

FOGLIO INFORMATIVO MUTUO AGEVOLATO - FONDO DI ROTAZIONE - REGIONE VENETO (con e senza garanzia ipotecaria)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione legale: Banca Popolare dell'Alto Adige Spa
Sede legale e amministrativa: Via del Macello, 55 – 39100 Bolzano
Telefono: 800 585 600 **Email:** gsinfo@volksbank.it **PEC** segreteria@pec.volksbank.it
Indirizzo del sito internet: www.volksbank.it
Ubicazione server del Centro Servizi: Padova
Codice Banca ABI: 5856-0
Codice BIC: BPAAIT 2B
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia: 5856
Numero di iscrizione al Registro delle Imprese (cod. fiscale/P. Iva): 00129730214
Autorità di controllo: Banca d'Italia con sede in Via Nazionale 91 – 00184 Roma
Sistema di garanzie cui la Banca aderisce: Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

CHE COS'E' IL MUTUO AGEVOLATO DAL FONDO DI ROTAZIONE REGIONE VENETO

Il mutuo agevolato dal fondo di rotazione viene concesso sulla base delle rispettive disposizioni legislative della Regione Veneto per l'incentivazione delle attività economiche.

Nel mutuo agevolato dal fondo di rotazione la normativa determina la durata massima, l'importo massimo, il tasso d'interesse (massimo applicabile dalla banca), nonché la percentuale di partecipazione dei mezzi finanziari dal fondo di rotazione al capitale mutuato.

La somma mutuata viene messa a disposizione per una parte da Veneto Sviluppo SpA., regolata a tasso zero, e per una parte dalla banca, regolata al tasso indicizzato legato all'Euribor.

Il mutuo agevolato dal fondo di rotazione è un finanziamento a medio/lungo termine. A seconda dell'accordo tra banca e cliente il mutuo viene stipulato come finanziamento chirografario o ipotecario.

I principali rischi sono costituiti dal possibile aumento del tasso di interesse per un aumento del costo provvista, dalla variazione in senso sfavorevole delle condizioni, dalla revoca dell'ammissione al fondo di rotazione.

REQUISITI PER RICHIEDERE IL PRODOTTO

Ammissione al fondo di rotazione di Veneto Sviluppo, valutazione positiva del rischio fidi, eventuale presentazione di garanzie sufficienti.

**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL MUTUO AGEVOLATO SENZA GARANZIA IPO-
TECARIA**
QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO (Quota Banca)
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*
Mutuo durata 5 anni
10,028%
TAN (tasso annuale nominale)
8,900%

* Il TAEG indicato si riferisce ai seguenti dati: importo del mutuo = 100.000,00 euro -- tasso su quota capitale ente = 0,00% - percentuale quota capitale ente = 50% - percentuale quota capitale banca = 50% - -durata 5 anni – spread 5,00 punti percentuali – commissione sull'importo finanziato: 2,00% - spese incasso rata: 2,00 euro - periodicità della rata = semestrale – imposta sostitutiva (sulla quota banca): 0,25%. Esempio calcolato sulla quota con fondi Banca.

Tasso su quota banca:	8,900%
Tasso su quota ente:	0,000%

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente le condizioni sono indicate nella misura massima applicabile.

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca. Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo.

VOCI DI COSTO	VALORE
Importo minimo/massimo finanziabile (importo mutuato) *	stabilito dalla normativa di riferimento
Quota capitale Veneto Sviluppo SpA. *	stabilito dalla normativa di riferimento
Durata minima/massima *	stabilito dalla normativa di riferimento
Tassi:	
Tipo tasso	variabile indicizzato
Tasso nominale annuo TAN per la quota fondi della Veneto Sviluppo SpA. *	0,00%
Tasso nominale annuo TAN per la quota fondi della banca	Indice di riferimento + spread
Indice di riferimento *	Il tasso d'interesse è definito sulla base dell'Euribor 3 o 6 mesi (360) rilevato con valuta primo giorno lavorativo del mese di sottoscrizione del contratto (per definire il tasso all'erogazione) e con valuta primo giorno lavorativo del trimestre o semestre (per definire il tasso dei semestri successivi). L'adeguamento del tasso è effettuato trimestralmente o semestralmente con valuta 01.01; 01.04; 01.07

