



FOGLIO INFORMATIVO

MUTUO IPOTECARIO NON CONSUMATORI

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione sociale: Cherry Bank S.p.A.

Forma giuridica: Società per Azioni

Sede Legale e Amministrativa: Via San Marco 11 - 35129 Padova (PD)

Numero di iscrizione al Registro Imprese di Padova, Codice Fiscale e Partita IVA: 04147080289

Numero REA: PD-376107 - Codice ABI: 03365.4 - Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Telefono: 049.8208411 - Fax: 049.8208401

Sito internet: www.cherrybank.it

Dati di chi entra in contatto con il cliente SOLO in caso di Offerta Fuori Sede:

Nome Cognome: _____

Ragione Sociale: _____

Iscrizione ad Albi o elenchi: _____

Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco: _____

Qualifica: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____

Email: _____

CHE COS'E' IL MUTUO

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 15 anni.

Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare mutui già ottenuti per le stesse finalità.

Il mutuo può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".

Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso, variabile, misto o di due tipi. Le rate possono essere mensili, trimestrali, semestrali o annuali.

I TIPI DI MUTUO E I LORO RISCHI

Mutui 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.

Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere 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.

Mutuo a tasso variabile:

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con scadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più parametri di indicizzazione fissati nel contratto.

Il rischio principale è l'imprevedibile e consistente aumento dell'importo delle rate.

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.



RATING DI LEGALITÀ

In ottemperanza all'art. 4 del Decreto del Ministero delle Finanze n.ro 57 del 20 febbraio 2014 che prevede che la Banca tenga in considerazione la presenza del Rating di Legalità tra le variabili che concorrono alla determinazione delle condizioni economiche di erogazione applicate all'impresa, la Banca ha stabilito di applicare una riduzione del tasso annuo nominale di 0,10 punti rispetto agli standard indicati nel presente Foglio Informativo, e una riduzione delle spese di istruttoria, ove previste, sulla base del punteggio del Rating assegnato:

1 Stella: riduzione del 10%

2 Stelle: riduzione del 20%

3 Stelle: riduzione del 30%

La Banca si impegna altresì a fornire alle richieste di affidamento tempi di risposta non superiori a 20 giorni lavorativi in presenza di una completa documentazione.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO

Il TAEG e l'indicatore del costo totale del credito sono calcolati a titolo esemplificativo considerando un finanziamento pari a € 400.000,00, con durata 10 anni, periodicità rata mensile

Tasso di riferimento	TAEG	Indicatore del costo totale del credito (calcolato con le stesse modalità del TAEG) con polizza assicurativa facoltativa*
Tasso variabile (Parametro Euribor 3 mesi/360 mmp arr. 1/10)**: 8,50% [Importo totale dovuto dal Cliente: € 595.766,40]	9,81%	10,40%
Tasso variabile (Parametro BCE): 8,65% [Importo totale dovuto dal Cliente: € 599.640,40]	9,97%	10,57%
Tasso fisso: 7,87% [Importo totale dovuto dal Cliente: € 579.715,20]	9,11%	9,70%

Nel TAEG sono compresi:

• interessi	• spese di istruttoria 3% dell'importo finanziato
• incasso rata mensile € 4,00	• perizia costo ipotetico € 700,00
• invio rendiconto annuale condizioni applicate € 1,10	• assicurazione incendio e scoppio costo ipotetico € 900,00
• invio dds € 1,10	• Imposta sostitutiva 0,25% dell'importo finanziato (D.p.r. 29/09/73 n. 601 art. 15,co.3)
• invio certificazione interessi annuale € 15,00	

* L'indicatore del costo totale del credito rappresenta un indicatore di costo calcolato con le stesse modalità del TAEG, includendo anche una polizza assicurativa facoltativa "CPI – Credit Protection Insurance" a copertura del mutuo per un Legale Rappresentante/Socio/Azionista/Amministratore Delegato/Direttore/Dirigente di 45 anni e in buono stato di salute, ipotizzando un premio unico anticipato pari a € 8.760,00.

** Il TAEG è calcolato sulla scorta del tasso variabile composto dal tasso Euribor 3 mesi (360) con arrotondamento al decimo di punto superiore rilevato il 01/12/2023 in relazione alla media mensile del mese di novembre 2023.

