

## INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO AI CONSUMATORI MUTUO CHIROGRAFARIO CASA / TERRENO

### 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](mailto:gsinfo@volksbank.it) **PEC** [segreteria@pec.volksbank.it](mailto:segreteria@pec.volksbank.it)  
**Indirizzo del sito internet:** [www.volksbank.it](http://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

### COS'È IL FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO CASA / TERRENO

Il mutuo **CHIROGRAFARIO CASA / TERRENO** è un finanziamento a medio-lungo termine ed è soggetto alla normativa del "credito immobiliare" con le seguenti limitazioni:

- la durata va da un minimo di 19 mesi a un massimo di 10 anni.
- può essere richiesto solo per acquistare o costruire un immobile e relative pertinenze, oltre all'acquisto di terreno.
- non è garantito da ipoteca. La banca può tuttavia richiedere altri tipi di garanzia (ad esempio fideiussione).

### CHE COS'È IL CREDITO IMMOBILIARE

Il credito immobiliare è un finanziamento a medio/lungo termine. In genere la sua durata va da un minimo di 5 a un massimo di 30 anni.

Di solito viene richiesto per acquistare, ristrutturare o costruire un immobile. Può servire anche per sostituire o rifinanziare contratti di credito immobiliare già ottenuti per le stesse finalità. Il credito immobiliare può essere garantito da ipoteca su un immobile e in questo caso si chiama "ipotecario".

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

### I TIPI DI CREDITO IMMOBILIARE E I LORO RISCHI

#### Finanziamento a tasso fisso

Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per tutta la durata del contratto. Lo svantaggio è non poter sfruttare eventuali riduzioni dei tassi di mercato.

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

**Finanziamento a tasso variabile**

Rispetto al tasso iniziale il tasso d'interesse può variare, con scadenze prestabilite secondo l'andamento di uno o più indici di riferimento fissati nel contratto (ad. es. Euribor, Eurirs, etc.). Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o numero delle rate, determinato dall'incremento dell'indice di riferimento rilevato periodicamente.

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.

**Rischi specifici legati alla tipologia di contratto di mutuo con soglia minima:**

Se è applicato un tasso minimo, sia in fase di erogazione che durante l'intero ammortamento del credito il tasso d'interesse non può essere minore del tasso minimo concordato. Conseguentemente, qualora il tasso di interesse calcolato secondo i parametri indicati (valore dell'indice aumentato dello spread) dovesse risultare inferiore al tasso minimo, la Banca non terrà conto di tali variazioni in diminuzione e applicherà, per il periodo in questione, il tasso minimo nella misura indicata.

Il rischio principale è l'impossibilità di beneficiare di eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso quando questi scendono al di sotto della soglia indicata.

**Rischi specifici legati alla tipologia di contratto di mutuo con soglia massima:**

Nel mutuo a tasso massimo, rispetto al tasso iniziale il tasso d'interesse può variare, con scadenze prestabilite secondo l'andamento dell'indice di riferimento fissato nel contratto, però non può essere superiore al tasso massimo stabilito.

Il rischio principale è l'aumento imprevedibile e consistente dell'importo delle rate fino al raggiungimento della soglia prestabilita nel contratto.

Il tasso massimo è consigliabile a chi vuole un tasso sempre in linea con l'andamento del mercato e allo stesso tempo si vuole assicurare contro eccessivi rialzi del tasso durante l'intera durata del finanziamento.

Per saperne di più:

La **Guida "Comprare una casa – il mutuo ipotecario"**, che aiuta a orientarsi nella scelta, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito della banca [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) e presso tutte le filiali della banca.

**REQUISITI**

Requisiti per la concessione di questo mutuo: clientela privata, valutazione positiva della capacità di rimborso.

**PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE**
**QUANTO PUO' COSTARE IL FINANZIAMENTO**

| Euribor/365 - 6 mesi (3,916%), minimo zero - arrotondato allo 0,250% | Spread<br>Durata 10 anni | TAN<br>(tasso annuo nominale) |
|--|--------------------------|-------------------------------|
| <b>4,000%</b>  | 12,000%                  | 16,000%                       |

**Mutuo con durata 10 anni senza polizza facoltativa**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Importo totale del credito:</b>           | <b>€ 95.000,00</b> |
| <b>Costo totale del credito:</b>             | € 97.866,90        |
| <b>Importo totale dovuto dal cliente:</b>    | € 192.866,90       |
| <b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*</b> | <b>17,806%</b>     |