	e 01.10 o 01.01 e 01.07
Spread	5,00 punti percentuali in relazione al provvedimento agevolante della Regione Veneto
Tasso di preammortamento	pari al tasso nominale annuo di ammortamento
Tasso di mora	EURIBOR 6 mesi (365), valuta primo giorno lavorativo del semestre in corso, con adeguamento semestrale (01.01.– 01.07.) arrotondato al quarto di punto superiore, maggiorato di 5 (cinque) punti, fatti salvi i limiti della L. 108/1996 sull'usura.
Spese all'erogazione:	
Commissione sull'importo finanziato	2,00% minimo 200,00 euro
Imposta sostitutiva (sulla quota capitale Banca)	0,25%
Spese per la gestione del rapporto:	
Spese incasso rata (per ciascuna rata)	2,00 euro
Commissione per estinzione anticipata	1,00% sul capitale estinto anticipatamente
Rinegoziazione	max. 100,00 euro
Accollo	200,00 euro
Spese garanzie	0,00 euro
Sospensione rata	non prevista
Decurtazione/proroga piano di ammortamento (non applicato per rimborso anticipato)	50,00 euro
Piano di ammortamento:	
Tipo di ammortamento	francese
Tipologia di rata	costante
Periodicità delle rate	trimestrale/semestrale

* determinato dalla normativa di riferimento

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (l. n. 108/1996 nella versione vigente), relativo ai contratti di mutuo, può essere consultato in filiale e sul sito internet (www.volksbank.it).

Le condizioni economiche indicate nel presente Foglio Informativo saranno comunque e sempre applicabili solo nel rispetto del limite massimo del TEG relativo alle specifiche operazioni, di cui alla legge sull'usura 108/96 nella versione vigente.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL MUTUO AGEVOLATO CON GARANZIA IPOTECARIA
QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO (Quota Banca)
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*
Mutuo durata 10 anni
9,679%
TAN (tasso annuale nominale)
8,90%

* Il TAEG indicato si riferisce ai seguenti dati: importo del mutuo = 400.000,00 euro — tasso su quota capitale ente = 0,00% - percentuale quota capitale ente = 50% - percentuale quota capitale banca = 50% - -durata 10 anni – spread 5,00 punti percentuali - provvigione una tantum 1,50% - spese istruttoria: 110,00 euro - spese incasso rata: 2,00 euro - periodicità della rata = semestrale – imposta sostitutiva (sulla quota banca): 0,25% - spese di perizia: 550,00 euro – spese assicurazione su immobile: 1.175,00 euro (importo stimato applicando il tasso di premio lordo dello 0,5875 per mille all'importo del mutuo, moltiplicato per gli anni di durata del contratto). Esempio calcolato sulla quota con fondi Banca.

Tasso su quota banca:	8,900%
Tasso su quota ente:	0,000%

Oltre al TAEG possono esserci altri costi, quali le spese per il notaio e l'iscrizione dell'ipoteca. Per i mutui a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo.

