



## FOGLIO INFORMATIVO

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

### FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO SURROGA FLESSIBILE MICROIMPRESE

#### 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](http://www.bancobpm.it). E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

#### CHE COS'E' IL FINANZIAMENTO

Il finanziamento è un'operazione con cui un'impresa ottiene liquidità dalla banca per esigenze legate allo sviluppo 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 genere la sua durata va da un minimo di 18 mesi a un massimo di 10 anni.

Il cliente rimborsa il finanziamento con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso o variabile. Le rate possono essere mensili o trimestrali.

#### 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 CHIROGRAFARIO SURROGA FLESSIBILE MICROIMPRESE**

### Finalità

E' rivolto esclusivamente alle imprese classificate come clienti al dettaglio o non consumatori aventi la caratteristica di Microimprese. Ai sensi del Decreto Ministeriale 18 aprile 2005 le Microimprese sono le imprese che occupano meno di dieci addetti e realizzano un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro.

Sono esclusi dalla surroga i finanziamenti con Provvista Agevolata (ad esempio BEI, CDP) e finanziamenti garantiti da alcune tipologie di Garanti (ad esempio FGPMI).

E' destinato a surrogare i finanziamenti chirografari in regolare ammortamento presso un'altra banca.

### Forma tecnica

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

- a "Quote di Capitale Descrescenti": prevede un valore massimo 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 finanziamento;
- a "Quote di Capitale Crescenti": prevede un valore minimo 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 finanziamento;
- 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.

### Piano personalizzato

Oltre alla scelta della tipologia di ammortamento possono essere definite:

- il **numero di rate** da rimborsare ogni anno (con un minimo di 3 rate ed un massimo di 12 rate);
- il **periodo di scadenza** delle rate (anche posizionando le rate in modo "irregolare", ovvero con periodicità legata rispetto alle "classiche" rateazioni mensili, bimestrali, trimestrali, ecc.);
- il **giorno del mese** nel quale far scadere le singole rate, che potrà essere "slegato" rispetto alla data di erogazione ed alla data di fine periodo "solare" (esempio: si potrà erogare il giorno 20 del mese e fare in modo che tutte le rate scadano il giorno 15 di ogni mese).

### Rimborso

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 sono costanti, ossia di pari importo.

Per annualità si intende il **periodo di 12 mesi successivi a quello di erogazione e che prescinde quindi dall'anno "solare"**.

Il **numero di rate** da rimborsare **per ogni annualità** va da un minimo di 3 a un massimo di 12.

La **frequenza delle rate** può prescindere dalla classica periodicità mensile, bimestrale, trimestrale e/o quadrimestrale.

La **data di scadenza delle rate** può essere indipendente rispetto alla data di erogazione del finanziamento e impostata liberamente 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".

### Opzioni esercitabili durante il periodo di rimborso

Opzione 1 - "**Sposta la rata**" - consente di riscadenziare, al massimo entro i 90 giorni successivi dalla scadenza originaria l'importo di una rata. Lo spostamento avviene senza applicazione di commissioni, interessi aggiuntivi e/o interessi di mora.

Opzione 2 - "**Riformula le rate**" - permette di modificare il giorno di scadenza delle rate e/o di modificare i mesi di scadenza delle rate e/o di modificare il numero delle rate previste per ogni singolo anno.

Opzione 3 - "**Riformula il piano**" - permette di riformulare la tipologia del piano di ammortamento optando per un nuovo piano a "Quote di Capitale Regolari", oppure a "Quote di Capitale Crescenti", oppure a "Quote di Capitale Decrescenti".

Le 3 opzioni possono essere **richieste ed esercitate singolarmente e gratuitamente**:

- trascorsi **almeno 6 mesi dalla data di erogazione** del finanziamento;
- nuovamente esercitabili se saranno trascorsi **almeno 12 mesi dal precedente esercizio** della stessa tipologia di opzione.

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.

### 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) <sup>1</sup>**

Calcolato su un capitale di 100.000,00 €, durata di 5 anni e spread pari a 11,500 %

Rate mensili	T.A.N.	TAEG (senza garanzia ISMEA)	TAEG (con garanzia ISMEA)
Mutuo a <b>tasso fisso</b> (parametrato all'EUROIRS a 5 anni)	13,750 %	14,711 %	15,338 %
Mutuo a <b>tasso variabile</b> (indicizzato a Euribor 3m/360 media mese prec.):	13,489 %	14,415 %	14,669 %

Oltre al TAEG vanno considerati altri costi, quali le spese e le imposte per la stipula del contratto. Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo.

	VOCI	COSTI
	Importo finanziabile	<b>L'importo finanziabile corrisponde alla somma complessiva necessaria per estinguere il mutuo originario</b> come risultante dai conteggi di estinzione forniti dalla precedente Banca creditrice.
	Durata	Minima: 2 anni Massima differenziata per settore di appartenenza del cliente: Settore Agricoltura: 10 anni Altri settori: 6 anni
<b>TASSI</b>	Tasso di interesse nominale annuo	<b>Tasso fisso:</b> 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: 13,750 %  <b>AVVERTENZA:</b> il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso, in relazione all'andamento dell'indice prescelto al momento della stipula. <b>Tasso variabile:</b> parametro di indicizzazione (Euribor; per i valori, vedi tabella sotto riportata) più spread. Esempio di tasso finito di mutuo indicizzato all'Euribor 3 mesi a rilevazione puntuale con spread di 11,500 punti: 13,489 %

<sup>1</sup> 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, 500,00 € per il costo della garanzia ISMEA. 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 (ovvero, in caso di sua mancata e/o impossibile futura rilevazione, l'Indice Sostitutivo) assuma un valore negativo, lo stesso 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 (ovvero, in caso di sua mancata e/o impossibile futura rilevazione, l'Indice Sostitutivo) 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 punti	
<b>SPESE</b>	<b>Spese per la stipula del contratto</b>	Istruttoria	non applicate
		Altro	Vedi paragrafo "ALTRE SPESE DA SOSTENERE"
	<b>Spese per la gestione del rapporto</b>	Gestione pratica	non applicate
		Incasso rata	2,75 €
		Invio comunicazioni	cartaceo: 0,95 € elettronico: 0,00 €
		Atti integrativi	Spese per accolti, sostituzioni di garanzie, atti di dilazione, proroghe nonché atti integrativi di qualsiasi natura 1,000 % sul debito residuo oltre ad eventuali spese notarili, di registrazione ecc.
		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, legali contabili, interessi	1,25 €
		Compenso 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 €		

<b>PIANO DI AMMORTAMENTO</b>	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 CHIROGRAFARIO ORDINARIO E AGRARIO "SURROGA FLESSIBILE MICROIMPRESE"

<b>PARAMETRI DI INDICIZZAZIONE / RIFERIMENTO</b>
<p><b>EURIRS:</b> Tasso interbancario di riferimento utilizzato come parametro di riferimento nei <b>mutui a tasso fisso</b>. È detto anche IRS.</p>
<p><b>A)</b> EurIRS - ril.punt.</p>
<p>QUOTAZIONE dell'IRS (interest rate swap relativo ad operazioni in Euro) quotazione lettera del secondo giorno lavorativo antecedente la data di inizio applicazione del tasso (che per i finanziamenti rientranti nella disciplina del credito immobiliare a consumatori corrisponde alla data di consegna della c.d. "Offerta vincolante"), diffuso sui principali circuiti telematici e pubblicato sulla stampa specializzata</p>
<p><b>EURIBOR:</b> Tasso interbancario di riferimento utilizzato come parametro di indicizzazione nei <b>mutui a tasso variabile</b>.</p>
<p><b>B)</b> Euribor 3m/360 media mese prec.</p>
<p>QUOTAZIONE dell'Euribor - Euro Interbank Offered Rate - 3 (tre) mesi base 360 - media percentuale mese precedente (media aritmetica semplice delle quotazioni per valuta rilevate giornalmente alle ore 11, ora dell'Europa Centrale, dal comitato di gestione dell'Euribor - EMMI - diffuse sui principali circuiti telematici, es. <a href="http://it.euribor-rates.eu">http://it.euribor-rates.eu</a>, e pubblicate sulla stampa specializzata). Nel mese in corso si applica la media del mese solare precedente; il tasso viene pertanto aggiornato ogni mese con decorrenza inizio mese solare</p>
<p>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, invece, 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.</p>
<p>In conformità all'art. 118 bis, comma 2, del TUB, in tutti i casi in cui l'amministratore dell'Indice di Riferimento comunichi una variazione sostanziale o la cessazione dell'Indice di Riferimento utilizzato per il calcolo degli interessi, si applicherà al finanziamento, a decorrere dalla data indicata nella Dichiarazione stessa:</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) in caso di variazione sostanziale, l'Indice di Riferimento secondo la formula e/o metodologia tempo per tempo risultante dalla Dichiarazione, fermo restando che in caso di temporanea indisponibilità dell'Indice di Riferimento verrà utilizzato l'ultimo suo valore conosciuto;</li> <li>2) In caso di cessazione dell'Indice di Riferimento, l'Indice Sostitutivo vigente alla data della Dichiarazione come riportato nel Piano di Sostituzione della Banca, disponibile sul sito web pubblico della banca al seguente indirizzo: <a href="https://gruppo.bancobpm.it/riforma-tassi-ibor/">https://gruppo.bancobpm.it/riforma-tassi-ibor/</a> ;</li> </ol>
<p>fermi restando gli obblighi della Banca, diritti del Cliente e conseguenze di cui all'art. 118 bis, commi 3 e 4, TUB.</p>

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		Quotazione - Validità
A.IRS - Interest Rate Swap (EUROIRS)	IRS a 3 anni	3,140000 % valida dal 31/01/2023 al 27/02/2023
	IRS a 5 anni	2,950000 % valida dal 31/01/2023 al 27/02/2023
	IRS a 7 anni	2,390000 % valida dal 30/06/2025 al 30/07/2025
	IRS a 10 anni	2,980000 % valida dal 01/07/2023 al 31/07/2023
B.Euribor 3m/360 media mese prec.		1,989000 % valida dal 01/07/2025 al 31/07/2025
		2,103000 % valida dal 01/06/2025 al 30/06/2025
		2,266000 % valida dal 01/05/2025 al 31/05/2025

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

Finanziamento di (capitale 100.000,00 € - durata 5 anni)

##### Tasso fisso

Tasso di interesse applicato	Rata numero	Importo della rata MENSILE
13,750 %	1	2.812,50 €
13,750 %	30	2.258,68 €
13,750 %	60	1.685,76 €

##### Tasso variabile

Tasso di interesse applicato	Rata numero	Importo rata MENSILE	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
13,489 %	1	2.790,75 €	25	2.441,12 €	2.241,67 €
13,489 %	30	2.247,44 €	30	2.333,55 €	2.161,81 €
13,489 %	60	1.685,40 €	60	1.688,18 €	1.682,64 €

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

- ALTRI FINANZIAMENTI

può essere consultato in filiale e sul sito internet della banca [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it).

#### SERVIZI ACCESSORI

Non sono disponibili polizze assicurative facoltative abbinabili.

#### ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Per la stipula del finanziamento, al cliente potrà essere richiesto di sostenere eventuali altre spese accessorie per servizi prestati da soggetti terzi, anche eventualmente fatturati direttamente alla Banca, collegate alle specifiche caratteristiche dell'intervento/scopo finanziato o delle garanzie assunte (a titolo esemplificativo e non esaustivo: certificazioni rilasciate da soggetti terzi, eventuali spese per consulenze legali, coperture assicurative su beni strumentali ed impiantistica, altre spese dovute a periti per analisi, valutazione ed accertamenti di carattere tecnico). Tali costi, qualora necessari, saranno concordati e regolati direttamente tra il cliente e il terzo o, se fatturati direttamente alla Banca, saranno preventivamente concordati con la stessa.

Garanzia ISMEA sussidiaria (se presente)	calcolata (una tantum) sull'importo erogato in misura differenziata in base alla durata: - fino a 60 mesi: 0,50 %.
Trattamento tributario	Esente da imposta sostitutiva.

#### Garanzia sussidiaria per il finanziamento garantito da ISMEA

In caso di surroga con allungamento della durata rispetto a quella originaria è necessario calcolare e percepire nuovamente la trattenuta ISMEA. La commissione integrativa deve essere applicata al debito residuo in linea capitale individuato (sulla base del nuovo piano di ammortamento) alla data di scadenza prevista dal piano di ammortamento iniziale del finanziamento.

#### 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 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](http://www.bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica scrivendo a: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: [reclami@pec.bancobpm.it](mailto: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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.giustizia.it).

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

[www.consob.it](http://www.consob.it)

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

LEGENDA	
<b>Clausola di fallback</b>	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.
<b>Clientela al dettaglio</b>	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).
<b>Clientela non consumatori</b>	I soggetti che non rientrano nelle categorie di cui sopra.
<b>Credit Spread Adjustment</b>	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.
<b>Ente</b>	Organizzazione di persone o di beni che assume una qualche rilevanza per l'ordinamento giuridico.
<b>Ente Locale</b>	Ente pubblico la competenza dei cui organi è limitata entro una determinata circoscrizione territoriale e che persegue interessi pubblici propri di tale circoscrizione.
<b>Ente Pubblico</b>	Persona giuridica attraverso la quale la Pubblica Amministrazione svolge la sua funzione.
<b>Imposta sostitutiva</b>	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).
<b>Imprese Pubbliche</b>	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.
<b>Indice di riferimento</b>	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
<b>Istruttoria</b>	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del finanziamento.
<b>Piano di ammortamento</b>	Piano di rimborso del finanziamento con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.
<b>Piano di ammortamento "italiano" (riferito al "Mutuo Imprese</b>	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

<b>Flessibile")</b>	Capitale Decrescenti, a Quote di Capitale Crescenti o a Quote di Capitale Regolari.
<b>Quota capitale</b>	Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.
<b>Quota interessi</b>	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
<b>Rata costante</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del finanziamento.
<b>Rata crescente</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi aumenta al crescere del numero delle rate pagate.
<b>Rata decrescente</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
<b>Spread</b>	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento.
<b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)</b>	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.
<b>Tasso di interesse nominale annuo</b>	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
<b>Tasso di mora</b>	Maggiorazione del tasso di interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.