**Mutuo con durata 10 anni con polizza facoltativa**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Importo totale del credito:</b>            | <b>€ 95.000,00</b> |
| <b>Costo totale del credito:</b>              | € 98.486,90        |
| <b>Importo totale dovuto dal cliente:</b>     | € 193.486,90       |
| <b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)**</b> | <b>18,017%</b>     |

| EurIRS 10 anni, lettera, (2,60%); minimo zero - arrotondato allo 0,100% | Spread<br>durata 10 anni | TAN<br>(tasso annuo nominale) |
|---|--------------------------|-------------------------------|
| <b>2,600%</b>   | 12,000%                  | 14,600%                       |

**Mutuo con durata 10 anni senza polizza facoltativa**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Importo totale del credito:</b>           | <b>€ 95.000,00</b> |
| <b>Costo totale del credito:</b>             | € 88.042,50        |
| <b>Importo totale dovuto dal cliente:</b>    | € 183.042,50       |
| <b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*</b> | <b>16,177%</b>     |

**Mutuo con durata 10 anni con polizza facoltativa**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Importo totale del credito:</b>            | <b>€ 95.000,00</b> |
| <b>Costo totale del credito:</b>              | € 88.661,90        |
| <b>Importo totale dovuto dal cliente:</b>     | € 183.661,90       |
| <b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)**</b> | <b>16,379%</b>     |

\* Il TAEG indicato si riferisce ai seguenti dati: importo del mutuo = 95.000,00 € - periodicità della rata = mensile – commissione di erogazione sull'importo finanziato: 1,500% - spese incasso rata: 2,00 € – imposta sostitutiva: 0,25% dell'importo del mutuo.

\*\* il TAEG indicato si riferisce ai dati di cui sopra. Si ipotizza la firma di una polizza assicurativa facoltativa a copertura del debito residuo: premio pari a 620,00 €.

Per i finanziamenti a tasso variabile il TAEG ha un valore meramente indicativo, in quanto può subire variazioni determinate dall'andamento dell'indice di riferimento.

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; pertanto, il cliente può scegliere di non sottoscrivere alcuna polizza assicurativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.

