INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO A CONSUMATORI

Data aggiornamento ***01/07/2025***

MUTUO WEBANK TASSO FISSO IRS GREEN- ACQUISTO

INFORMAZIONI SUL FINANZIATORE E SULL'INTERMEDIARIO DEL CREDITO

FINANZIATORE

Banco BPM S.p.A.
Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM
Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona
Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111
Sito Internet: www.bancobpm.it. E-mail: contattaci@bancobpm.it
Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

INTERMEDIARIO DEL CREDITO (se presenti, i dati societari sono disponibili in allegato)

Denominazione Legale:_____

Sede Legale: _____

Sede Operativa: _____

Codice Fiscale e Partita IVA:_____

Iscrizione al registro delle imprese di: _____ Nr:_____

Capitale Sociale:_____interamente versato

Iscrizione Elenco Mediatori Creditizi presso OAM n° :_____

Sito internet: _____

Telefono: _____

Email: _____

CHE COS'È IL CREDITO IMMOBILIARE

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 30 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 CREDITO IMMOBILIARE E I LORO RISCHI

Mutuo a tasso fisso

Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per tutta la durata del contratto. 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.

Altro

Caratteristiche specifiche del
MUTUO WEBANK TASSO FISSO IRS GREEN- ACQUISTO

Il mutuo viene commercializzato con le seguenti modalità:

- Le rate scadono a fine mese.
- L'ammortamento potrà essere preceduto da un periodo di preammortamento per il quale verranno addebitati i soli interessi calcolati a decorrere dalla data valuta di erogazione e fino alla messa in ammortamento del capitale finanziato. Tale addebito è effettuato unitamente all'addebito della prima rata di ammortamento.
- Il calcolo degli interessi sia di preammortamento che di ammortamento è effettuato sulla base dell'anno commerciale di 360 giorni.
- Il mutuo può essere concesso se finalizzato all'acquisto di un immobile. L'erogazione delle somme può avvenire soltanto in un'unica soluzione.
- A garanzia del rimborso del finanziamento viene iscritta ipoteca di 1° grado. Oltre all'ipoteca, la Banca può richiedere il rilascio di una fideiussione ovvero di altra garanzia reale da parte di terzi a garanzia del rimborso del finanziamento.
- È prevista l'attivazione di un'assicurazione gratuita sull'immobile ipotecato contro i rischi di incendio, scoppio e altri rischi accessori, stipulata in forma collettiva dalla Banca e con vincolo a favore della stessa.
- Per agevolarne l'erogazione è consigliata la presenza di un conto corrente Webank di pari intestazione rispetto al finanziamento concesso. Il Conto Webank attivato per l'erogazione del mutuo non contempla costi di attivazione o gestione ed è inoltre prevista la gratuità dell'imposta di bollo per i primi sei mesi. Qualora non sia intenzione del Cliente mantenere il Conto Webank aperto per l'erogazione del mutuo è in sua facoltà estinguere il suddetto conto corrente dopo l'erogazione del mutuo o in qualsiasi momento nel corso del rapporto di finanziamento, senza alcun effetto sulla prosecuzione dello stesso. In questi casi, il Cliente potrà rimborsare il finanziamento attivando un mandato SDD (Sepa Direct Debit) per l'addebito delle rate su un conto di pagamento aperto presso altro intermediario di propria fiducia.
- Alternativamente, il Cliente può chiedere l'erogazione del mutuo senza conto corrente. In questo caso le somme relative al mutuo saranno rese disponibili esclusivamente tramite assegno circolare. Successivamente all'erogazione del mutuo il Cliente riceverà il modulo SDD (Sepa Direct Debit), che dovrà consegnare al proprio Istituto per l'attivazione del mandato in tempo utile ai fini del regolare pagamento delle rate.

BancoBPM partecipa all'Iniziativa europea EeMAP (che ha come obiettivo la creazione di uno standard per i mutui finalizzati all'efficienza energetica) e intende promuovere gli interventi di efficientamento energetico premiando i clienti che intervengono sui propri immobili per ridurre i consumi e migliorarne il profilo energetico.

Il prodotto prevede, infatti, la possibilità di ottenere una riduzione del tasso di interesse (o dello spread applicato, se in regime di tasso variabile) pari a 0,10 punti percentuali, qualora il cliente fornisca alla Banca un nuovo Attestato di Prestazione Energetica (APE), prodotto a seguito di interventi di efficientamento energetico eseguiti sull'immobile offerto in garanzia ipotecaria, che attesti il miglioramento di almeno due classi energetiche, oppure un Indice di Prestazione Energetica non rinnovabile Globale (EP gl, nren) inferiore almeno del 30% rispetto a quello risultante dall'APE ante lavori. Per garantire che la verifica del miglioramento energetico possa essere

effettuata su parametri omogenei (Classe Energetica e Indicatore EP gl,nren) , l'Ape ante e post lavori dovranno essere conformi al nuovo modello APE entrato in vigore a partire dal 1° Ottobre 2015 (DM 26.06.2015).

