

Mutuo Fisso

Per chi non vuole sorprese. La certezza della rata costante e del tasso invariato per tutta la durata del finanziamento.

Caratteristiche del mutuo

Clienti	Persone fisiche, residenti in Italia da almeno 3 anni. Età massima dei richiedenti all'avvio: 60 anni. Età massima dei richiedenti alla scadenza del mutuo: 80 anni.																					
Finalità	Surroga di un mutuo precedentemente attivato.																					
Caratteristiche	Importo finanziabile: pari al debito residuo del mutuo da surrogare, purché compreso tra 80.000€ e 1.000.000€ e non superiore al 70% del valore di perizia dell'immobile oggetto di ipoteca. Durata: minimo 10 anni, massimo 30 anni. Periodicità rate: mensile, con addebito a fine mese.																					
Tasso	Fisso per tutta la durata del finanziamento: IRS + spread Spread applicati: <table><tr><th rowspan="2">Importo finanziato % (importo mutuo/valore perizia)</th><th colspan="5">Durata</th></tr><tr><th>fino a 10 anni</th><th>fino a 15 anni</th><th>fino a 20 anni</th><th>fino a 25 anni</th><th>fino a 30 anni</th></tr><tr><td>fino a 70%</td><td>0,50%</td><td>0,50%</td><td>0,50%</td><td>0,60%</td><td>0,70%</td></tr></table> Per importi inferiori a 100.000€ gli spread indicati sono maggiorati di 0,10%. Il tasso del mutuo è calcolato in base al valore dell'IRS prossimo per scadenza a quello della durata del mutuo, maggiorato dello spread contrattualmente previsto. La quotazione dell'IRS è relativa al giorno 20 (o lavorativo precedente) del mese antecedente la consegna della proposta irrevocabile della Banca (cd. "Offerta vincolante").					Importo finanziato % (importo mutuo/valore perizia)	Durata					fino a 10 anni	fino a 15 anni	fino a 20 anni	fino a 25 anni	fino a 30 anni	fino a 70%	0,50%	0,50%	0,50%	0,60%	0,70%
Importo finanziato % (importo mutuo/valore perizia)	Durata																					
	fino a 10 anni	fino a 15 anni	fino a 20 anni	fino a 25 anni	fino a 30 anni																	
fino a 70%	0,50%	0,50%	0,50%	0,60%	0,70%																	
Costi di attivazione e gestione	Istruttoria della pratica: 0 euro Addebito delle rate in conto corrente: 0 euro Riduzione o estinzione anticipata: 0 euro Invio comunicazioni periodiche: 0 euro (0,95 euro in forma cartacea)																					
Perizia	A carico Banca. Effettuata a cura di Società esterna specializzata.																					
Imposta sostitutiva	Imposta non dovuta.																					
Coperture assicurative	Assicurazione Incendio e scoppio del solo fabbricato (obbligatoria): a carico Banca.																					
Garanzia ipotecaria	La Banca subentra nell'ipoteca attiva del mutuo da surrogare.																					
Erogazione del mutuo	Contestuale alla stipula notarile, salvo verifica delle caratteristiche dell'operazione in fase di approvazione pratica. L'erogazione del mutuo non è condizionata dalla sottoscrizione di coperture assicurative facoltative.																					

Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.

Offerta valida per mutui richiesti entro il 31 luglio 2024 e stipulati entro il 30 settembre 2024.

Per le condizioni economiche di tutte le tipologie di mutuo fare riferimento alle Informazioni Generali sul Credito Immobiliare offerto a Consumatori disponibili online su webank.it e bancobpm.it. L'erogazione del finanziamento è subordinata alla normale istruttoria da parte della Banca. Il credito è garantito da un'ipoteca sul diritto di proprietà o su altro diritto reale avente per oggetto un bene immobile residenziale.

Esempio di calcolo per un mutuo di 170.000 euro, con percentuale finanziata pari al 70% del valore dell'immobile e durata 30 anni: TAN 3,18%, TAEG 3,225%, rata 733,34 euro, costo totale del credito 94.435,20 euro, importo totale dovuto dal consumatore 264.435,20 euro. Per l'esempio riportato sono stati considerati i seguenti oneri: interessi 94.435,20 euro, istruttoria 0,00 euro, perizia 0,00 euro, incasso rata 0,00 euro, polizza casa 0,00 euro, imposta sostitutiva 0,00 euro.

INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO A CONSUMATORI

Data Aggiornamento 15/07/2024

MUTUO WEBANK TASSO FISSO IRS- 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 (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- SURROGA

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 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.
- Per agevolare 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.

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 <http://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	176.719,30 €
Importo totale dovuto dal cliente	346.719,30 €
Tasso Annuo Nominale (TAN):	5,480 %
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) ¹ :	5,620 %

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

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.

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 fisso <u>Indice di riferimento:</u> <i>IRS - Interest rate swap ovvero EUROIRS più prossimo per scadenza a quella del periodo a tasso fisso come sotto riportato.</i> <u>Amministratore dell'indice:</u> <i>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.</i> <u>Implicazioni connesse all'utilizzo dell'indice:</u> <i>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.</i> <i>Esempio di tasso finito di mutuo a 30 anni con spread di 3,000 punti: 5,480 %;</i> <i>Valore corrispondente all'indice IRS per la durata massima, maggiorato dello spread massimo previsto per il prodotto.</i> 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 %
	Tasso di interesse di preammortamento	Pari al tasso nominale annuo
SPESE	SPESE PER LA STIPULA DEL CONTRATTO	Istruttoria
		Perizia tecnica
		Assicurazione Immobile
		0,00 euro
		A carico Banca
		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	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	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 surroga, con percentuale finanziata pari al 70% del valore dell'immobile.

Tasso di interesse massimo applicato	Durata del finanziamento (anni)	Importo della rata mensile
5,790 %	10	1.099,69 euro
5,720 %	20	700,37 euro
5,480 %	30	566,53 euro

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

- MUTUI CON GARANZIA IPOTECARIA

può essere consultato sui siti Webank www.webank.it e BancoBPM 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;

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 quot.lett. gg 20 o prec. del mese
QUOTAZIONE dell'IRS (interest rate swap relativo ad operazioni in Euro) quotazione lettera del giorno 20 (o lavorativo precedente) del mese antecedente la data di consegna della proposta irrevocabile della Banca (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	2,790000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024
oltre 10 anni e fino a 11 anni	IRS a 11 anni	2,800000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024
oltre 11 anni e fino a 12 anni	IRS a 12 anni	2,800000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024
oltre 12 anni e fino a 15 anni	IRS a 15 anni	2,800000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024
oltre 15 anni e fino a 20 anni	IRS a 20 anni	2,720000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024
oltre 20 anni e fino a 25 anni	IRS a 25 anni	2,600000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024

oltre 25 anni e fino a 30 anni

IRS a 30 anni

2,480000 % valida dal 01/07/2024 al 31/07/2024

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: - 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 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.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 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.

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

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.