

ENERGICAMENTE BUSINESS FINANZIAMENTO DI IMPIANTI ALIMENTATI DA FONTI DI ENERGIA RINNOVABILI**INFORMAZIONI SULLA BANCA****Crédit Agricole Italia S.p.A.**

Sede legale: Via Università 1 - 43121 Parma

Telefono: 800 771 100 - dall'estero: 0039 06 52 799 440

Fax: 02 89 542 750 - dall'estero 0039 02 89 542 750

Indirizzo di posta elettronica: info@credit-agricole.itSito internet: <https://www.credit-agricole.it>

Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5435 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia. Capogruppo del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 6230.7. Soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Crédit Agricole S.A.

IN CASO DI OFFERTA ATTRAVERSO INTERMEDIARI DEL CREDITO**Denominazione dell'intermediario****Nome e Cognome del Collaboratore**

Numero Iscrizione Elenco Intermediario**Indirizzo Intermediario**

CHE COS'È ENERGICAMENTE BUSINESS - FINANZIAMENTO DI IMPIANTI ALIMENTATI DA FONTI DI ENERGIA RINNOVABILE

Energicamente Business è un finanziamento, chirografario o ipotecario, a medio lungo termine rivolto alle aziende che può essere richiesto per la costruzione di impianti destinati alla produzione di energia da fonti rinnovabili quali, ad esempio, fotovoltaico, idroelettrico, biomasse ed eolico senza limiti di potenza installata.

Il finanziamento, la cui durata complessiva potrà variare da un minimo di 19 ad un massimo di 240 mesi, prevede uno schema di erogazione flessibile con possibilità di erogazione unica con eventuale periodo di preammortamento massimo di 6 mesi o a stato avanzamento lavori con un periodo di somministrazione della durata massima di 18 mesi.

Entro il termine del periodo di somministrazione il Cliente si impegna alla stipula, con vincolo a favore della Banca, di una polizza assicurativa a copertura dei danni diretti e indiretti all'impianto, valida per tutta la durata del finanziamento, con Compagnia di Assicurazione di gradimento della Banca medesima, per un importo congruo preventivamente concordato con quest'ultima.

Nel caso di operazioni garantite da ipoteca, la cui iscrizione sarà contestuale alla stipula del finanziamento, il Cliente si impegna altresì alla stipula, contestualmente al rilascio della predetta garanzia ipotecaria, con vincolo a favore della Banca, di polizza assicurativa a copertura di incendio/scoppio e responsabilità civile, valida per tutta la durata del finanziamento, con compagnia di Assicurazione di gradimento della Banca medesima, per un importo congruo preventivamente concordato con la stessa.

È facoltà della Banca subordinare le erogazioni del finanziamento al perfezionamento della polizza. La mancata stipula di ciascuna delle predette polizze determina la facoltà della Banca di risolvere il contratto di finanziamento ex art. 1456 cod. civ. o di stipulare essa stessa tali polizze, ripetendo i premi nei confronti del Cliente.

L'erogazione del finanziamento può essere condizionata dalla Banca alla cessione pro-solvendo, da perfezionarsi entro il termine del periodo di somministrazione e a mezzo di atto pubblico o scrittura privata autenticata, dei crediti derivanti dalla convenzione, avente per oggetto il riconoscimento del contributo spettante per la produzione di energia rinnovabile, stipulata con la Società Gestore del Sistema Elettrico - GSE SpA. La mancata cessione dei crediti derivanti dalla convenzione con il GSE, ove richiesta dalla Banca, determina la facoltà della Banca stessa di risolvere il contratto di finanziamento ai sensi ed effetti dell'art. 1456 c.c.

Il prodotto prevede alternativamente la:

- cessione alla banca il credito gse derivante dall'attivazione dell'impianto
- solo per i grandi produttori clienti non al dettaglio:
 - la cessione dei crediti presenti e futuri derivante dalla vendita dell'energia
 - la canalizzazione dei ricavi
 - altre garanzie concordate di volta in volta con la banca

Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

- la possibilità di variazione del tasso di interesse in aumento rispetto al tasso di partenza, con conseguente aumento dell'importo delle rate;
- l'inserimento di un tasso minimo di rimborso (c.d. clausola *floor*) che in presenza di parametri di riferimento con valore negativo considera gli stessi pari a zero con conseguente applicazione di un tasso d'interesse pari allo spread, fino a quando i parametri di riferimento non ritorneranno ad assumere un valore superiore a zero;
- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche, ove contrattualmente previsto.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE
QUANTO PUÒ COSTARE ENERGICAMENTE BUSINESS

Indicatori e tassi sono calcolati alla data di aggiornamento del presente documento sulla base dell'anno civile (365 giorni).

Esempio: Finanziamento di 500.000,00 euro, di durata totale pari a 5 anni (60 mesi), con rimborso semestrale e fase di somministrazione 18 mesi.

TIPO FINANZIAMENTO	TAEG TASSO FISSO	TAEG TASSO VARIABILE
Finanziamento chirografario	12,256%	12,256%
Finanziamento ipotecario	6,142%	8,103%

Il Tasso annuo effettivo globale (TAEG) riportato nell'esempio è calcolato in base al tasso di interesse nominale annuo più elevato tra quelli disponibili (sezione TASSI DISPONIBILI – Tasso di interesse nominale annuo) in vigore alla data di aggiornamento del presente documento. Ai fini del calcolo del TAEG sono stati considerati gli interessi, le spese di istruttoria, l'imposta sostitutiva (aliquota dello 0,25%), le spese di incasso rata, il costo medio di perizia (solo per operazione ipotecaria, pari a 250,00 euro), il costo annuale di invio del rendiconto periodico, del documento di sintesi periodico e la stima del premio annuale della polizza (solo per operazione ipotecaria, stimato in premio unico anticipato di 1.000 euro).

Nel calcolo del TAEG degli esempi sopra riportati non sono ricompresi eventuali costi di mediazione che il cliente regolerà direttamente con il mediatore. Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali. Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento del parametro di indicizzazione.

Importo finanziabile

VOCI DI COSTO	VALORE
Importo finanziabile	importo minimo 100.000 euro e massimo 5.000.000 euro

comunque non superiore al:

- 100% dell'investimento (IVA esclusa)
- 80% del valore cauzionale dell'immobile offerto in garanzia nel caso di operazioni ipotecarie

Durata

VOCI DI COSTO	VALORE
Minimo	19 mesi
Massimo Chirografari	120 mesi
Massimo Ipotecari	240 mesi

la durata massima è comprensiva di:

- massimo 6 mesi di eventuale preammortamento ordinario nel caso di erogazioni uniche
- massimo 18 mesi di eventuale periodo di somministrazione nel caso di erogazioni a Stato Avanzamento Lavori (S.A.L.)

Garanzie

VOCI DI COSTO	VALORE
Garanzie accettate	Iscrizione di ipoteca anche di grado successivo al 1° per un valore pari al 150% dell'importo finanziato. Ove necessario la banca può richiedere ulteriori garanzie.

TASSI DISPONIBILI
Tasso di interesse nominale annuo - periodo di somministrazione

FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO

TIPO TASSO	PARAMETRO	VALORE
Tasso fisso	EURIBOR 360 6 mesi, media mese precedente, più spread	11,533%
Tasso variabile	EURIBOR 360 6 mesi, media mese precedente, più spread	11,533%

FINANZIAMENTO IPOTECARIO

TIPO TASSO	PARAMETRO	VALORE
Tasso fisso	EURIBOR 360 6 mesi, media mese precedente, più spread	5,653%
Tasso variabile	EURIBOR 360 6 mesi, media mese precedente, più spread	7,533%

Tasso di interesse nominale annuo – periodo di preammortamento/ammortamento

FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO

TIPO TASSO	DURATA	PARAMETRO	VALORE
Tasso fisso	Fino a 60 mesi	IRS a 5 anni, più spread	11,790%
Tasso fisso	Da 61 a 120 mesi	IRS a 10 anni, più spread	12,000%
Tasso variabile	Da 19 a 120 mesi	Euribor 360 a 1 mese, media mese precedente, più spread	10,958%
Tasso variabile	Da 19 a 120 mesi	Euribor 360 a 3 mesi, media mese precedente, più spread	11,219%
Tasso variabile	Da 19 a 120 mesi	Euribor 360 a 6 mesi, media mese precedente, più spread	11,533%

FINANZIAMENTO IPOTECARIO

TIPO TASSO	DURATA	PARAMETRO	VALORE
Tasso fisso	Fino a 60 mesi	IRS a 5 anni, più spread	5,910%
Tasso fisso	Da 61 a 120 mesi	IRS a 10 anni, più spread	6,120%
Tasso fisso	Da 121 a 180 mesi	IRS a 15 anni, più spread	6,290%
Tasso fisso	Da 181 a 240 mesi	IRS a 20 anni, più spread	6,340%
Tasso variabile	Da 19 a 240 mesi	Euribor 360 a 1 mese, più spread	6,958%
Tasso variabile	Da 19 a 240 mesi	Euribor 360 a 3 mesi, più spread	7,219%

TIPO TASSO	DURATA	PARAMETRO	VALORE
Tasso variabile	Da 19 a 240 mesi	Euribor 360 a 6 mesi, più spread	7,533%

CLAUSOLA FLOOR

Se i parametri hanno valore negativo gli stessi vengono considerati pari a zero. Per effetto di ciò viene applicato un tasso pari allo spread fino a quando i parametri non ritorneranno ad assumere un valore superiore a zero.

I tassi esposti sono calcolati sulla base dei parametri di riferimento e di indicizzazione in vigore alla data di aggiornamento del presente documento. Il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso in relazione all'andamento dei parametri al momento della stipula.

Modalità di rilevazione dell'andamento dei parametri di indicizzazione o di riferimento

PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE

EURIBOR 360 6 mesi media mese precedente, pubblicato su Il sole 24 ORE (o altro quotidiano specializzato), rilevato l'ultimo giorno lavorativo del mese precedente e con aggiornamenti mensili il primo giorno di ogni mese.

PERIODO DI PREAMMORTAMENTO/AMMORTAMENTO

EURIBOR 360 1/3/6 mesi media mese precedente, pubblicato su Il sole 24 ORE (o altro quotidiano specializzato). Rilevato l'ultimo giorno lavorativo del mese precedente a quello di stipula e successivamente l'1/1 - 1/4 - 1/7 e 1/10 di ogni anno.

IRS DI PERIODO lettera in euro, pubblicato su Il sole 24 ORE (o altro quotidiano specializzato). Rilevato l'ultimo giorno lavorativo del mese precedente a quello di stipula. Per periodo si intende la durata del contratto.

Le informazioni sull'andamento dei parametri di indicizzazione o di riferimento sono pubblicate sul sito internet <https://www.credit-agricole.it/trasparenza/documentazione/indici-di-riferimento> (Sezione Trasparenza).

VOCI DI COSTO	VALORE
Spread finanziamento chirografario	+9,000%
Spread finanziamento ipotecario tasso fisso	+3,120%
Spread finanziamento ipotecario tasso variabile	+5,000%
Tasso di interesse nominale annuo periodo di preammortamento	Stesso tasso previsto per il periodo di ammortamento

SPESE PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

VOCI DI COSTO	VALORE
Istruttoria	1,00% dell'importo erogato, minimo 500,00 euro e massimo 15.000,00 euro
Copia del contratto idonea alla stipula	2,50 euro
Commissione di intermediazione	Se del caso, a carico del cliente da regolare direttamente con l'intermediario.
Valutazione tecnico-economica dell'impianto	"Due Diligence" rilasciata da un Ente Terzo Certificatore atto a verificare gli aspetti sia autorizzativi che tecnico economici.
Assicurazione "All Risk" immobile / impianto	Assicurazione obbligatoria da stipulare con Compagnia di assicurazione di gradimento della Banca medesima e per un importo congruo preventivamente concordato con la stessa. La Polizza dovrà coprire per tutta la durata del finanziamento, compreso l'eventuale periodo di ammortamento, i danni diretti e i danni indiretti all'impianto. Le coperture dovranno essere relative a rischi di incendio, fulmine, esplosione e scoppio in genere, unitamente ad ogni altro rischio di danneggiamento o perimento che possano interessare sia il bene immobile posto a garanzia del finanziamento sia l'impianto oggetto del presente finanziamento.

VOCI DI COSTO	VALORE
Perizia (solo per Mutuo Ipotecario)	La perizia del bene immobile oggetto del mutuo è obbligatoria per l'iscrizione di ipoteca. Il costo è regolato direttamente dal cliente con il Perito (approvato dalla banca)
Assicurazione immobile obbligatoria incendio e scoppio	<p>Il Cliente è tenuto ad assicurare tutti gli immobili sui quali è iscritta l'ipoteca. Ogni polizza deve presentare i seguenti contenuti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IMPORTO ASSICURATO: deve essere pari o superiore al valore assicurabile comunicato dalla Banca al cliente sulla base della perizia effettuata. Per valore assicurabile si intende l'intero valore di ricostruzione a nuovo del bene indicato in perizia. • DURATA DELLA POLIZZA: uguale o superiore alla durata del finanziamento. In caso di durata annuale la polizza dovrà essere mantenuta per tutta la durata del finanziamento. • RISCHIO ASSICURATO: la polizza deve indennizzare i danni materiali e diretti causati al fabbricato assicurato dai seguenti eventi: incendio e scoppio (esplosione e scoppio non causati da ordigni esplosivi). • UBICAZIONE DELL'IMMOBILE: L'indirizzo dell'immobile deve essere indicato sul contratto di polizza in modo puntuale e deve coincidere con quello dell'immobile sui cui viene iscritta la garanzia ipotecaria. <p>Il Cliente potrà acquisire la copertura assicurativa richiesta attraverso la sottoscrizione di una polizza con una qualunque Compagnia di Assicurazione, purché iscritta all'Albo delle Imprese di Assicurazione e Riassicurazione tenuto dall'IVASS e autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa nel ramo 8 "incendio ed elementi naturali", o, in alternativa, scegliere di sottoscrivere una delle coperture assicurative intermedie dalla Banca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protezione Piccola Impresa di Crédit Agricole Assicurazioni a premio annuo ricorrente a carico del mutuatario. Per i dettagli sulle caratteristiche della polizza è disponibile in tutte le filiali il relativo set informativo e sul sito internet www.ca-assicurazioni.it/assicurazione-aziendale/protezione-piccola-impresa. • Polizza Incendio e Scoppio di Reale Mutua a premio unico anticipato a carico del mutuatario. Per i dettagli sulle caratteristiche della polizza è disponibile in tutte le filiali il relativo set informativo e sul sito internet www.realemutua.it. Il premio è variabile in relazione al valore assicurato e al livello di copertura scelto dal cliente. <p>La polizza, qualora non intermediata dalla Banca, deve essere vincolata a favore della Banca stessa, sulla base di un documento sottoscritto dalla compagnia di assicurazione prescelta dal cliente, il cui contenuto viene indicato dalla Banca. Il certificato di polizza, e relativo vincolo a favore della Banca, devono sempre essere forniti alla Banca prima della stipula. Nel caso di mutui con portabilità per surroga, se l'immobile a garanzia del finanziamento è già assicurato con una polizza avente scadenza successiva alla data di erogazione del mutuo, la polizza può essere mantenuta purché siano rispettati i requisiti minimi richiesti dalla Banca e la Compagnia che ha emesso tale polizza emetta un vincolo a favore della Banca, con le modalità di cui sopra.</p>
Imposta sostitutiva	Pari allo 0,25% sull'importo del finanziamento erogato, da trattarsi all'atto di ogni singola erogazione, in caso di opzione o, alternativamente, ordinarie imposte d'atto nella misura tempo per tempo previste dalla legislazione vigente.

SPESE PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO

VOCI DI COSTO	VALORE
Gestione pratica	0,00 euro
Incasso rata	Esente
Invio avviso scadenza rata per pagamenti non domiciliati in conto corrente - finanziamento ipotecario	2,60 euro
Invio avviso scadenza rata per pagamenti non domiciliati in conto corrente - finanziamento chirografario	1,03 euro

VOCI DI COSTO	VALORE
Invio documento di sintesi periodico in forma cartacea	0,85 euro
Invio documento di sintesi periodico online	0,00 euro
Invio rendiconto periodico in forma cartacea	0,85 euro
Invio rendiconto periodico online	0,00 euro
Avviso scadenza rata	Esente
Commissione per decurtazione e estinzione anticipata	Tasso variabile: Esente Tasso fisso: 1% del capitale estinto anticipatamente

PIANO DI AMMORTAMENTO

VOCI DI COSTO	VALORE
Tipo di ammortamento	Francese
Tipologia di rata con tasso fisso	Rata costante
Tipologia di rata con tasso variabile	Rata variabile
Periodicità delle rate nel periodo di somministrazione	Semestrali, fisse al 30/6 e al 31/12 e, ove non coincidente, al termine della fase di somministrazione
Periodicità delle rate nel periodo di preammortamento/ammortamento	Rate Mensili / Trimestrali / Semestrali

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)**, previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (L. n. 108/1996), relativo alla Categoria di operazioni *Altri finanziamenti* (per operazioni chirografarie) e *Mutui con garanzia ipotecaria* (per operazioni ipotecarie), può essere consultato in filiale e sul sito internet della Banca (<https://www.credit-agricole.it/trasparenza/documentazione>).

SERVIZI ACCESSORI

Polizza CPI Vita Business di Crédit Agricole Creditor Insurance dedicata a tutti clienti (non consumatore - persona giuridica), nel rispetto delle condizioni e dei limiti di polizza, corrisponde all'aderente un indennizzo pari al debito residuo del mutuo al momento del sinistro in caso di decesso del Key Man assicurato. La polizza è disponibile in due versioni:

1. Premio unico anticipato per tutta la durata del mutuo.
2. Premio annuo ricorrente con frazionamento mensile.

I premi delle polizze CPI variano in relazione alla durata e all'importo totale del credito assicurato.

La sottoscrizione delle polizze CPI collocate dalla Banca non è obbligatoria per la concessione del mutuo. Il cliente può recedere dai contratti relativi alle Polizze acquistate insieme al finanziamento senza dover recedere dal finanziamento stesso. Non sono previsti costi o oneri aggiuntivi a carico del cliente.

Per i dettagli sulle caratteristiche delle polizze sono disponibili i relativi set informativi in filiale e sul sito <https://www.ca-assurances.com/le-groupe/nos-compagnies/caci/caci-life-non-life-rappresentanza-generale-per-litalia/#Setinformativi>

CAP - Copertura Rischi Finanziari: copertura finanziaria che garantisce l'applicazione di un tasso massimo a fronte dell'eventuale scelta di un mutuo a tasso variabile.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

VOCI DI COSTO	VALORE
Tasso di mora per finanziamenti chirografari	Tasso contrattuale tempo per tempo vigente maggiorato di 3,000%. Ove il tasso così calcolato superi quello determinato dal comma 4, art. 2, della Legge n. 108/96, il tasso di mora sarà pari a quest'ultimo arrotondato allo 0,05 inferiore.
Tasso di mora per finanziamenti ipotecari	Tasso debitore annuo nominale variabile calcolato sulla base del Tasso effettivo globale medio (TEGM) – pubblicato trimestralmente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze ai sensi della Legge 108/96 per la categoria "Mutui con garanzia ipotecaria" – aumentato del 50% ed arrotondato allo 0,05 inferiore.
Adempimenti notarili	Sono a carico del Cliente le spese notarili di redazione dell'atto pubblico o autentica di firma relative all'atto di cessione alla Banca del credito vantato nei confronti di GSE S.p.A. e alla retrocessione della Banca al cliente. Per le operazioni ipotecarie sono a carico del cliente le spese relative al costo di iscrizione di ipoteca.
Imposta di registro Tasse ipotecarie	A carico del cliente in base alla normativa fiscale pro tempore vigente, qualora il cliente non abbia optato per l'imposta sostitutiva.

Rinuncia contratto

VOCI DI COSTO	VALORE
Rinuncia contratto	200,00 euro

Certificazioni

VOCI DI COSTO	VALORE
Certificazioni varie in forma cartacea	10,00 euro

Variazione/restrizione ipoteca

VOCI DI COSTO	VALORE
Cancellazione dell'ipoteca (non ai sensi dell'art. 40-bis del TUB)	155,00 euro
Riduzione dell'importo dell'ipoteca	250,00 euro
Postergazione dell'ipoteca	150,00 euro
Trasferimento dell'ipoteca	200,00 euro
Rinnovazione dell'ipoteca	150,00 euro

Altre spese

VOCI DI COSTO	VALORE
Modifica atto originario (fatto salvo quanto tempo per tempo previsto dalla legge)	250,00 euro
Accollo mutuo	350,00 euro
Frazionamento mutuo per ogni lotto creato (con un minimo complessivo di 645,00 euro)	180,00 euro