Questa facoltà (c.d. "Green Factor") è attivabile, per una sola volta, in qualsiasi momento della vita del finanziamento con effetto a partire dalla prima rata intera decorrente dal mese successivo a quello di presentazione del nuovo APE e a condizione che sul finanziamento non siano presenti rate insolute al momento della richiesta di attivazione.

Il finanziamento viene erogato esclusivamente in Euro. Condizione necessaria per la stipula del contratto di finanziamento è che al momento della sua sottoscrizione la "valuta nazionale del consumatore" (cfr. LEGENDA) sia esclusivamente Euro.

Immobili oggetto di donazione
Qualora l'immobile oggetto di ipoteca sia pervenuto per atto di donazione, la stipula del finanziamento non è possibile se a carico dello stesso risultino trascritte domande giudiziali di riduzione / restituzione e di petizione dell'eredità ovvero atti di opposizione alla donazione.

In assenza delle suddette cause ostative, è possibile procedere con la stipula del finanziamento se gli immobili sono pervenuti al donatario da oltre venti anni dalla trascrizione dell'atto di donazione ovvero da oltre un decennio dalla data di apertura della successione a seguito decesso del donante. Se non sono trascorsi i termini indicati è richiesta una copertura assicurativa che tenga indenne, sia l'acquirente del bene sia la banca, dal rischio relativo all'obbligo di restituzione dell'immobile agli eredi legittimari del soggetto che ha effettuato la donazione. La polizza assicurativa deve essere emessa da primaria compagnia i cui requisiti minimi sono resi disponibili al cliente in fase precontrattuale.

Per saperne di più:
La Guida pratica "**Comprare una casa. Il finanziamento ipotecario in parole semplici**", che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, presso tutte le filiali e sui siti www.webank.it e www.bancobpm.it.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO

Durata del finanziamento: 30 anni – rata MENSILE

Importo totale del credito	170.000,00 €
Costo totale del credito	185.234,80 €
Importo totale dovuto dal cliente	355.234,80 €
Tasso Annuo Nominale (TAN):	5,600 %
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)[1]:	5,970 %

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca ed eventuali penali.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	Acquisto: fino all'80% del minore tra il valore di perizia e il prezzo di compravendita. **Minimo:** 50.000,00 euro **Massimo:** 1.000.000,00 euro
	Durata	**Minima:** 120 mesi (10 anni) **Massima:** 360 mesi (30 anni)
	Garanzie accettate	A tutela del credito viene iscritta ipoteca sul bene immobile oggetto di garanzia, per un valore pari al 150% dell'importo finanziato. È richiesta la produzione di una perizia redatta a cura di Società esterna specializzata incaricata dalla Banca. L'immobile deve essere ubicato entro i confini territoriali dello stato italiano.
TASSI DISPONIBILI	Tasso di interesse nominale annuo	**Tasso fisso** Indice di riferimento: *IRS - Interest rate swap ovvero EUROIRS più prossimo per scadenza a quella del periodo a tasso fisso come sotto riportato.* Amministratore dell'indice: *ICE Benchmark Administration Limited (IBA), società di diritto inglese che ha sede in Londra, appositamente autorizzata dalla UK Financial Conduct Authority, quale autorità nazionale competente per il Regno Unito.* Implicazioni connesse all'utilizzo dell'indice: *Le variazioni dell'indice IRS, in aumento o in diminuzione, intervenute dopo la stipula del contratto di finanziamento a tasso fisso, non comportano una variazione delle rate del finanziamento, che rimangono pertanto invariate.*

[1] Nel calcolo del TAEG sono inclusi, laddove previsti, i seguenti oneri: spese istruttoria, spese incasso rata, spese di perizia, imposta sostitutiva, assicurazione immobile per incendio e scoppio. Non è incluso l'eventuale compenso di mediazione chiesto dal mediatore creditizio direttamente al cliente in quanto non conosciuto.

Esempi di tasso finito

DURATA	parametro	TAN
10 anni	IRS a 10 anni	5,510 %
Oltre 10 e fino a 12 anni	IRS a 12 anni	5,600 %
Oltre 12 e fino a 15 anni	IRS a 15 anni	5,680 %
Oltre 15 e fino a 20 anni	IRS a 20 anni	5,710 %
Oltre 20 e fino a 25 anni	IRS a 25 anni	5,650 %
Oltre 25 e fino a 30 anni	IRS a 30 anni	5,600 %

AVVERTENZA: il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice prescelto al momento della consegna della proposta irrevocabile della Banca (c.d. "Offerta vincolante").

	Indice di riferimento		Vedi tabella degli "Indici di riferimento"
	Spread		massimo 3,000 % Per i mutui finalizzati all'acquisto di immobili residenziali in classe energetica A o B gli spread indicati sono ridotti di 0,20%. La classe energetica dell'immobile oggetto della richiesta di finanziamento deve essere documentata attraverso la presentazione alla Banca della copia dell'attestato di prestazione energetica (APE) in corso di validità e conforme al modello in vigore a partire dal 1° Ottobre 2015 (DM 26.06.2015). Per le richieste presentate da soggetti (almeno uno dei richiedenti) che non abbiano ancora compiuto 45 anni alla presentazione della domanda del mutuo, gli spread indicati sono ridotti di 0,05%. Lo spread del finanziamento, a seguito applicazione delle diverse promozioni o di eventuali riduzioni di spread già previste da specifiche convenzioni, non potrà mai assumere un valore negativo.
	Tasso di interesse di preammortamento		Pari al tasso nominale annuo
SPESE	SPESE PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	Istruttoria	500,00 euro
		Perizia tecnica	A carico Banca
		Assicurazione Immobile	La Banca ha stipulato una polizza Incendio e scoppio collettiva in convenzione, con vincolo a proprio favore, offerta gratuitamente in associazione a Mutuo Webank. Il consumatore può sempre aderire ad ogni ulteriore copertura con altra Compagnia Assicurativa.
		Imposta sostitutiva	(ove sia stata manifestata l'opzione per la sua applicazione - D.P.R. 601/73 e successive modifiche e integrazioni)

			- 0,250 % per mutui destinati all'abitazione con i requisiti dell'agevolazione prima casa o per necessità finanziarie non destinate all'abitazione o non finalizzate; - 2,000% per mutui destinati ad investimenti immobiliari residenziali senza i requisiti dell'agevolazione prima casa. AVVERTENZA: l'imposta sostitutiva assolve agli obblighi delle imposte di bollo, registro ed ipotecarie.
	SPESE PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO	Gestione pratica	non applicate
		Incasso rata	0,00 euro
		Invio comunicazioni	cartaceo: 0,95 euro elettronico: 0,00 euro
		Variazione/restrizione ipoteca	• Spese per rilascio atto di assenso (lettera e minuta atto) richiesto dal cliente - in caso di cancellazione ipotecaria (*) 0,00 euro - nei casi di riduzioni/restrizioni ipotecarie, postergazioni ed atti analoghi 50,00 euro (*) applicabili soltanto nel caso in cui la cancellazione, su espressa richiesta del cliente, non sia effettuata mediante la procedura di "cancellazione delle ipoteche" prevista dall'art. 40-bis del D.Lgs. n. 385/1993 e successive modificazioni. • Spese di rinnovazione dell'ipoteca 0,00 % calcolate sul debito residuo del mutuo, applicate per l'eventuale rinnovazione della garanzia ipotecaria nel caso in cui il mutuo non sia rimborsato entro 20 anni dalla data dell'iscrizione dell'ipoteca originaria.
		Accollo mutuo	0,000 % sul debito residuo • minimo 0,00 euro • massimo 0,00 euro oltre ad eventuali spese notarili, di registrazione, etc.
		Spese per richieste di certificazione /documenti catastali, legali, contabili, interessi	0,00 euro
		Altro	• Spese per ricontrattualizzazione mutui: 0,00 euro • Compenso per rimborso parziale o totale anticipato: 0,00 euro

PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	Francese Rate comprensive di capitale e interessi, con quota capitale sviluppata sulla base del tasso di riferimento indicato nella Proposta Contrattuale inviata al Cliente e invariata per tutta la durata del piano.
	Tipologia di rata	Costante
	Periodicità delle rate	MENSILE

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Esempio di calcolo per un mutuo di 100.000,00 euro per finalità acquisto, con percentuale finanziata pari all'80% del valore dell'immobile.

