllo che le condizioni contrattuali siano coerenti con quelle riportate nel Foglio contenente le Informazioni generali e non siano difformi rispetto a quelle indicate nel PIES ricevuto.

**Solo a questo punto posso firmare.**

# Note

# Note

Allianz

Allianz Bank
Financial Advisors



# Contatti


**Servizio Assistenza Clienti**
Telefono: +39.02.55.50.61.32
Email: customer.center@allianzbank.it

**Unità Organizzativa Reclami**
Piazza Tre Torri, 3
20145 Milano
Email: reclami@allianzbank.it


Se sei già nostro cliente ti ricordiamo che il tuo Financial Advisor di fiducia è sempre a tua disposizione per qualsiasi dubbio o chiarimento

La Banca d'Italia è la banca centrale della Repubblica Italiana.

Tra i suoi obiettivi:
– assicurare la trasparenza dei servizi bancari e finanziari
– migliorare le conoscenze finanziarie dei cittadini
– aiutare i cittadini a capire i prodotti più diffusi e a fare scelte consapevoli.

Le guide *In parole semplici* fanno parte di questi impegni.

www.bancaditalia.it

BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA