

INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO A CONSUMATORI

Data aggiornamento 01/04/2022

MUTUO WEBANK TASSO VARIABILE- SURROGA

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

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 variabile

Rispetto al tasso iniziale, il tasso di interesse può variare, con cadenze prestabilite, secondo l'andamento di uno o più indici di riferimento fissati nel contratto.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'indice di riferimento ed il conseguente aumento dell'importo o del numero 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.

Altro

Caratteristiche specifiche del

MUTUO WEBANK TASSO VARIABILE- SURROGA

- Per l'erogazione è necessaria la presenza di un conto corrente Webank di pari intestazione rispetto al finanziamento concesso. Il Conto Webank attivato per l'erogazione del mutuo non prevede costi di attivazione o gestione. Per i conti correnti aperti ai fini dell'erogazione del finanziamento, è inoltre prevista la gratuità dell'imposta di bollo per i primi sei mesi dalla data di erogazione stessa, al fine di consentire al Cliente di valutare, senza alcun impegno, i vantaggi offerti dal conto corrente e decidere se mantenerlo o procedere alla sua chiusura.
- Successivamente all'erogazione del mutuo il Cliente può scegliere di rimborsare il finanziamento addebitando il pagamento delle rate sul Conto Webank aperto presso la Banca oppure su altro conto di pagamento aperto presso altro intermediario di propria fiducia o con altre modalità. È comunque facoltà del Cliente estinguere il rapporto di conto corrente aperto presso la Banca in qualsiasi momento nel corso del rapporto di finanziamento.
- 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 alla surroga di un mutuo precedentemente attivato per acquisto di abitazione ad uso civile, purché al momento della richiesta del mutuo il valore dell'immobile oggetto dell'ipoteca sia congruo rispetto all'importo richiesto.
- L'erogazione delle somme può avvenire soltanto in un'unica soluzione.
- Con la concessione del mutuo, la Banca subentra nelle garanzie precedenti come previsto dalla normativa vigente.
- 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.

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.

Rischi Specifici legati alla tipologia di contratto

Il tasso di interesse determinato dalla sommatoria dell'indice di riferimento (Euribor o in caso di mancata rilevazione l'ESTR) e lo spread, non potrà in nessun caso essere inferiore a zero. Qualora tale sommatoria assuma un valore pari o inferiore a zero, la Banca applicherà un tasso di interesse pari a zero fino a quando il tasso di interesse non tornerà ad assumere un valore superiore a zero.

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	70.924,00 €
Importo totale dovuto dal cliente	240.924,00 €
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) ¹ :	2,500 %
Indicatore del costo totale credito ² :	2,915 %

Il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento dell'indice di riferimento

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	Fino al 70% del valore di perizia Minimo: 80.000,00 euro Massimo: 1.000.000,00 euro
	Durata	Minima: 120 mesi (10 anni) Massima: 360 mesi (30 anni)
	Garanzie accettate	La banca subentra nell'ipoteca attiva sul mutuo da surrogare. 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 variabile <u>Indice di riferimento:</u> Euribor 3m/360 ril.punt. del 20 o prec. ogni mese <u>Amministratore dell'indice:</u> EMMI - European Money Markets Institute <u>Implicazioni connesse all'utilizzo dell'indice:</u> Le variazioni dell'indice implicano una variazione delle rate del finanziamento; conseguentemente l'aumento del valore dell'indice comporta un incremento dell'importo

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.

² Nel calcolo dell'INDICATORE SINTETICO DI COSTO oltre agli oneri previsti per il calcolo del TAEG, è compreso il costo della polizza assicurativa facoltativa.

		<p>delle rate del finanziamento.</p> <p>Esempio di tasso finito con spread di 3,000 punti: 2,472 %</p> <p>AVVERTENZA: il tasso alla stipula è determinato al momento della consegna della proposta irrevocabile della Banca (c.d. "Offerta vincolante").</p>	
	Indice di riferimento	Vedi tabella degli "Indici di riferimento"	
	Spread	massimo 3,000 %	
	Tasso di interesse di preammortamento	Pari al tasso nominale annuo	
SPESE	SPESE PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	Istruttoria	0,00 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.
		Polizza Incendio e scoppio	A carico Banca
		Imposta sostitutiva	Non prevista per i mutui surrogati da altri istituti di credito. AVVERTENZA: l'imposta sostitutiva assolve agli obblighi delle imposte di bollo, registro ed ipotecarie
		SPESE PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO	Gestione pratica
		Incasso rata	0,00 euro
		Invio comunicazioni	cartaceo: 1,25 euro elettronico: 0,00 euro
		Altro	<ul style="list-style-type: none"> Spese per rilascio atto di assenso (lettera e minuta atto) richiesto dal cliente <ul style="list-style-type: none"> - 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 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 ricalcolata per ogni variazione del tasso.
	Tipologia di rata	Costante, aggiornata per ogni variazione del tasso.
	Periodicità delle rate	mensile

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

Esempio di calcolo per un mutuo di 100.000,00 euro per finalità surroga, con percentuale finanziata pari al 70% del valore dell'immobile.