Si sottolinea che, in caso di tasso variabile, i valori riportati hanno mero carattere indicativo, essendo soggetti alla variazione del parametro di indicizzazione.

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



Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al cliente).

	VOCI	COSTI	
	Importo massimo finanziabile	Commisurato alle esigenze del Cliente e alla sua capacità di rimborso	
	Durata	Fino a 15 anni	
TASSI	VARIABLE - Euribor	Tasso di interesse nominale annuo*	<p>Il tasso di interesse è pari alla somma aritmetica delle seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parametro Euribor 3, 6, 12 mesi (360) media mese precedente arrotondato ad un decimo superiore • Spread <p>Il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula.</p>
		Parametro di indicizzazione	<p>Euribor 3, 6, 12 mesi (360) media del mese precedente, (pubblicato di norma su "Il Sole 24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria) con arrotondamento al decimo di punto superiore. Se il parametro di indicizzazione risulterà negativo, il suo valore sarà comunque considerato pari a zero.</p> <p>Il parametro di indicizzazione utilizzato sarà quello individuato concordemente tra le parti al momento della stipula.</p>
		Spread	4,50%
		Tasso minimo	<p>Pari allo Spread.</p> <p>Se il parametro di indicizzazione risulterà negativo, il suo valore sarà comunque considerato pari a zero.</p>
		Tasso di interesse di preammortamento	Pari al tasso di interesse nominale annuo
		Tasso di interesse nominale annuo*	<p>Il tasso di interesse è pari alla somma aritmetica delle seguenti misure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parametro di indicizzazione • Spread <p>Il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula.</p>
	VARIABLE - BCE	Parametro di indicizzazione	<p>Tasso sulle operazioni di rifinanziamento principale della Banca Centrale Europea (c.d. tasso BCE).</p> <p>Se il parametro di indicizzazione risulterà negativo, il suo valore sarà comunque considerato pari a zero.</p>
		Spread	4,15%
		Tasso minimo	<p>Pari allo Spread.</p> <p>Se il parametro di indicizzazione risulterà negativo, il suo valore sarà comunque considerato pari a zero.</p>
		Tasso di interesse di preammortamento	Pari al tasso di interesse nominale annuo
		Tasso di interesse di preammortamento	Pari al tasso di interesse nominale annuo

FISSO	Tasso di interesse nominale annuo	Il tasso di interesse è pari alla somma aritmetica delle seguenti misure: <ul style="list-style-type: none"> • Parametro di indicizzazione • Spread Tasso applicabile al 06/12/2023: 7,87% Il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice al momento della stipula.		
	Parametro di indicizzazione	Eurirs stessa durata del finanziamento. Se il parametro di indicizzazione risulterà negativo, il suo valore sarà comunque considerato pari a zero.		
	Spread	5,15%		
	Tasso minimo	Pari allo Spread. Se il parametro di indicizzazione risulterà negativo, il suo valore sarà comunque considerato pari a zero.		
	Tasso di interesse di preammortamento	Pari al tasso di interesse nominale annuo		
	Tasso di mora (per il tempo decorrente dall'inadempimento fino al giorno di pagamento, senza alcuna capitalizzazione)	1 punto percentuale in più rispetto al tasso applicato		
SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria minimo	3% dell'importo finanziato € 1.000,00	
		Stipula per mutui fuori sede su piazze non servite:	Entro 30 km dalla filiale del rapporto	€ 200,00
			Oltre 30 km dalla filiale del rapporto	€ 600,00
		Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	€ 0,00
	Incasso rata addebitata in conto corrente <ul style="list-style-type: none"> • Periodicità mensile • Periodicità trimestrale • Periodicità semestrale 		€ 4,00	
			€ 6,00	
			€ 8,00	
	Incasso rata a mezzo SDD altra banca		€ 6,00	
	Invio comunicazioni Certificazione interessi annuali <ul style="list-style-type: none"> • posta ordinaria • Internet Banking (se attivato) 		€ 15,00	
			€ 15,00	
			Annuale condizioni applicate (con addebito su rata successiva all'emissione) <ul style="list-style-type: none"> • posta ordinaria • Internet Banking (se attivato) 	€ 1,10
				€ 0,00
	Documento di Sintesi annuale <ul style="list-style-type: none"> • posta ordinaria • Internet Banking (se attivato) 		€ 1,10	
		€ 0,00		
Sollecito rate scadute (solo per il 2° e 3° sollecito) <ul style="list-style-type: none"> • posta ordinaria • Internet Banking (se attivato) 	€ 10,00			
	€ 10,00			
Avviso scadenza rata <ul style="list-style-type: none"> • posta ordinaria • Internet Banking (se attivato) 	€ 1,10			
	€ 0,00			
Rilascio atto di assenso cancellazione	€ 300,00			



	dell'ipoteca (qualora eseguita per espressa richiesta del cliente a mezzo di atto notarile)	
	Rilascio atto di assenso riduzione/restrizione dell'ipoteca	€ 1.000,00
	Spese di annotamento per il rinnovo dell'ipoteca	Recupero dei costi sostenuti dalla Banca
	Accollo minimo	0,50% del debito residuo € 500,00
PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	Progressivo "francese"
	Tipologia di rata	Costante con ricalcolo quota capitale
	Periodicità delle rate	Mensile o trimestrale o semestrale

*Si avverte che il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento del parametro al momento della stipula.

Il tasso di interesse varierà mensilmente con decorrenza ogni inizio mese in relazione alla media mensile rilevata nel mese precedente a quello di riferimento (esempio, per il mese di maggio sarà utilizzata la media rilevata nel precedente mese di aprile, e così via).

Nota bene: Cherry Bank S.p.A. offre servizi altamente personalizzati ai propri clienti, pertanto, potranno essere eventualmente proposti piani di ammortamento con caratteristiche diverse da quelle riportate nel presente foglio informativo (ad es.: ammortamento "italiano", "tedesco", rata variabile, con preammortamento, ecc.).

I tassi di interesse sono riportati su base annuale e con riferimento all'anno civile.

ULTIME RILEVAZIONI DEL PARAMETRO DI RIFERIMENTO

Parametro	Data	Valore
Euribor 3 mesi (360) media mese precedente con arrotondamento al decimo di punto superiore	Dicembre 2023	4,00%
Euribor 6 mesi (360) media mese precedente con arrotondamento al decimo di punto superiore	Dicembre 2023	4,10%
Euribor 12 mesi (360) media mese precedente con arrotondamento al decimo di punto superiore	Dicembre 2023	4,10%
BCE	06/12/2023	4,50%
Eurirs durata del finanziamento 10 anni	05/12/2023	2,72%

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

Parametro di indicizzazione	Tasso di interesse applicato TAN (Parametro di indicizzazione più spread)	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile per € 400.000,00 di capitale*
Euribor 3 mesi (360) media mese precedente con arrotondamento al decimo di punto superiore	8,50%	10	€ 4.963,43
Euribor 6 mesi (360) media mese precedente con arrotondamento al decimo di punto superiore	8,60%	10	€ 4.984,85
Euribor 12 mesi (360) media mese precedente con arrotondamento al decimo di punto superiore	8,60%	10	€ 4.984,85
BCE	8,65%	10	€ 4.995,57
Eurirs durata del finanziamento 10 anni	7,87%	10	€ 4.829,67

*L'importo della rata è stato determinato secondo le modalità illustrate nel riquadro "Quanto può costare il mutuo".

In ogni caso al momento della stipula i tassi di interesse e le spese rilevanti saranno applicati in misura non superiore alle soglie tempo per tempo determinate ai sensi della legge sull'usura (L. 108/1996).

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)**, previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (L. 108/1996), relativo ai contratti di mutuo con garanzia ipotecaria, può essere consultato in filiale e sul sito internet di Cherry Bank S.p.A. (www.cherrybank.it).