Compenso per estinzione anticipata

VOCI DI COSTO	VALORE
Compenso per estinzione anticipata con tasso fisso	1% del capitale estinto anticipatamente
Compenso per estinzione anticipata con tasso variabile	Esente

TEMPI DI EROGAZIONE

VOCI DI COSTO	VALORE
Durata dell'istruttoria	Stipula del contratto entro massimo 90 giorni dalla presentazione, da parte del cliente, della richiesta.
Disponibilità dell'importo	Di norma contestuale alla stipula purché il Cliente abbia già sottoscritto l'assicurazione obbligatoria contro incendio e scoppio. In caso contrario, l'importo del finanziamento viene reso disponibile successivamente alla stipula, all'atto della presentazione della suddetta polizza assicurativa da parte del cliente.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

La Banca riconosce al Cliente la facoltà di recedere totalmente o parzialmente dal finanziamento, con un preavviso comunicato alla Banca almeno 15 giorni prima mediante corresponsione alla Banca medesima del residuo importo dovuto in quota capitale, con gli oneri maturati fino al momento del rimborso anticipato, nonché la somma prevista a titolo di penale per l'estinzione anticipata ed eventuali rate rimaste insolute oltre alle imposte e alle altre somme precedentemente maturate a valere sul finanziamento. Il rimborso anticipato parziale o l'estinzione anticipata non potranno essere eseguiti nella medesima data in cui è prevista la scadenza di una rata di rimborso.

Resta salvo il principio, ai sensi di quanto disposto dall'art. 120 ter del TUB, che nell'ipotesi in cui il finanziamento sia stato stipulato da una persona fisica per l'acquisto o la ristrutturazione di unità immobiliari adibite allo svolgimento della propria attività economica o professionale, nulla sarà dovuto dal Cliente a titolo di penalità o spesa di chiusura per l'anticipata cessazione del rapporto.

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui il cliente che riveste la qualifica di persona fisica o micro-impresa - come definito dall'art. 1, comma 1, lettera t) del D.Lgs 27/01/2010, n. 11 -, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario, lo stesso 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 contrattuale

Nel caso in cui il Cliente richieda l'estinzione anticipata totale del rapporto, quest'ultimo sarà chiuso nel termine massimo di sessanta giorni a far data dal saldo integrale di quanto dovuto alla Banca in forza del contratto di finanziamento.

RECLAMI

I reclami vanno inviati per posta al Servizio Reclami Crédit Agricole Italia S.p.A Via Università, 1 - 43121 Parma o all'indirizzo mail: reclami@credit-agricole.it, oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata: reclami@pec.credit-agricole.it. Tempo massimo per il trattamento del reclamo 60 giorni. Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 60 giorni, può presentare ricorso a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere al finanziatore;
- uno dei seguenti organismi di conciliazione per attivare il procedimento di mediazione come stabilito dal contratto: (i) Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal "Conciliatore Bancario Finanziario", Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR (iscritto al n. 3 del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia); (ii) Organismo di Conciliazione Forense di Milano (iscritto al n. 36); (iii) Organismo di mediazione forense di Roma (iscritto al n. 127); (iv) Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Avvocati di Napoli (iscritto al n. 267); (v) Organismi istituiti rispettivamente dall'Ordine degli Avvocati di Piacenza, Parma, Pordenone e La Spezia; (vi) ogni altro organismo iscritto nel medesimo registro, previo accordo con l'altra parte.

GLOSSARIO

TERMINE	SPIEGAZIONE
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.
Imposta sostitutiva	Imposta pari allo 0,25% (per Aziende e Prima Casa per Privati) o al 2% (Seconda Casa o Altre Abitazioni per Privati) della somma erogata in caso di acquisto, costruzione, ristrutturazione dell'immobile.
Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Parametro di indicizzazione (tasso variabile) - Parametro di riferimento (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 finanziamento 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 gli interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota capitale aumenta.
Quota capitale	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
Quota interessi	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
Rata decrescente	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
Rata variabile	Rata la cui quota interessi varia in relazione all'andamento di un parametro di indicizzazione.
Spread	Maggiorazione applicata ai parametri di riferimento o indicizzazione.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo totale del finanziamento 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 istruttoria della pratica e di riscossione della rata. Alcune spese non sono comprese.
Tasso di interesse 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 e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.