|              | <b>VOCI</b>   | <b>COSTI</b>   |
|--------------|---|--|
|              | Importo massimo finanziabile  | 80% del valore dell'immobile   |
|              | Durata  | 10 anni (incluso il periodo di preammortamento finanziario di massimo 24 mesi se previsto dal piano di rimborso).<br>A tale durata si può aggiungere un eventuale periodo di preammortamento tecnico, la cui durata non può essere superiore al numero di giorni della periodicità di addebito delle rate prevista dal contratto (ad esempio se mensile, 30 giorni).   |
|              | Garanzie accettate  | La Banca può chiedere garanzie a tutela del credito, eventualmente anche da parte di terzi.  |
|              | Valute disponibili  | Euro   |
| <b>TASSI</b> | Tasso di interesse nominale annuo (TAN)<br><b>Indice di riferimento EURIBOR</b> | Il tasso di interesse è pari alla quotazione dell'Euribor (Euro Interbank Offered Rate, traducibile come "tasso interbancario di offerta in euro") base 365 a sei o tre mesi, pubblicata, di norma, sul quotidiano "Il Sole 24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria quali ad es. Reuters e Bloomberg, arrotondato allo 0,25 superiore, minimo zero, in essere inizialmente per valuta il primo giorno del mese di sottoscrizione del contratto (per definire il tasso all'erogazione) e successivamente il primo giorno lavorativo di ciascun semestre/trimestre (per definire il tasso dei semestri / trimestri successivi) maggiorato dello spread contrattualmente previsto. L'adeguamento del tasso è effettuato semestralmente con decorrenza 01.01 e 01.07., trimestralmente con decorrenza 01.01 - 01.04 - 01.07.<br><br>L'amministratore dell'indice di riferimento Euribor è l'Istituto EMMI (European Money Markets Institute) con sede in Belgio. Per una migliore descrizione dell'Euribor o altre informazioni in merito al mede- |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>simo indice, è possibile fare riferimento al sito internet di EMMI - European Money Markets Institute (<a href="http://www.emmi-benchmarks.eu">www.emmi-benchmarks.eu</a>).</p> <p>La variazione imprevedibile dell'indice di riferimento in aumento o diminuzione comporta l'aumento o la diminuzione dell'importo o del numero di rate.</p>  |
| <p>Tasso di interesse nominale annuo (TAN)<br/><b>Indice di riferimento EurIRS</b></p>  | <p>Il tasso di interesse è pari alla quotazione dell'IRS (Interest Rate Swap traducibile come "tasso di scambio degli interessi") lettera dell'Euro (EurIRS, Euro Interest Rate Swap) a 5 anni (IRS 10Y) per mutui di durata fino a 5 anni, ovvero, pari alla quotazione dell'IRS lettera dell'Euro (EurIRS) a 10 anni (IRS 10Y) per mutui di durata oltre i 5 anni pubblicata, di norma, sul quotidiano "Il Sole 24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria quali ad es. Reuters e Bloomberg, arrotondato al 0,100 superiore, minimo zero, maggiorato dello spread contrattualmente previsto.</p> <p>Rilevazione EurIRS:<br/>Per importi &gt; 1 mio €: rilevazione della giornata precedente al giorno di stipula.<br/>Per importi &lt; 1 mio €: rilevazione ultimo giorno lavorativo del mese che precede il mese di sottoscrizione</p> <p>Rilevazione <a href="#">29/03/2024</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- IRS 5Y lettera -&gt; <b>2,68%</b> ~ 2,700%</li> <li>- IRS 10Y lettera -&gt; <b>2,60%</b> ~ 2,600%</li> </ul> <p>L'EurIRS è un indice di riferimento rilevato quotidianamente, per la valuta Euro (EURIRS), da ICE Benchmark Administration Limited – IBA con sede nel Regno Unito (o da altro soggetto che verrà nominato in sostituzione dello stesso). Per una miglior descrizione dell'indice di riferimento o altre informazioni in merito al medesimo indice, è possibile fare riferimento al sito internet dell'amministratore del indice – ICE Benchmark Administration Limited – IBA (<a href="http://www.theice.com/iba">www.theice.com/iba</a>).</p> <p>Il tasso di interesse e l'importo delle singole rate rimangono fissi per la durata del tasso fisso stabilita nel contratto. Lo svantaggio è non potere usufruire di eventuali riduzioni dei tassi di mercato.</p> |
| Indice di riferimento   | <p>Euribor 365 a 6 mesi / 3 mesi<br/>oppure<br/>EurIRS (Interest Rate Swap) – lettera - a seconda della durata del mutuo</p>  |
| <p>Qualora al momento della rilevazione periodica la quotazione dell'indice di riferimento, tempo per tempo applicato, sia negativa, per il corrispondente periodo di applicazione sarà applicato l'indice di riferimento con valore 0,00%.</p> |   |

|  |   |
|--|---|
| Spread per il periodo di ammortamento e per l'eventuale periodo di preammortamento tecnico | Lo spread viene definito a seconda della durata del mutuo e della percentuale finanziata del valore dell'immobile<br>(massimo 12,000 punti percentuali)   |
| Spread per il periodo di preammortamento finanziario                                       | Tasso indicizzato 12,500 punti percentuali<br>Tasso fisso 12,000 punti percentuali<br><br>Lo spread viene definito a seconda della durata del mutuo e della percentuale finanziata del valore dell'immobile |
| Tasso d'interesse di preammortamento   | Euribor + spread<br>oppure<br>EulRS + spread  |
| Tasso massimo (se previsto)  | 12,000 punti percentuali  |
| Giorni di calcolo interessi convenzionali  | anno commerciale (360 giorni)   |

|              |  |  |                              |                        |       |
|--------------|--|--|------------------------------|------------------------|-------|
| <b>SPESE</b> | <b>Spese per la stipula contratto</b><br>trattenute all'erogazione | Istruttoria  | 0,00 euro                    |                        |       |
|              |  | Commissione erogazione sull'importo finanziato   | 1,500%<br>minimo 200,00 Euro |                        |       |
|              | <b>Spese per la gestione del rapporto</b>                          | Gestione pratica   | 0,00 euro                    |                        |       |
|              |  | Incasso rata<br>Con addebito automatico in conto corrente (per ciascuna rata)  | 2,00 euro                    |                        |       |
|              |  | <b>Invio comunicazioni:</b> 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.<br>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.<br>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). |                              |                        |       |
|              |  | <b>Documenti obbligatori</b>   |                              |                        |       |
|              |  | Documento  | Frequenza                    | Modalità di fornitura  | Spese |
|              | Documento di sintesi periodico e rendiconto                        | annuale  | Cartaceo<br>Elettronico      | 0,00 euro<br>0,00 euro |       |