SERVIZI ACCESSORI

Estinzione (affranco) anticipata parziale o totale: - Su mutui accesi a persona fisica per l'acquisto o la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale - Negli altri casi: - tasso variabile - tasso fisso minimo	Nessuna 3,00% del debito residuo 4,00% del debito residuo € 500,00
Conteggi estintivi con rilascio dell'attestazione	€ 150,00
Dichiarazioni e certificazioni a richiesta del mutuatario	€ 55,00
Modifiche contrattuali richieste dal mutuatario minimo variazione tasso/periodicità delle rate	3,00% sul debito residuo € 1.000,00 € 1.000,00
Mancato pagamento del premio della polizza incendio	€ 55,00
Duplicato di dichiarazione interessi passivi	€ 30,00
Spese di frazionamento Minimo	0,15% su debito residuo alla data del frazionamento € 300,00
Perizia per stato avanzamento lavori minimo massimo	0,50% del debito residuo € 200,00 € 800,00



Perizia per aggiornamento valutazione dell'immobile	Recupero dei costi sostenuti dalla banca
Spese per attività volte a garantire e/o ottenere l'adempimento del contratto stesso	1,50% sull'importo recuperato (a titolo meramente indicativo)
Spese giudiziali ed extragiudiziali a qualunque titolo sostenute	Recupero costi sostenuti dalla banca
Polizza assicurativa facoltativa a protezione del credito (CPI Credit Protection Insurance)	Il cliente ha la possibilità di sottoscrivere una polizza assicurativa a propria tutela che in caso di decesso, invalidità totale (permanente o temporanea) da infortunio o malattia, liquida un importo pari al debito residuo. I costi vengono corrisposti direttamente dal cliente all'assicurazione qualora sottoscritta la polizza. Nel caso in cui il cliente sottoscriva la polizza CPI offerta dalla banca e decida di finanziarne il premio, il cliente dovrà sottoscrivere un secondo finanziamento dedicato.

La polizza assicurativa accessoria al finanziamento è facoltativa e non indispensabile per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte.

Pertanto il Cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.

La stipula della polizza non determina alcun impatto migliorativo sul merito creditizio del Cliente e non costituisce elemento condizionante ai fini della delibera o della definizione delle condizioni economiche.

Il Protocollo d'Intesa del 30 Novembre 2013 siglato tra Assofin (Associazione Italiana del credito al Consumo e Immobiliare), ABI (Associazione Bancaria Italiana) e le Associazioni dei Consumatori aderenti al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) volto a favorire la trasparenza e la libertà di scelta del consumatori nonché la diffusione di buone pratiche nell'offerta ai consumatori di coperture assicurative facoltative ramo vita o miste accessorie ai finanziamenti, prevede l'esposizione sulla documentazione precontrattuale del finanziamento, oltre al TAEG, anche dell'Indicatore del costo totale del credito, calcolato con le stesse modalità del TAEG, includendo anche le polizze assicurative facoltative.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Al momento della stipula del mutuo il cliente deve sostenere costi relativi a servizi prestati da soggetti terzi:

- **Perizia tecnica:** in caso di ricorso a Periti Esterni incaricati dalla Banca, secondo il tariffario del professionista.
- **Adempimenti notarili:** i costi vengono corrisposti direttamente dal cliente al notaio.
- **Costo della Mediazione Creditizia:** i costi vengono corrisposti direttamente dal cliente.
- **Assicurazione:** assicurazione immobile obbligatoria: incendio, scoppio, fulmine. L'importo del premio dipende dalla compagnia assicuratrice, dal capitale assicurato e dalla durata del mutuo. La polizza dovrà essere consegnata entro 30 gg dalla stipula.
- **Imposta sostitutiva:** da corrispondere nella misura tempo per tempo prevista dalle norme vigenti.
- **Tasse ipotecarie:** da corrispondere nella misura tempo per tempo prevista dalle norme vigenti.
- **Mancato perfezionamento del Mutuo:** in caso di mancato perfezionamento entro 60 giorni dalla comunicazione della delibera favorevole da parte di Cherry Bank, per decisione del Cliente o per impossibilità a perfezionare le garanzie richieste dalla delibera, è dovuta una commissione pari al 2% dell'importo richiesto (IVA inclusa) per l'attività di istruttoria posta in essere dalla banca.



