



FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

FINANZIAMENTO FLESSIBILE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

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

CHE COS'E' IL MUTUO

Il mutuo è un finanziamento a medio-lungo termine destinato a soddisfare esigenze di liquidità correlate allo sviluppo ed all'attività aziendale (ad esempio realizzazione di investimenti materiali e immateriali, formazione di scorte, acquisto di servizi reali, reintegro del capitale circolante aziendale, consolidamento di passività a breve termine). In particolare, il mutuo può essere finalizzato al finanziamento della costruzione, dell'acquisto, della ristrutturazione di fabbricati strumentali all'attività d'impresa (non destinati al frazionamento e alla vendita a soggetti terzi), oppure a finanziare le spese di acquisto di macchinari e attrezzature; a soddisfare le esigenze di liquidità dell'azienda, ecc..

E' rivolto esclusivamente alle **Imprese** classificate come "**non consumatori**".

In genere la sua durata va fino ad un massimo di 20 anni.

Il mutuo può essere "chirografario", cioè non assistito da garanzie reali (ipoteca, pegno), oppure 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 o variabile.

TIPI DI MUTUO E LORO RISCHI

Finanziamento a tasso fisso

Rimangono fissi per tutta la durata del finanziamento sia il tasso di interesse sia l'importo delle singole rate.

Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.

Il tasso fisso è consigliabile a chi vuole essere certo, sin dal momento della firma del contratto, della misura del tasso, degli importi delle singole rate e dell'ammontare complessivo del debito da restituire, indipendentemente dalle variazioni delle condizioni di mercato.

Finanziamento a tasso variabile

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

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente 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.

Il tasso di interesse varia in relazione all'andamento del parametro di indicizzazione applicato al singolo prodotto e specificatamente indicato nel contratto di finanziamento.

CHE COS'E' IL FINANZIAMENTO FLESSIBILE

Finalità

Destinato a sostenere investimenti (materiali e immateriali) anche agrari (ai sensi dell'art. 43 e seguenti del D.Lgs 1/9/1993 n. 385 e successive modifiche ed integrazioni e delle relative disposizioni di attuazione) e a finanziare processi di internazionalizzazione; è esclusa la possibilità di utilizzare il presente finanziamento per il supporto delle esigenze aziendali di capitale circolante, di liquidità, di consolidamento, anche parziale, sostituzione e chiusura di esposizioni preesistenti sia sul Banco BPM S.p.A. che su altre Banche.

Il finanziamento può essere assistito dalla garanzia sussidiaria rilasciata dall'Istituto di Servizi per il Mercato Agricolo Alimentare (ISMEA), che garantisce la Banca in caso di inadempimento all'obbligo di rimborso del finanziamento da parte del Cliente (la normativa di riferimento e le Istruzioni Applicative sono consultabili sul sito internet www.ismea.it). In particolare la **garanzia sussidiaria, di natura mutualistica, è obbligatoria ove l'operazione abbia i requisiti previsti dalle Istruzioni Applicative** (emanate ai sensi del Decreto del Ministro delle Politiche Agricole e Forestali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 14 febbraio 2006) ed è sostanzialmente equiparabile ad una fideiussione. Tale garanzia rimborsa, per la quota di competenza, le perdite che residuano dopo la chiusura delle procedure di escussione delle garanzie "primarie" (che la Banca deve obbligatoriamente richiedere al Cliente e acquisire secondo percentuali predeterminate dalla normativa ISMEA), sulla base di percentuali di copertura predeterminate.

Forma tecnica

Finanziamento chirografario, con 3 diverse tipologie di piano di ammortamento:

- a "Quote di Capitale Descrescenti": prevede un valore di capitale massimo da rimborsare per il primo anno e minimo per l'ultimo anno, nonché il rispetto della gradualità progressiva decrescente negli anni intermedi. Tali valori (massimo e minimo) variano in funzione della durata del mutuo;
- a "Quote di Capitale Crescenti": prevede un valore di capitale minimo da rimborsare per il primo anno e massimo per l'ultimo anno, nonché il rispetto della gradualità progressiva crescente negli anni intermedi. Tali valori (minimo e massimo) variano in funzione della durata del mutuo;
- a "Quote di Capitale Regolari": prevede che la quota di capitale da rimborsare ogni anno si ottenga dividendo il capitale erogato per il numero di anni.

Opzioni esercitabili durante il periodo di rimborso

Opzione "Sposta la rata"

Consente di riscadenziare, al massimo entro i 90 giorni di calendario successivi a quello di scadenza, l'importo di una rata. La data di scadenza della rata "spostata" non potrà essere successiva rispetto alla data di scadenza dell'ultima rata di ammortamento originariamente stabilita (rata finale a chiusura del mutuo).

Lo spostamento della rata avverrà senza applicazione di commissioni, maggiorazione di interessi e/o interessi di mora.

Opzione "Riformula le rate"

Permette di modificare il giorno di scadenza delle rate, oppure di modificare il numero delle rate scadenti nel periodo/annualità, mantenendo invariato il capitale da restituire annualmente.

Opzione "Riformula il piano"

Permette di modificare la tipologia del piano di ammortamento, optando per un nuovo piano a "Quote di Capitale Regolari", un nuovo piano a "Quote di Capitale Crescenti" oppure un nuovo

piano a "Quote di Capitale Decrescenti", riapplicando le regole inizialmente previsti al debito residuo e alla durata residua al momento della riformulazione.

Le opzioni "Riformula le rate" e "Riformula il piano" possono essere richieste dal Cliente alla Filiale 15 giorni di calendario antecedenti rispetto alla data di attuazione.

L'opzione "Sposta la rata" può essere richiesta alla Filiale fino al giorno di scadenza compreso della rata.

Le opzioni predefinite, contrattualizzate in origine, possono essere esercitate a piena discrezione dal Cliente nel rispetto delle seguenti regole:

- devono essere trascorsi almeno 6 mesi dalla data di erogazione;
- possono essere singolarmente esercitate una volta ogni 12 mesi.

L'attuazione delle opzioni potrà avvenire solamente se il Cliente presenterà elementi che non facciano palesare una situazione di "difficoltà finanziaria". Sono infatti contrattualmente previste una serie di "Condizioni Ostantive all'Esercizio delle Opzioni" che impediranno l'effettiva esecuzione.

Relativamente ai piani di rimborso a "Quote di Capitale Crescenti" ed a "Quote di Capitale Decrescenti", l'opzione "Riformula il Piano" potrà essere esercitata solo qualora la durata residua del mutuo sia pari o superiore a 36 mesi.

Rimborso

La durata del finanziamento espressa in anni può assumere solo un valore unitario (3 anni, 4 anni, 5 anni e 6 anni). Non sono quindi ammesse durate in frazioni d'anno (es.: 30 mesi, 42 mesi, 54 mesi, 66 mesi, ecc.). I valori di capitale da rimborsare ogni anno vengono sempre arrotondati all'unità "Euro": le eventuali frazioni di Euro saranno riportate a incremento del capitale dell'ultima annualità.

Il rimborso avviene mediante rate posticipate calcolate con il metodo di ammortamento "italiano": nell'ambito dell'annualità di riferimento le quote di capitale che compongono le singole rate saranno costanti, ossia di pari importo.

Per annualità si intendono i periodi di 12 mesi successivi a quello di erogazione, che prescindono quindi dall'anno "solare".

Il numero di rate da rimborsare per ogni anno può andare da un minimo di 3 rate a un massimo di 12 rate.

La frequenza delle rate può prescindere dalla classica periodicità mensile, bimestrale, trimestrale e/o quadrimestrale e la data di scadenza delle rate è indipendente rispetto alla data di erogazione del finanziamento. Le rate, infatti, possono essere impostate con data di scadenza liberamente concordata tra Banca e Cliente, nel rispetto dei seguenti requisiti:

- ogni rata si deve distanziare dalla successiva di almeno un mese (es.: 25 gennaio, 25 febbraio, 25 luglio, 25 settembre, ecc.);
- le rate scadenti nell'annualità di riferimento devono essere composte dallo stesso importo in linea "capitale".

Rischi

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche e contrattuali;
- possibilità di variazione del tasso di interesse in aumento rispetto al tasso di partenza con conseguente aumento dell'importo delle rate.

Salvo che sia diversamente previsto da norme di legge speciali, la fruizione di servizi bancari non richiede obbligatoriamente l'accensione di un rapporto di conto corrente presso la banca e l'estinzione del conto corrente non comporta nessuna conseguenza sul permanere di altri rapporti contrattuali di lunga durata; ovvero, l'estinzione del conto corrente non può avere come implicazione l'estinzione o la revisione delle condizioni economiche degli altri rapporti contrattuali eventualmente in essere con la banca.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUÒ COSTARE IL FINANZIAMENTO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)¹

mutuo a tasso fisso (rata mensile)

13,018 % calcolato al tasso 11,240 % (parametrato all'EUROIRS a 5 anni maggiorato di uno spread pari a 11,500 %) su un capitale di 100.000,00 € per la durata di 5 anni a rate mensili;

In caso di adesione alla sottoscrizione di polizze assicurative facoltative l'indicatore del costo totale del credito, calcolato con le stesse modalità del TAEG, includendo anche le polizze assicurative facoltative, è: 14,940 %.

mutuo a tasso variabile (rata mensile)

13,312 % calcolato al tasso 11,500 % (indicizzato all'Euribor 3 mesi – maggiorato di uno spread pari a 11,500 %) su un capitale di 100.000,00 € per la durata di 5 anni a rate mensili;

In caso di adesione alla sottoscrizione di polizze assicurative facoltative l'indicatore del costo totale del credito, calcolato con le stesse modalità del TAEG, includendo anche le polizze assicurative facoltative, è: 15,243 %.

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese e le imposte per la stipula del contratto.

	VOCI	COSTI
	Importo finanziabile	Nessun importo minimo e massimo. In caso di presenza garanzia sussidiaria ISMEA, importo massimo 1.550.000,00 €
	Durata	minimo 36 mesi massimo 72 mesi (*) (*) in caso di presenza garanzia ISMEA, 60 mesi
TASSI	Tasso di interesse nominale annuo	Tasso fisso: parametro di riferimento (EUROIRS correlato alla durata del finanziamento; per i valori, vedi tabella sotto riportata) più spread. Esempio di tasso finito di mutuo a 5 anni con spread di 11,500 punti: 11,240 % Tasso variabile: parametro di indicizzazione (Euribor; per i valori, vedi tabella sotto riportata) più spread. Esempio di tasso finito di mutuo indicizzato all'Euribor 3 mesi - rilevazione puntuale - con spread di 11,500 punti: 11,500 %

¹ Nel calcolo del TAEG sono inclusi, laddove previsti, i seguenti oneri: spese istruttoria, spese incasso rata, spese di perizia, imposta sostitutiva, compenso di mediazione (in caso di mediatori convenzionati), assicurazione immobile per incendio e scoppio. Non è incluso il compenso di mediazione relativo a mediatori non convenzionati in quanto non conosciuto.