Tasso di interesse massimo applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
2,472 %	10	941,43 euro	1.016,70 euro	869,77 euro
2,472 %	20	528,54 euro	621,35 euro	444,71 euro
2,472 %	30	393,67 euro	498,25 euro	303,12 euro

(*)Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula. In presenza di cap o floor al tasso di interesse, lo scenario tiene conto dell'oscillazione più ampia ipotizzabile (fino a un massimo del 2%).

Il **Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)** previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996), relativo ai contratti di mutuo, può essere consultato online sui siti www.webank.it e www.bancobpm.it alla sezione Trasparenza.

SERVIZI ACCESSORI

Il Cliente ha facoltà di abbinare al mutuo il prodotto assicurativo denominato **POLIZZA CPI MUTUI PRIVATI GRUPPO BPM VITA**, con oneri a carico del Cliente.

Il prodotto prevede un premio annuo che è dovuto per tutta la durata del mutuo e protegge il titolare del mutuo liquidando un importo pari al debito residuo in caso di morte dell'Assicurato.

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

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

POLIZZA CPI MUTUI PRIVATI GRUPPO BPM VITA - (copertura assicurativa NON finanziata/NON finanziabile)

La copertura della polizza è pensata per chi ha sottoscritto un Mutuo e si vuole tutelare in caso di gravi eventi che possano compromettere la capacità di produrre reddito, con il rimborso del debito residuo o delle rate del finanziamento. Le coperture previste sono: Decesso, Invalidità Totale e Permanente, Inabilità totale e Temporanea e Ricovero Ospedaliero.

Il pacchetto riunisce garanzie del ramo vita fornite da **Bipiemme Vita S.p.A.** e garanzie del ramo danni fornite da **Bipiemme Assicurazioni S.p.A.** non vendibili singolarmente e combinate in un'unica offerta.

La polizza non è abbinabile ai mutui che prevedono erogazioni in più tranches.

La **POLIZZA CPI MUTUI PRIVATI GRUPPO BPM VITA** collocata dalla Banca prevede il pagamento di un premio annuo alla tariffa dello **0,39 %** calcolato in funzione dell'importo del capitale assicurato e della sua durata espressa in giorni (quota di retrocessione banca pari al **37,0 %** del premio).

Esempio: su un mutuo di **170.000,00 €**, per una durata di **30** anni e piano di ammortamento sviluppato con un TAN pari a **2,472 %**, il totale del premio corrisponde a: **11.491,99 €**.
Quota di retrocessione banca pari a **4.252,04 €**.

Prima della sottoscrizione leggere attentamente il Set Informativo disponibile presso le Filiali della banca che promuovono e collocano tale prodotto e sul sito della compagnia www.bpmassicurazioni.it.

L'Assicurato può recedere dal Contratto di Assicurazione senza dover recedere dal mutuo cui la polizza assicurativa è stata associata, a condizione che non abbia denunciato sinistri, entro 60 giorni dalla Data di decorrenza dello stesso recandosi presso la filiale della Contraente ove è stato acceso il Finanziamento e compilando l'apposito Modulo di recesso. In alternativa potrà inviare all'Impresa di Assicurazione una comunicazione a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno e fotocopia del Modulo di recesso, al seguente indirizzo:

Bipiemme Vita S.p.A. e Bipiemme Assicurazioni S.p.A.
Via del Lauro n.1 – 20121 - MILANO

In alternativa alla comunicazione a mezzo lettera raccomandata, se l'Assicurato è in possesso di un indirizzo di posta elettronica certificata può inviare la richiesta di recesso all'indirizzo di posta elettronica certificata delle Compagnie:

per **Bipiemme Vita S.p.A.:** gestioneclienti.bpmvita@pec.it
per **Bipiemme Assicurazioni S.p.A.:** gestioneclienti.bpmassicurazioni@pec.it

Il Premio pagato per la Copertura Assicurativa verrà rimborsato all'Assicurato dalle Imprese di Assicurazione, anche per il tramite della Banca, entro 30 giorni successivi alla data di ricevimento della comunicazione di recesso.

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 72 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;