TEMPI DI EROGAZIONE	
Durata dell'istruttoria	40 giorni dalla presentazione della documentazione richiesta. Esclusi i tempi per gli adempimenti notarili e fatti salvi i casi in cui: - risulti necessario procedere ad un'integrazione alla documentazione tecnico/legale prodotta; - emergano nuovi elementi per i quali si renda necessario effettuare ulteriori approfondimenti; - venga sospeso l'iter istruttorio per i motivi dipendenti dalla volontà del cliente.
Disponibilità dell'importo	Tempo che intercorre tra la stipula e l'effettiva messa a disposizione delle somme. Mutui con contratto unico e svincolo immediato delle somme: la disponibilità dell'importomutuato coincide con la data di stipula. Mutui con contratto unico e svincolo differito delle somme: la messa a disposizione dell'importo mutuato dipende dai tempi di consolidamento dell'ipoteca.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo, anche prima del termine di estinzione convenuto purché il Cliente abbia saldato le eventuali spese giudiziali ed extra giudiziali, gli interessi di mora, gli interessi scaduti, il capitale scaduto ed ogni altra somma di cui la Banca è creditrice in dipendenza del contratto, compresa la commissione per l'estinzione anticipata indicata nello stesso.

L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

Il Cliente persona fisica, per i contratti di mutuo ipotecario stipulati per l'acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale, può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno due giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso o onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo. Per i contratti di mutuo ipotecario stipulati per finalità diverse dall'acquisto o dalla ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione o allo svolgimento di attività economica o professionale, il Cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando unicamente il compenso onnicomprensivo indicato nel contratto.

Ogni restituzione parziale comporterà la diminuzione dell'importo delle rate successive, fermo restando il numero di esse originariamente pattuito, oppure una corrispondente diminuzione del numero delle rate stabilite, senza alcuna interruzione nei pagamenti, con conseguente abbreviazione della durata del mutuo.

La Banca si riserva di consentire l'uno o l'altro effetto.

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui il Cliente, classificato come persona fisica o micro-impresa, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo mutuo da un altro finanziatore, 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

In caso di restituzione anticipata della intera Somma mutuata, il rapporto sarà chiuso entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi da quello in cui il pagamento è pervenuto alla Banca.

Decadenza dal beneficio del termine e risoluzione del contratto di finanziamento

L'insolvenza, il verificarsi di protesti, procedimenti conservativi o esecutivi o ipoteche giudiziali nonché l'integrazione delle altre ipotesi previste dal contratto legittimerà la Banca a ritenere il Cliente decaduto dal beneficio del termine ai sensi dell'art.1186 c.c.. La Banca avrà altresì il diritto di risolvere in qualsiasi momento il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 c.c., tra le altre, nel caso in cui il Cliente non provveda al puntuale pagamento anche di una sola rata di rimborso o si renda inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti nonché nel caso in cui la documentazione e le informazioni fornite alla Banca risultino non veritiere, incorrette o incomplete. In tali ipotesi il Cliente è tenuto alla restituzione immediata dell'intero finanziamento comprensivo



di eventuali rate insolute, capitale residuo, interessi contrattuali e interessi di mora, accessori e spese anche giudiziali.

Reclami – Ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente potrà eventualmente presentare i propri reclami alla Banca, tramite posta ordinaria o raccomandata A.R. all'indirizzo Cherry Bank S.p.A., Via San Marco n.11, 35129 Padova (PD), posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.cherrybank.it oppure email all'indirizzo reclami@cherrybank.it o consegna manuale diretta al personale (che dovrà rilasciare al Cliente ricevuta datata e firmata).

Alla ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami confermerà la presa in carico del reclamo mediante comunicazione a mezzo e-mail/pec che verrà inoltrata all'indirizzo indicato dal Cliente nel reclamo oppure al contatto e-mail specificato nel presente Contratto.

L'Ufficio Reclami dovrà rispondere entro il termine massimo di:

-15 (quindici) Giornate Operative dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 (trentacinque) Giornate Operative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il predetto termine è ridotto a 10 Giornate Operative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'Operazione di Pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.