	Parametro di indicizzazione / riferimento	Vedi tabella dei "Parametri di indicizzazione / riferimento" sotto riportata. Qualora l' Euribor assuma un valore negativo, lo stesso Euribor (o il Libor 3 mesi riferito all'Euro, in caso di mancata rilevazione dell' Euribor) sarà convenzionalmente considerato pari a zero: per effetto di ciò la Banca applicherà nei confronti del Cliente un tasso di interesse pari allo spread fino a quando l' Euribor, rilevato come sopra (o il Libor 3 mesi riferito all'Euro, in caso di mancata rilevazione dell' Euribor) non tornerà ad assumere un valore superiore a zero.	
	Spread	massimo 11,500 punti	
	Tasso di mora	pari al tasso contrattuale aumentato di 2,000 punto	
SPESE	Spese per la stipula del contratto	Istruttoria	2,000 % con un minimo di 500,00 €
		Gestione pratica	non applicate
	Spese per la gestione del rapporto	Incasso rata	2,75 €
		Invio comunicazioni	cartaceo: 1,25 € elettronico: 0,00 €
		Atti integrativi	Spese per accolti, sostituzioni di garanzie, atti di dilazione, proroghe nonché atti integrativi di qualsiasi natura 0,500 % sul debito residuo ▪ minimo 200,00 € ▪ massimo 350,00 € oltre ad eventuali spese notarili, di registrazione, etc.
		Sospensione pagamento rate	non applicate
		Avvisatura rata (applicata solo nel caso in cui la rata non venga pagata mediante addebito sul conto corrente)	1,25 €
		Spese per richieste di certificazione / documenti catastali, legali contabili, interessi	1,25 €
		Compenso per estinzione anticipata	operazioni a tasso fisso: 3,000 % operazioni a tasso variabile: 2,000 % calcolato sul capitale rimborsato anticipatamente
		Spese per variazioni delle condizioni economiche, richieste dal Cliente, non in conformità con le pattuizioni contrattuali (concernenti, per esempio, la riduzione dello spread).	50,00 €

PIANO DI AMMORTAMENTO	Tipo di ammortamento	rate con quota capitale costante ("italiano")
	Tipologia di rata	capitale ed interessi
	Periodicità delle rate	vedi paragrafo "Rimborso" nella sezione "CHE COS'E' IL FINANZIAMENTO FLESSIBILE"

PARAMETRO DI INDICIZZAZIONE / RIFERIMENTO	
EURIRS	Tasso interbancario di riferimento utilizzato come parametro di indicizzazione dei mutui a tasso fisso . E' diffuso giornalmente dalla Federazione Bancaria Europea ed è pari ad una media ponderata delle quotazioni alle quali le banche operanti nell'Unione Europea realizzano l'Interest Rate Swap. E' detto anche IRS.
A. IRS - Interest rate swap ovvero EUROIRS più prossimo per scadenza a quella del periodo a tasso fisso (vedi tabella degli IRS)	Quotazione lettera rilevata il 2° giorno lavorativo TARGET antecedente la data di stipula.
EURIBOR	Tasso interbancario di riferimento diffuso giornalmente dalla Federazione Bancaria Europea come media ponderata dei tassi di interesse ai quali le Banche operanti nell'Unione Europea cedono i depositi in prestito. E' utilizzato come parametro di indicizzazione dei mutui a tasso variabile .
B. Euribor – Euro Interbank Offered Rate – 3 mesi media mese precedente	Il tasso viene aggiornato mensilmente (con decorrenza inizio mese). Nel mese in corso viene applicata la media del mese precedente.

N.B.: qualora non fosse possibile effettuare la rilevazione di tale tasso, verrà preso in considerazione, quale parametro di indicizzo, il LIBOR 1 o 3 mesi, riferito all'Euro, quotato il secondo giorno lavorativo antecedente la fine di ogni mese / trimestre solare, come rilevato sulla stampa specializzata, maggiorato dello spread di cui sopra; in caso di aumento o diminuzione di quest'ultimo parametro di riferimento, il tasso di interesse verrà modificato nella misura delle intervenute variazioni a decorrere dal primo giorno del mese ovvero dall'1/1, 1/4, 1/7, 1/10 (in base alla periodicità delle rate) successivo alla predetta variazione, e rimarrà in vigore per la durata di ogni mese / trimestre solare.

N.B. il calcolo degli interessi, di norma, nel periodo di ammortamento è effettuato sulla base dell'anno commerciale e del numero di giorni effettivi che compongono i mesi.

ULTIME RILEVAZIONI DEI PARAMETRI DI INDICIZZAZIONE / RIFERIMENTO

Tipo di parametro		Data decorrenza	Valore
A. IRS - Interest Rate Swap (EUROIRS)	IRS a 3 anni	01/11/2019	-0,320 %
	IRS a 4 anni	01/11/2019	-0,270 %
	IRS a 5 anni	01/11/2019	-0,260 %
	IRS a 6 anni	01/11/2019	-0,170 %
B. Euribor – Euro Interbank Offered Rate – 3 mesi media mese precedente (base 360)		01/11/2019	-0,414 %
		01/10/2019	-0,419 %
		01/09/2019	-0,403 %

Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato allegato al documento di sintesi.