VOCI DI COSTO	VALORE
Importo minimo/massimo finanziabile: * (importo mutuato)	stabilito dalla normativa di riferimento
Quota capitale Veneto Sviluppo SpA. *	stabilito dalla normativa di riferimento
Durata minima/massima: *	stabilito dalla normativa di riferimento
Tassi:	
Tipo tasso	variabile indicizzato
Tasso nominale annuo TAN per la quota fondi della Veneto Sviluppo SpA. *	0,00%
Tasso nominale annuo TAN per la quota fondi della banca	Indice di riferimento + spread
Indice di riferimento *	Il tasso d'interesse è definito sulla base dell'Euribor 3 o 6 mesi (360) rilevato con valuta primo giorno lavorativo del mese di sottoscrizione del contratto (per definire il tasso all'erogazione) e con valuta primo giorno lavorativo del trimestre o semestre (per definire il tasso dei semestri successivi). L'adeguamento del tasso è effettuato trimestralmente o semestralmente con valuta 01.01; 01.04; 01.07 e 01.10 o

	01.01 e 01.07
Spread per il periodo di ammortamento e per l'eventuale periodo di preammortamento tecnico	5,00 punti percentuali in relazione al provvedimento agevolante della Regione Veneto
Tasso di preammortamento	pari al tasso nominale annuo di ammortamento
Tasso di mora	EURIBOR 6 mesi (365), valuta primo giorno lavorativo del semestre in corso, con adeguamento semestrale (01.01.– 01.07.) arrotondato al quarto di punto superiore, maggiorato di 5 (cinque) punti, fatti salvi i limiti della L. 108/1996 sull'usura.
Spese all'erogazione:	
Commissione sull'importo finanziato	1,500%
Spese d'istruttoria:	
- fino a 50.000,00 euro	80,00 euro
- oltre 50.000,00 euro	100,00 euro
Perizia tecnica	
Importo del mutuo:	
fino a 400.000,00 euro	550,00 euro
da 400.001,00 a 1.000.000,00 euro	850,00 euro
oltre 1.000.000,00 euro	Max. 25.000,00 euro
Imposta sostitutiva	0,25%
Spese per la gestione del rapporto:	
Spese incasso rata (per ciascuna rata)	2,00 euro
Commissione per estinzione anticipata	1,00% sul capitale estinto anticipatamente
Rinegoziazione	max. 100,00 euro
Rinegoziazione ai sensi dell'art. 120 quarter T.U.B. (applicabile qualora il mutuatario riveste la qualifica di micro-impresa come definito dall'art. 1 comma 1, lettera t) del D.Lgs. 27.01.2010 n. 11)	0,00 euro
Accollo	200,00 euro
Portabilità mutuo (applicabile qualora il mutuatario riveste la qualifica di micro-impresa come definito dall'art. 1 comma 1, lettera t) del D.Lgs. 27.01.2010 n. 11)	0,00 euro
Variazione / cancellazione / svincolo ipoteca	max. 200,00 euro
Cancellazione ipoteca ai sensi dell'articolo 40 bis T.U.B.	0,00 euro
Spese garanzie	0,00 euro
Sospensione rata	non prevista
Decurtazione/proroga piano di ammortamento (non applicato per rimborso anticipato)	50,00 euro
Piano di ammortamento:	
Tipo di ammortamento	francese
Tipologia di rata	costante
Periodicità delle rate	trimestrale/semestrale

* determinato dalla normativa di riferimento

ULTIME RILEVAZIONI DELL'INDICE DI RIFERIMENTO

Data rilevazione	Indice	Valore
28/03/2024	Euribor 6 mesi m.m.p. (360)	3,900%

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 filiale e sul sito internet (www.volksbank.it).

Le condizioni economiche indicate nel presente Foglio Informativo saranno comunque e sempre applicabili solo nel rispetto del limite massimo del TEG relativo alle specifiche operazioni, di cui alla legge sull'usura 108/96 nella versione vigente.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

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

- **Adempimenti notarili:** Le spese notarili sono fatturate direttamente dal notaio incaricato dal cliente mutuatario e comprendono anche le spese relative all'iscrizione dell'ipoteca
- **Assicurazione immobile:** viene richiesta polizza assicurativa contro danni causati da incendio, scoppio e fulmine. La copertura assicurativa sarà vincolata a favore della banca.
- **Spese di assicurazione:** nel caso in cui il cliente decidesse di contrarre polizza a copertura del debito residuo del proprio finanziamento. La spesa è convenuta nel contratto di assicurazione.
- **Imposta sostitutiva:**
- 0,25% calcolata sulla quota capitale Banca ai sensi della normativa fiscale vigente

INVIO COMUNICAZIONI PER IL MUTUO AGEVOLATO CON E SENZA GARANZIA IPO-TECARIA

La Banca ed il cliente convengono e stabiliscono che le comunicazioni periodiche previste ai sensi di legge sono effettuate, con pieno effetto, in formato elettronico/telematico, mediante la messa a disposizione delle medesime nell'area riservata del sito internet della Banca. Il cliente, al momento della stipula del contratto e, comunque, in qualsiasi altro momento, in alternativa alla trasmissione delle comunicazioni in forma elettronica, ha diritto di richiedere l'invio o la consegna delle medesime comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato alla Banca per l'inoltro della corrispondenza, mediante la sottoscrizione di apposito modulo messo a disposizione dalla Banca.

La cessazione, per qualsiasi causa o ragione, dei servizi di online banking determina la conseguente ed automatica disattivazione della funzionalità di invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica/telematica. In tal caso, la Banca effettuerà, con pieno effetto, le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza, anche nel caso in cui il cliente abbia preventivamente richiesto l'invio delle comunicazioni periodiche in forma elettronica/telematica.

Qualora il cliente decida di non attivare i servizi di online banking, la Banca effettuerà le comunicazioni in forma cartacea all'ultimo indirizzo indicato per l'inoltro della corrispondenza. Le comunicazioni in forma telematica sono gratuite per il cliente; le comunicazioni effettuate con strumenti diversi da quelli telematici, quelle ulteriori o più frequenti rispetto a quanto previsto dalle norme di trasparenza o effettuate con strumenti di comunicazione diversi da quelli previsti nel contratto possono comportare l'addebito di spese nel contratto di conto corrente principale (ai sensi dell'art. 127 bis del Testo Unico Bancario).

Documenti obbligatori			
Documento	Frequenza	Modalità di fornitura	Spese
Documento di sintesi periodico	annuale	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Rendiconto	annuale	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Sollecito/Comunicazione dati a sistemi di informazione creditizia	per evento	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Sollecito	per evento	Cartaceo	10,00 euro
Proposta di modifica unilaterale	per evento	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Documenti facoltativi			
Avviso di scadenza rata	ad ogni scadenza rata	Cartaceo elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Quietanza	a seguito di ogni pagamento rata	Cartaceo elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Certificazione interessi (annuale)	annuale	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
Ristampe piano d'ammortamento	su richiesta	Cartaceo*	0,00 euro
Ristampe (quietanze, certificazione interessi)	su richiesta	Cartaceo *	10,00 euro

*su richiesta in filiale

TEMPI DI EROGAZIONE PER MUTUI AGEVOLATI CON E SENZA GARANZIA IPO-TECARIA

Durata dell'istruttoria: Il tempo massimo che intercorre tra la presentazione della documentazione e la stipula del contratto è di 180 giorni dalla presentazione della documentazione richiesta, fatti salvi i casi in cui:

- Risulti necessario procedere a un'integrazione alla documentazione tecnica/legale prodotta;
- Emergano nuovi elementi per i quali si renda necessario effettuare ulteriori approfondimenti;
- Venga sospeso l'iter dell'istruttoria per motivi dipendenti alla volontà del cliente.

Disponibilità dell'importo: L'intero importo del mutuo, al netto delle tasse, spese e commissioni viene erogato contestualmente alla sottoscrizione del presente atto.

ESTINZIONE ANTICIPATA, RECESSO, PORTABILITA' E RECLAMI PER MUTUI AGEVOLATI CON E SENZA GARANZIA IPOTECARIA**Estinzione anticipata**

1. Il mutuatario, in qualsiasi momento può rimborsare anticipatamente una parte del debito residuo ossia estinguere l'intero debito residuo.

In caso di rimborso anticipato parziale si riduce l'importo delle rate successive, fermo restando il numero e la scadenza delle stesse.

Dopodiché gli interessi saranno conteggiati soltanto sul capitale residuo. In caso di rimborso anticipato parziale o di estinzione anticipata (recesso) il mutuatario ha diritto a una riduzione del costo totale del mutuo, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

2. Nei limiti consentiti dalla legge, e se convenuto, sulla quota di capitale rimborsata prima della scadenza contrattuale originaria, alla banca spetta il compenso per estinzione anticipata.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Dopo che il cliente ha restituito alla banca tutto quanto ad essa dovuto, sia in base all'ordinario piano di ammortamento che in caso di estinzione anticipata, il rapporto contrattuale viene chiuso entro il termine massimo di 30 giorni.

Recesso dal contratto in presenza di garanzia ipotecaria

Fermi restando i casi di risoluzione previsti dal seguente comma, il verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 1186 c.c. costituisce decadenza dal beneficio del termine.

La Banca ha il diritto di risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora:

a) alla scadenza – fatto salvo quanto disposto dall'art. 40 TUB (nella versione vigente) - non venisse pagato quanto convenuto in base al presente contratto e quindi, ad esempio, non venisse pagata anche una sola delle rate pattuite od altra somma a qualsiasi titolo dovuta;

La presente clausola risolutiva opererà anche se detta rata/dette rate sia/siano in parte pagata/e ed anche se la/le stessa/e sia/siano composta/e di soli interessi.

b) il Mutuatario non destini il mutuo agli scopi per i quali è concesso se ed in quanto lo scopo sia stato dedotto in contratto e/o il Mutuatario subisca per altri motivi la revoca totale dell'ammissione al Fondo di rotazione;

c) il Mutuatario o i suoi Garanti non adempiano agli eventuali obblighi posti a loro carico dal contratto;

d) la documentazione prodotta e le comunicazioni fatte alla Banca risultino non veritiere o presentano vizi tali che se conosciuti prima avrebbero impedita la concessione del mutuo;

e) l'ipoteca risultasse invalida e/o inefficace e/o non iscritta o risultassero, a peso dei beni concessi in garanzia, altri gravami oltre a quelli enunciati in contratto, ovvero, sempre con riguardo ai beni cauzionali, risultasse che il Mutuatario o l'eventuale Garante avessero taciuto debiti per tributi, prestazioni di qualsiasi natura e tasse aventi prelazione sul credito della Banca, ovvero misure sanzionatorie per effetto di opere edilizie, installazione di impianti, od altro, eseguite senza le prescritte autorizzazioni;

f) il Mutuatario non provveda puntualmente al rimborso di oneri tributari comunque derivanti dal mutuo o dalla costituzione delle relative garanzie, oneri da intendersi comunque a carico del Mutuatario stesso, anche se assolti dalla Banca;

g) il Mutuatario, qualora impresa, non adempia agli obblighi contrattuali.

La Banca potrà inoltre recedere dal contratto, qualora:

a) il Mutuatario subisca protesti o compia qualsiasi atto che diminuisca la propria consistenza patrimoniale, finanziaria od economica ovvero, se impresa, sia assoggettata ad una qualsiasi procedura concorsuale;

b) i beni oggetto di garanzia subiscano procedimenti conservativi o esecutivi o ipoteche giudiziali.

c) il Mutuatario subisca la revoca totale o parziale dell'ammissione al fondo di rotazione; Nei casi di decadenza, risoluzione del contratto o recesso da quest'ultimo, la Banca avrà diritto di esigere l'immediato rimborso di ogni suo credito, che si ha per scaduto, con conseguente applicazione degli interessi di mora giusti accordi contrattuali. Inoltre la Banca può agire, senza bisogno di alcuna preventiva formalità, sia nei confronti del Mutuatario che dei Garanti.