- 60 (sessanta) giorni di calendario dal ricevimento di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

Nel caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta dell'Ufficio Reclami, il Cliente potrà:

a) adire l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), seguendo le modalità indicate all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it. Il ricorso all'ABF potrà essere presentato decorsi almeno 60 giorni e non oltre 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca purché abbia ad oggetto la medesima contestazione ed in relazione a controversie di valore non superiore ai 200.000 euro, salvo che la richiesta rivolta all'ABF sia limitata al solo accertamento di diritti, obblighi e facoltà, prescindendo, in tal caso dal valore della stessa. Il ricorso è gratuito per il Cliente, salvo il versamento di un importo di euro 20,00 per contributo alle spese di procedura che, in caso di accoglimento anche solo parziale del ricorso, verrà rimborsato dalla Banca. Presso ogni filiale della Banca il Cliente può trovare una Guida Pratica relativa all'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (ABF). Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'obbligo di esperire il procedimento di mediazione obbligatoria nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria;

b) in ogni caso e indipendentemente dal ricorso alle procedure di composizione stragiudiziale delle controversie, ricorrere all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, previa attivazione, ai sensi dell'art. 5 comma 1bis D.Lgs. 28/2010, quale condizione di procedibilità della domanda, di un procedimento di mediazione – finalizzato al raggiungimento di un accordo – ricorrendo: - all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario secondo le modalità indicate al seguente indirizzo www.conciliatorebancario.it; - ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia. Se il Cliente riscontra violazioni da parte della Banca può altresì presentare un esposto alla filiale della Banca di Italia nel cui territorio ha sede la Banca (art. 39 D. Lgs. 11/2010 s.m.i.). La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Presso ogni filiale della Banca e sul sito www.cherrybank.it il Cliente può trovare i seguenti documenti:

- Informativa sulle procedure di reclamo e sulle forme di composizione delle controversie
- ABF in parole semplici
- ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Conciliatore Bancario Finanziario - Regolamento di procedura per la mediazione
- Conciliatore Bancario Finanziario - Brochure.

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a Cherry Bank S.p.A.

LEGENDA	
Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
Giornate operative	Qualsiasi giorno ferialo in cui gli sportelli della Banca o della filiale interessata sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela e in cui la Banca può regolare le Operazioni di Pagamento sul sistema interbancario.
Imposta sostitutiva	Il cliente avrà la facoltà di optare per l'applicazione dell'imposta sostitutiva tempo per tempo vigente in luogo delle imposte di registro, di bollo, ipotecarie e catastali e delle tasse sulle concessioni governative; l'importo dell'imposta sostitutiva è dedotto direttamente al momento dell'erogazione.
Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Micro-Impresa	Impresa che, al momento della conclusione del contratto per la prestazione di servizi di pagamento, occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di Euro.
Parametro di indicizzazione (per i mutui a tasso variabile)/ Parametro di riferimento (per i mutui a tasso fisso)	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
Piano di ammortamento "francese"	Il piano di ammortamento più diffuso in Italia. La rata prevede una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. All'inizio si pagano soprattutto interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
Piano di ammortamento "italiano"	Ogni rata è composta da una quota di capitale sempre uguale per tutto il periodo di ammortamento e da una quota interessi che diminuisce nel tempo.
Piano di ammortamento "tedesco"	Prevede una rata costante e il pagamento degli interessi in anticipo, cioè all'inizio del periodo in cui maturano. La prima rata è costituita solo da interessi ed è pagata al momento del rilascio del prestito; l'ultima è costituita solo dal capitale.
Polizza assicurativa facoltativa a protezione del credito (CPI Credit Protection Insurance)	La polizza assicurativa facoltativa a protezione del credito CPI "Credit Protection Insurance" può essere sottoscritta dal cliente a propria tutela che in caso di decesso, invalidità totale (permanente o temporanea) da infortunio o malattia, liquida un importo pari al debito residuo.
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.
Rata crescente	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al crescere del numero delle rate pagate.
Rata decrescente	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
Rimborso in un'unica soluzione	L'intero capitale viene restituito tutto insieme alla scadenza del contratto. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o di indicizzazione.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del mutuo su base annua ed è espresso in percentuale sull'ammontare del finanziamento concesso. Comprende il tasso di interesse e altre voci di spesa, ad esempio spese di istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese, per esempio quelle notarili.
Tasso di interesse di preammortamento	Il tasso degli interessi dovuti sulla somma finanziata per il periodo che va dalla data di stipula del finanziamento alla data di scadenza della prima rata.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.



Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM dei mutui, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca/intermediario non sia superiore.
Tasso Effettivo Globale (TEG)	Indice di costo totale del credito a carico del consumatore. Fornisce gli elementi utili ad accertare se le condizioni di costo (spese, interessi e oneri di varia natura) delle operazioni creditizie praticate presentano carattere usurario.