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	
EURIBOR:	Tasso interbancario di riferimento utilizzato come parametro di indicizzazione nei mutui a tasso variabile .
	Euribor 3m/360 ril.punt. del 20 o prec. ogni mese
QUOTAZIONE	dell'Euribor - Euro Interbank Offered Rate - 3 (tre) mesi base 360 - rilevazione puntuale (quotazione rilevata alle ore 11, ora dell'Europa Centrale, dal comitato di gestione dell'Euribor - EMMI - diffusa sui principali circuiti telematici, es. http://it.euribor-rates.eu , e pubblicata sulla stampa specializzata) del giorno 20 (o lavorativo precedente) di ogni mese. Nel mese in corso si applica il valore rilevato nel mese precedente; il tasso viene pertanto aggiornato mensilmente con decorrenza inizio mese solare
INDICE DI RIFERIMENTO:	Qualora, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/1011, dovesse essere modificata la formula e/o metodologia (matematica o di altro tipo) utilizzata da EMMI (attuale amministratore dell'Euribor) per la rilevazione del parametro di indicizzazione, la Banca utilizzerà l'Euribor secondo la formula e/o metodologia tempo per tempo vigente. In caso di temporanea indisponibilità dell'Euribor verrà utilizzato l'ultimo valore conosciuto del parametro di indicizzazione. L'Euribor non sarà più applicabile qualora EMMI, ovvero l'Autorità competente in quel momento, rilasciasse una dichiarazione pubblica di definitiva indisponibilità e/o non rappresentatività, nei casi previsti dal Regolamento UE 2016/1011 e successivi emendamenti, a decorrere dalla data indicata nella dichiarazione stessa. In tali casi, ovvero, in generale, in caso di definitiva indisponibilità dell'Euribor, verrà applicato, in sostituzione, il parametro di indicizzazione "€STR Compounded Average Rate" a 1 mese, pubblicato dalla BCE sul proprio sito istituzionale (https://www.ecb.europa.eu ovvero il differente indirizzo che verrà tempo per tempo indicato da BCE) riferito al penultimo giorno lavorativo precedente la data di decorrenza della rata interessi prevista contrattualmente, aumentato dell'adeguamento (credit spread adjustment relativo all'indice cessato) calcolato con la metodologia ISDA in via definitiva e pubblicato attualmente sul sito Bloomberg, di seguito 'ESTR'. L'ESTR verrà applicato dal periodo di rata interessi previsto contrattualmente, successivo alla data indicata nella suddetta dichiarazione.

In caso di aumento o diminuzione del parametro di indicizzazione tempo per tempo vigente, il tasso di interesse verrà modificato nella misura delle intervenute variazioni, e conseguentemente varierà l'importo delle rate interessi.
In caso di indisponibilità dell'ESTR, la Banca si atterrà a quanto verrà disposto dalle autorità competenti.

AMMINISTRATORE DELL'INDICE:

L' **€STR** compounded è un parametro finanziario ricavato dalla media basata sull'ESTR, il nuovo indice risk free overnight per l'Euro, calcolato giornalmente dalla Banca Centrale Europea che è anche Amministratore dell'indice, sulla base delle effettive transazioni sul mercato interbancario del giorno precedente.

IMPLICAZIONI CONNESSE ALL'UTILIZZO DELL'INDICE:

In caso di aumento o diminuzione del parametro di indicizzazione tempo per tempo vigente, il tasso di interesse verrà modificato nella misura delle intervenute variazioni, e conseguentemente varierà l'importo delle rate interessi.

ULTIME RILEVAZIONI DELL'INDICE DI RIFERIMENTO

Indice	Quotazione - Validità
Euribor 3m/360 ril.punt. del 20 o prec. ogni mese	-0,528 % valida dal 01/03/2022 al 31/03/2022
	-0,553 % valida dal 01/02/2022 al 28/02/2022
	-0,588 % valida dal 01/01/2022 al 31/01/2022

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	<ul style="list-style-type: none"> • Documento di identità e Tessera sanitaria in corso di validità <ul style="list-style-type: none"> - Se richiedente extracomunitario: permesso di soggiorno • Certificato o Estratto di matrimonio <ul style="list-style-type: none"> - Se separato/divorziato: omologa di separazione o sentenza di divorzio • Certificato di residenza, stato famiglia e stato civile (singoli o unico contestuale)
Documentazione reddituale	<ul style="list-style-type: none"> • Per lavoratori autonomi: <ul style="list-style-type: none"> - Modello Unico degli ultimi 2 anni con ricevuta di trasmissione - Certificato di attribuzione della P.IVA • Per lavoratori dipendenti: <ul style="list-style-type: none"> - Ultime due buste paga, ultimi due CU o 730 • Rapporti bancari: <ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> • Atto di provenienza dell'immobile - Copia della concessione edilizia, se non rilevabile dall'atto di provenienza • Planimetria e visura catastale <p>Si richiede inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia del contratto di mutuo in essere e relativa nota di

iscrizione ipotecaria

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 qualsiasi delle Filiali della Banca;
- 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 all'indirizzo:
reclam@bancobpm.it
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:
reclami@pec.bancobpm.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 – denominato in breve “reclamo banca” – (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve “reclamo finanza” – (es. negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d’investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);
- 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.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute

Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

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

Clausola di fallback	Definisce la regola di utilizzo dell'indice di riferimento sostitutivo nei casi in cui il parametro indice principale subisca una modifica nella formula o metodologia di calcolo oppure sia temporaneamente o definitivamente indisponibile.
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.
Credit Spread Adjustment	Il Credit Spread Adjustment è un correttivo che viene aggiunto all'indice sostitutivo Risk Free Compounded per raccordarlo all'indice cessato, definito come media della differenza tra l'indice cessato e l'indice sostitutivo, calcolata su un periodo di cinque anni precedenti la data dell'annuncio di cessazione dell'indice da parte delle autorità competenti.
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.
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.

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.
-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------