Restano ferme in ogni caso tutte le garanzie prestate dal Mutuatario e dai Garanti, sia se costituite con il presente atto, sia se successivamente acquisite.

Nel caso che al Mutuatario fossero concessi anche altri finanziamenti, la risoluzione invocata per questo rapporto autorizzerà la Banca a risolvere anche gli altri rapporti di finanziamento o comunque recedere da tali rapporti o dichiarare il Mutuatario decaduto dal beneficio del termine, anche nel caso in cui quest'ultimo non sia inadempiente rispetto agli ulteriori finanziamenti.

Il Mutuatario può in qualsiasi momento rimborsare anticipatamente, rispetto al termine convenuto, in tutto o in parte il capitale mutuato a condizione che:

a) abbia già ottenuto lo svincolo integrale delle somme in deposito cauzionale/pegno irregolare, ovvero abbia già ottenuto l'integrale erogazione del mutuo stesso;

b) né faccia richiesta scritta con preavviso di almeno 15 giorni;

c) corrisponda, nei casi consentiti dalla L. 40/2007 (nella versione vigente), alla data preavvisata il compenso per la restituzione anticipata se convenuto, oltre al capitale da restituire anticipatamente e alla quota interessi maturata.

Recesso dal contratto in assenza di garanzia ipotecaria

1. Fermi restando i casi di risoluzione previsti dal successivo comma, il verificarsi di una delle ipotesi di cui all'art. 1186 c.c. costituisce decadenza dal beneficio del termine.

2. La banca intenderà risolto il contratto e chiederà l'immediato rimborso del credito residuo, ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora:

a) il mutuatario non provveda al puntuale integrale pagamento anche di una sola rata di rimborso; La presente clausola risolutiva opererà anche se detta rata/dette rate sia/siano in parte pagata/e ed anche se la/le stessa/e sia/siano composta/e di soli interessi.

b) se lo scopo è dedotto in contratto e il mutuatario non destini il mutuo agli scopi per il quale è stato concesso;

c) la documentazione prodotta e le comunicazioni fatte alla banca risultino non veritiere o presentino vizi tali che se conosciuti prima avrebbero impedita la concessione del mutuo;

d) il mutuatario subisce anche un solo protesto o procedimento conservativo o esecutivo o ipoteca giudiziale o compia qualsiasi atto che diminuisca la sua consistenza patrimoniale o economica;

e) il mutuatario cambi domicilio fiscale o residenza senza informare tempestivamente la banca;

f) qualora il mutuatario abbia diminuito, per fatto proprio, le garanzie che aveva date e/o non abbia dato le garanzie che aveva promesse ai sensi dell'art. 1186 c.c.

g) il mutuatario subisca la revoca totale dell'ammissione al Fondo di Rotazione.

4. Nei casi di decadenza, risoluzione del contratto o recesso da quest'ultimo, la banca avrà diritto di esigere l'immediato rimborso di ogni suo credito, che si ha per scaduto, con conseguente applicazione degli interessi di mora e accessori. Inoltre la banca può agire, senza bisogno di alcuna preventiva formalità, sia nei confronti del mutuatario che dei garanti.

5. Nel caso in cui al mutuatario fossero concessi anche altri finanziamenti, la risoluzione invocata per questo rapporto autorizzerà la banca a risolvere questi altri rapporti anche se in regola.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale in presenza di garanzia ipotecaria

Dopo che il cliente ha restituito alla banca tutto quanto ad essa dovuto, sia in base all'ordinario piano di ammortamento che in caso di estinzione anticipata, il rapporto contrattuale viene chiuso entro il termine massimo di 30 giorni. Entro lo stesso termine la banca inoltra la domanda di cancellazione dell'ipoteca all'ufficio competente.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale in assenza di garanzia ipotecaria

Dopo che il cliente ha restituito alla banca tutto quanto ad essa dovuto, sia in base all'ordinario piano di ammortamento che in caso di estinzione anticipata, il rapporto contrattuale viene chiuso entro il termine massimo di 30 giorni.