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA
Tasso fisso rata mensile (capitale euro 100.000 - durata 5 anni)

Tasso di interesse applicato	Rata numero	Importo della rata
11,240 %	1	1.562,00 €
11,240 %	24	1.346,57 €
11,240 %	60	1.009,37 €

Tasso fisso rata mensile (capitale euro 100.000 e coperture assicurative - durata 5 anni)

Tasso di interesse applicato	Rata numero	Importo della rata
11,240 %	1	1.619,36 €
11,240 %	24	1.396,01 €
11,240 %	60	1.046,43 €

Tasso variabile rata mensile (capitale euro 100.000 - durata 5 anni)

Tasso di interesse applicato	Rata numero	Importo rata	Dopo 2 anni (dopo la 24° rata) rata numero	Se il tasso di interesse <u>aumenta</u> del 2% dopo 2 anni	Se il tasso di interesse <u>diminuisce</u> del 2% dopo 2 anni
11,500 %	1	1.575,00 €	25	2.341,67 €	2.241,67 €
11,500 %	40	1.201,25 €	40	2.060,42 €	2.002,08 €
11,500 %	60	1.009,58 €	60	1.685,42 €	1.682,64 €

Tasso variabile rata mensile (capitale euro 100.000 e coperture assicurative - durata 5 anni)

Tasso di interesse applicato	Rata numero	Importo rata	Dopo 2 anni (dopo la 24° rata) rata numero	Se il tasso di interesse <u>aumenta</u> del 2% dopo 2 anni	Se il tasso di interesse <u>diminuisce</u> del 2% dopo 2 anni
11,500 %	1	1.632,83 €	25	2.427,65 €	2.323,98 €
11,500 %	40	1.245,36 €	40	2.136,08 €	2.075,60 €
11,500 %	60	1.046,66 €	60	1.747,31 €	1.744,43 €

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 in qualsiasi Filiale e sito internet della Banca www.bancobpm.it

SERVIZI ACCESSORI

Solo in caso di assenza di garanzia ISMEA, il Cliente ha facoltà di abbinare al mutuo il prodotto assicurativo denominato "Polizza CPI" collocato dalla Banca. Tale copertura assicurativa, che non prevede la Banca come beneficiaria delle prestazioni assicurative, protegge il titolare del mutuo da eventi che possono compromettere la capacità di rimborsare il mutuo, in quanto:

- estingue il debito residuo in caso di morte dell'Assicurato o di invalidità totale permanente dell'Assicurato (superiore al 60%) da infortunio o malattia (per tutti gli Assicurati);
- rimborsa fino a 12 rate mensili (36 totali per la durata contrattuale) in caso di:
 - inabilità temporanea totale;
 - ricovero ospedaliero solo per grande intervento chirurgico.

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.

La polizza CPI prevede il pagamento di un premio unico alla tariffa dello 0,051 % calcolata in funzione dell'importo del finanziamento e della sua durata espressa in mesi (quota di retrocessione alla Banca pari al 45,0 % del premio versato ovvero pari all'importo di 1.652,40 € al netto delle imposte).

Esempio di calcolo di premio su un mutuo di 100.000,00 € per una durata di 72 mesi:

$$100.000,00 \text{ €} \times 0,051 \% \times 72 \text{ mesi} = 3.672,00 \text{ €}$$

Per le polizze assicurative si rinvia agli strumenti di trasparenza previsti dalla normativa IVASS.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

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

	Se acquistati attraverso la Banca
Imposta sostitutiva (D.P.R. 601/73 e successive modifiche e integrazioni)	0,250 % calcolato sull'importo erogato
Garanzia sussidiaria per il finanziamento garantito da ISMEA (se presente)	0,500 % dell'importo erogato (una tantum)

TEMPI DI EROGAZIONE

Durata dell'istruttoria

45 giorni dalla presentazione di tutta la documentazione richiesta, salvo i casi di cui (l'elenco deve intendersi meramente esemplificativo e non esaustivo):

- vi sia sospensione dell'attività istruttoria per volontà del Cliente;
- emergono nuovi elementi per i quali si rende necessaria una nuova valutazione;
- sia necessaria un'integrazione della documentazione tecnico/legale prodotta.