Tasso di interesse massimo applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile
5,510 %	10	1.085,76 euro
5,710 %	20	699,80 euro
5,600 %	30	574,08 euro

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (Legge 108/1996), relativo alle operazioni di:

- APERTURE DI CREDITO IN CONTO CORRENTE, per i tassi su FIDI
- SCOPERTI SENZA AFFIDAMENTO, per i tassi su SCONFINAMENTI

può essere consultato sui siti internet Webank (www.webank.it) e Banco Bpm (www.bancobpm.it) nella sezione "Trasparenza".

SERVIZI ACCESSORI

Non sono disponibili polizze assicurative facoltative abbinabili.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

Tasso di mora	pari al tasso applicato maggiorato di 1,000 punti
Sospensione pagamento rate	non applicate
Adempimenti notarili	A carico del Cliente nella misura richiesta dal Notaio
Imposta di registro	Nella misura prevista dalla Legge
Tasse ipotecarie	Vedi imposta sostitutiva

Informazioni generali su sgravi fiscali o altri sussidi pubblici correnti
Per informazioni concernenti gli sgravi fiscali o altri sussidi pubblici correnti potranno essere contattati gli uffici centrali o periferici del Ministero dell'Economia e delle Finanze (anche tramite il sito internet: www.finanze.it).

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria circa 70 giorni dalla presentazione della documentazione completa, fatti salvi i casi in cui:

- sia necessario integrare la documentazione prodotta;
- emergano degli elementi per i quali si renda necessario effettuare ulteriori approfondimenti;

- venga sospeso l'iter istruttorio per motivi dipendenti dal richiedente;
- Sono esclusi i tempi per gli adempimenti notarili.

DISPONIBILITÀ DELL'IMPORTO

- Mutui con svincolo immediato delle somme: la disponibilità della somma mutuata coincide con la data di stipula notarile;
- Mutui con svincolo differito delle somme: la messa a disposizione della somma mutuata dipende dai tempi di consolidamento dell'ipoteca.

ALTRO

- In caso di portabilità del mutuo tramite SURROGA sono da considerarsi ESENTI le spese di istruttoria, i costi di perizia, gli adempimenti notarili e l'imposta sostitutiva.
- Recesso in caso di Offerta Fuori Sede

Ai sensi del Codice del Consumo, il cliente può recedere senza penali e senza dover indicare il motivo entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, con le modalità comunicate al momento della conclusione del medesimo. Peraltro, nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato nel termine di legge: il cliente è tenuto comunque a pagare l'importo relativo ai servizi già prestati dalla banca secondo le condizioni economiche previste nei relativi testi contrattuali e informazioni generali sul credito immobiliare offerto ai consumatori. Restano dovuti eventuali oneri fiscali già maturati.

PARAMETRI DI INDICIZZAZIONE / RIFERIMENTO
EURIRS : Tasso interbancario di riferimento utilizzato come parametro di riferimento nei **mutui a tasso fisso**. E' detto anche IRS.
EurIRS - ril.punt. mensile
QUOTAZIONE dell'IRS (interest rate swap relativo ad operazioni in Euro) quotazione lettera del penultimo giorno lavorativo del mese antecedente la data di inizio applicazione del tasso (che per i finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare a consumatori corrisponde alla data di consegna della c.d. "Offerta vincolante"), diffuso sui principali circuiti telematici e pubblicato sulla stampa specializzata

ULTIME RILEVAZIONI DELL'INDICE DI RIFERIMENTO

Durata del mutuo	Interest Rate Swap	Quotazione - Validità
10 anni	IRS a 10 anni	2,510000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025
oltre 10 anni e fino a 12 anni	IRS a 12 anni	2,600000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025
oltre 12 anni e fino a 15 anni	IRS a 15 anni	2,680000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025
oltre 15 anni e fino a 20 anni	IRS a 20 anni	2,710000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025
oltre 20 anni e fino a 25 anni	IRS a 25 anni	2,650000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025
oltre 25 anni e fino a 30 anni	IRS a 30 anni	2,600000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025

INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DI CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il Cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro 5 giorni dalla richiesta

Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti

Documentazione anagrafica	• Documento di identità e Tessera sanitaria in corso di validità - Se richiedente extracomunitario: permesso di soggiorno • Certificato o Estratto di matrimonio - Se separato/divorziato: omologa di separazione o sentenza di divorzio • Certificato di residenza, stato famiglia e stato civile (singoli o unico contestuale)
Documentazione reddituale	• Per lavoratori autonomi: - Modello Unico degli ultimi 2 anni con ricevuta di trasmissione - Certificato di attribuzione della P.IVA • Per lavoratori dipendenti: - Ultime due buste paga, ultimi due CU o 730 • Rapporti bancari: - Ultimi 2 estratti conto con lista movimenti aggiornata a data corrente - evidenze saldo/prezzo (copia assegno/bonifico o addebito in conto) - eventuali disponibilità/patrimonialità (deposito titoli, libretto di risparmio)
Documentazione sull'immobile	• Atto di provenienza dell'immobile - Copia della concessione edilizia, se non rilevabile dall'atto di provenienza • Planimetria e visura catastale Si richiede inoltre: • Per finalità "Acquisto": - Proposta di acquisto accettata e registrata o Compromesso registrato o Preliminare di compravendita

Ai fini dell'istruttoria della pratica, la Banca può richiedere ulteriore documentazione in funzione del reddito del richiedente il mutuo e dell'immobile oggetto di valutazione.

Per la verifica del merito di credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati.

ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITÀ E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il Cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno 30 giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto - tutto insieme - prima della scadenza del mutuo maggiorato del rateo interessi maturato dall'ultima rata alla data di estinzione.

Portabilità del mutuo

Nel caso in cui, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra Banca/intermediario, il Cliente non deve sostenere neanche indirettamente alcun costo (ad esempio commissioni, spese, oneri o penali). Il nuovo contratto mantiene i diritti e le garanzie del vecchio. Per i contratti di mutuo ipotecario stipulati per finalità diverse dall'acquisto o dalla ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione, il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo pagando un compenso onnicomprensivo stabilito dal contratto, che non potrà essere superiore al 2% del capitale rimborsato anticipatamente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto
30 giorni

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie
Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:
- a mezzo lettera con consegna a mano (a fronte del rilascio di "ricevuta") presso una delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:
  Banco BPM S.p.A.
  Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione "Contattaci" – "Reclami" del sito internet: www.bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: reclami@pec.bancobpmspa.it

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative 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. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento
- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari

1. **ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**
   - se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
   - nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
   - se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
   - se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

   Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il Cliente non vi ha aderito.
   Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.
   Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it** , chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

2. **attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):**
   Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.
   Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.
   Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito **www.conciliatorebancario.it** nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.
   Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:

1. **ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**
   - se il Cliente è retail;
   - se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
   - sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
   - se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
   - se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

   Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.
   Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.
   Per ulteriori informazioni si può consultare il sito https://www.acf.consob.it

2. **attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie _ADR):**
   Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.
   Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.
   Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito www.conciliatorebancario.it nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM.
   Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il Cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito www.ivass.it

- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito www.giustizia.it.

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:
www.consob.it
www.bancaditalia.it
www.giustizia.it

ed i seguenti regolamenti:
- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative.
Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento delle rate il finanziatore applica il tasso di mora.
Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato.

LEGENDA

Costo totale del credito	Tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziamento è a conoscenza, escluse le spese notarili.
Importo totale del credito	Il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione del consumatore in virtù di un contratto di credito.
Importo totale dovuto dal consumatore	La somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito.
Indicatore del costo totale del credito	Indica in percentuale il costo totale del mutuo su base annua sull'ammontare del finanziamento concesso comprensivo del costo della polizza assicurativa facoltativa. E' un indicatore introdotto dal Protocollo d'Intesa ABI/ASSOFIN/CONSUMATORI del 30/11/2013 che prevede una serie di impegni volti a favorire la trasparenza e la libertà di scelta del Consumatore in tema di coperture assicurative facoltative accessorie al mutuo.
Indice di riferimento	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
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 finanziamento.
Perizia	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile da ipotecare. E' obbligatoria all'attivazione del mutuo ed è effettuata dalla Banca o da periti accreditati di società di valutazione immobiliare incaricate dalla Banca. Ove previsto, il costo del servizio è riportato nei Fogli Informativi/Informazioni Generali del mutuo consegnati/e al cliente in fase precontrattuale
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 interessi; a mano a mano che il capitale viene restituito, l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota di capitale aumenta.
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 finanziamento.
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.
Spread	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento.
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 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 inizio

	dell'ammortamento.
Tasso di interesse nominale annuo	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di mora	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Valuta nazionale del consumatore	La valuta in cui è denominata la parte principale del reddito del consumatore o in cui egli detiene le attività con le quali dovrà rimborsare il finanziamento, come indicato al momento della più recente valutazione del merito creditizio condotta in relazione al contratto di credito, ovvero la valuta avente corso legale nello Stato membro dell'Unione Europea in cui il consumatore aveva la residenza al momento della conclusione del contratto o ha la residenza al momento della richiesta di conversione.