Portabilità del mutuo agevolato con garanzia ipotecaria

Ai sensi dell'art. 120-quater d.lgs. 385/1993 (Testo Unico Bancario), nel caso in cui il cliente che riveste la qualifica di micro-impresa (come definito dall'articolo 1 comma 1, lettera t), del d.lgs. 27 gennaio 2010 n. 11), 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.

RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo per iscritto indirizzandolo per posta ordinaria o raccomandata all'attenzione dell'Ufficio Reclami istituito a Bolzano, Via del Macello 55, per e-mail all'indirizzo ufficio-reclami@volksbank.it per posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.volksbank.it, via fax al numero 0471 979188 oppure compilando l'apposito modulo in filiale.

L'esito del reclamo sarà comunicato con lettera raccomandata o con posta elettronica certificata entro i seguenti termini decorrenti dalla data di ricezione del reclamo stesso:

- 60 giorni per i reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi per i reclami relativi ai servizi di pagamento. Se la Banca, per situazioni eccezionali alla stessa non imputabili, non può rispondere entro 15 giorni lavorativi, 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, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi;

In caso di risposta insoddisfacente o mancata risposta dell'Ufficio Reclami entro i termini indicati sopra, il Cliente ha diritto di rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per le controversie in materia bancaria e finanziaria. Per sapere come adire l'Arbitro Bancario Finanziario, conoscere l'ambito della sua competenza e per ogni altra opportuna informazione si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere alle filiali della Banca d'Italia, oppure ci si può rivolgere direttamente alla Banca, anche attraverso il sito internet della stessa www.volksbank.it;
- ad altre forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie previste dalla normativa, compreso il preventivo tentativo di mediazione obbligatoria.

Il ricorso preventivo ad uno dei citati Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie costituisce condizione di procedibilità della eventuale successiva domanda giudiziale.

LEGENDA

Accollo	Contratto tra un debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso del mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
Indice di riferimento	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Piano di ammortamento	Piano di rimborso del mutuo 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.
Spread	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	Indica il costo tale del mutuo 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 scadenza della prima rata.
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 d'interesse applicata in caso di ritardo nel pagamento delle rate.
Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse è usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM dei mutui, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore.

Periodo di preammortamento tecnico	<p>Il periodo di preammortamento tecnico decorre dalla data di stipula del mutuo e termina con l'inizio del periodo di ammortamento.</p> <p>Serve ad allineare la scadenza delle rate ad un determinato giorno di calendario del mese, indipendentemente dalla data di stipula del mutuo.</p> <p>Se non viene chiesto diversamente dal cliente, la data di stipula del mutuo coincide con la data di inizio del periodo di ammortamento, dunque come standard non viene applicato alcun periodo di preammortamento tecnico.</p> <p>La durata minima dell'eventuale periodo di preammortamento tecnico sarà di 1 giorno e la durata massima sarà inferiore al numero di giorni della periodicità di addebito delle rate prevista dal contratto (ad esempio se mensile, 30 giorni).</p> <p>Per il periodo di preammortamento tecnico, il cliente paga rate composte unicamente da interessi.</p>
Periodo di preammortamento finanziario	<p>L'eventuale periodo di preammortamento finanziario decorre dalla data di stipula del mutuo e precede l'inizio del periodo di ammortamento. È a richiesta del cliente per far trascorrere un periodo di tempo aggiuntivo prima dell'inizio del rimborso delle rate vere e proprie, comprensive di capitale e interessi.</p>
Periodo di ammortamento	<p>Il periodo di ammortamento è il periodo a partire dal quale il cliente inizia a rimborsare il capitale.</p> <p>Segue all'eventuale periodo di preammortamento tecnico o finanziario.</p> <p>Le rate sono composte da una quota capitale e una quota interessi.</p>