Disponibilità dell'importo

L'erogazione, di norma, è contestuale alla stipula.

ESTINZIONE ANTICIPATA E RECLAMI

Estinzione anticipata

Il Cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con preavviso di almeno 45 giorni, e in ogni caso, in coincidenza con le date di scadenza delle rate.

Sono previsti degli oneri di estinzione anticipata. Nel caso di mutui ipotecari fondiari, la commissione di estinzione anticipata è unica e onnicomprensiva.

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

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.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

45 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.

- a mezzo web, attraverso la sezione “Contattaci” – “Reclami” del sito internet:

www.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 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia relativo a servizi di pagamento, la Banca è tenuta a rispondere entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento. 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.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o se non l'ha ricevuta entro i termini previsti, potrà:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. n. 385/1993; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria; oppure, in alternativa;
- attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie – ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (informazioni sul sito www.conciliatorebancario.it). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il procedimento avanti l'Arbitro Bancario Finanziario e il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 avanti al Conciliatore bancario e Finanziario, alla condizione di procedibilità per chi intende esercitare in giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari.

In relazione alla sopra citata previsione (di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010 e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo) si propone di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal futuro contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** - Associazione per la soluzione delle controversie Bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel registro degli organismi di conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia) in quanto Organismo specializzato nelle controversie Bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale e sempreché **il predetto Organismo sia presente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore**. Fermo restando che è comunque in facoltà del Cliente che **rivesta la qualità di "consumatore" presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia oppure rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario** o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento.

LEGENDA

Cliente consumatore	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (Sez.I, Cap.3, Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009).
Clientela al dettaglio	Oltre ai consumatori, le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le micro imprese, cioè le imprese che occupano meno di dieci addetti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro (Sez. I, Cap. 3, Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009).
Clientela non consumatori	I soggetti che non rientrano nelle categorie di cui sopra.
Ente	Organizzazione di persone o di beni che assume una qualche rilevanza per l'ordinamento giuridico.
Ente Locale	Ente pubblico la competenza dei cui organi è limitata entro una determinata circoscrizione territoriale e che persegue interessi pubblici propri di tale circoscrizione.
Ente Pubblico	Persona giuridica attraverso la quale la Pubblica Amministrazione svolge la sua funzione.
Imposta sostitutiva	Importo trattenuto in sede di erogazione ai sensi del D.P.R. 601/73 e successive modifiche ed integrazioni (solo per finanziamenti con durata superiore a 18 mesi).
Imprese Pubbliche	Si intendono le unità istituzionali che producono beni e servizi destinati alla vendita e che hanno natura giuridica pubblica o sono controllate direttamente o indirettamente dallo Stato o da altro ente della Pubblica Amministrazione.
Indice di riferimento	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
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 "italiano" (riferito al "Mutuo Imprese Flessibile")	Ogni rata è composta da una quota di capitale sempre uguale ogni singolo anno di ammortamento e da una quota interessi che diminuisce nel tempo. L'ammortamento può essere a Quote di Capitale Decrescenti, a Quote di Capitale Crescenti o a Quote di Capitale Regolari.
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)	<p>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.</p>
Tasso di interesse nominale annuo	<p>Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.</p>
Tasso di mora	<p>Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.</p>
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	<p>Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura. E' utilizzato per il calcolo del cosiddetto "tasso soglia", ossia il limite oltre il quale il tasso d'interesse diviene usurario. Per verificare se un tasso di interesse è usurario, quindi vietato, bisogna confrontarlo con il "tasso soglia" riferito ai mutui a tasso fisso oppure con il "tasso soglia" dei mutui a tasso variabile, in vigore nel trimestre in cui il contratto di mutuo è stato stipulato.</p>