|                       |   |                                  |                         |                        |
|-----------------------|---|----------------------------------|-------------------------|------------------------|
|                       | Sollecito/Comunicazione dati a sistemi di informazione creditizia | per evento                       | Cartaceo<br>Elettronico | 0,00 euro<br>0,00 euro |
|                       | Sollecito   | per evento                       | Cartaceo                | 10,00 euro             |
|                       | Proposta di modifica unilaterale                                  | per evento                       | Cartaceo<br>Elettronico | 0,00 euro<br>0,00 euro |
| Documenti facoltativi |   |                                  |                         |                        |
|                       | Avviso di scadenza rata   | ad ogni scadenza rata            | Cartaceo<br>elettronico | 0,00 euro<br>0,00 euro |
|                       | Quietanza   | a seguito di ogni pagamento rata | Cartaceo<br>elettronico | 0,00 euro<br>0,00 euro |
|                       | Certificazione interessi (annuale)                                | annuale                          | Cartaceo<br>Elettronico | 0,00 euro<br>0,00 euro |
|                       | Ristampe piano d'ammortamento                                     | su richiesta                     | Cartaceo*               | 0,00 euro              |
|                       | Ristampe (quietanze, certificazione interessi)                    | su richiesta                     | Cartaceo *              | 10,00 euro             |

|                              |                        |  |
|------------------------------|------------------------|--|
| <b>PIANO DI AMMORTAMENTO</b> | Tipo di ammortamento   | Piano di ammortamento francese                 |
|                              | Tipologia di rata      | Costante                                       |
|                              | Periodicità delle rate | Mensile; su richiesta trimestrale o semestrale |

\*su richiesta in filiale

**Prima della conclusione del contratto è consigliabile prendere visione del piano di ammortamento personalizzato contenuto nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato.**

### CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA

| Tasso di interesse applicato | Durata del finanziamento in anni | Importo della rata mensile per € 95.000,00 di capitale | Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*) | Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*) |
|------------------------------|----------------------------------|--|---|--|
| 16,00%                       | 5                                | € 2.310,22   | € 2.375,62  | € 2.245,86   |
| 16,00%                       | 8                                | € 1.760,23   | € 1.850,79  | € 1.672,10   |
| 12,00%                       | 10                               | € 1.362,97   | € 1.456,79  | € 1.272,52   |

(\*) solo per mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula.

**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 della banca ([www.volksbank.it](http://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.

Nel caso che il mutuo /prestito rateale sia oggetto di annunci pubblicitari che offrono il beneficio di condizioni più favorevoli rispetto a quelle contenute nel presente foglio informativo, il termine per avvalersi delle facoltà promozionali è quello indicato nell'annuncio stesso.

## SERVIZI ACCESSORI

### Servizi accessori facoltativi:

Il cliente può aderire ad una polizza assicurativa facoltativa a copertura del debito residuo.

## ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

|   |   |
|---|---|
| <b>Tasso di mora:</b>   | 4,00 punti percentuali di maggiorazione sul tasso d'interesse nominale annuo;<br>giorni di calcolo interessi moratori: anno civile (365 giorni)   |
| <b>Sospensione pagamento rate:</b>  | Massimo 100,00 euro   |
| <b>Accollo mutuo:</b>   | 200,00 euro   |
| <b>Rinegoziazione:</b>  | Massimo 100,00 euro   |
| <b>Rinegoziazione ai sensi dell'art. 120 quater T.U.B.:</b>                       | 0,00 euro   |
| <b>Decurtazione/proroga piano d'ammortamento/Variazione piano personalizzato:</b> | 50,00 euro  |
| <b>Portabilità mutuo:</b>   | 0,00 euro   |
| <b>Spese di assicurazione:</b>  | 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.  |
| <b>Imposta sostitutiva:</b>   | * 0,25% se trattasi di mutuo "prima casa" ai sensi della normativa fiscale vigente<br>* 2,00% se trattasi di finanziamento destinato all'acquisto o la costruzione della seconda e delle ulteriori case di abitazione |
| <b>Imposta di registro:</b>   | Ai sensi della normativa fiscale vigente  |

## TEMPI DI EROGAZIONE

**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.

## INFORMAZIONI E DOCUMENTI PER LA VERIFICA DEL MERITO DI CREDITO

Per consentire al finanziatore di valutare il merito di credito, il cliente deve fornire le informazioni e i documenti indicati entro 30 giorni dalla richiesta.



**Il credito non può essere concesso se il cliente non fornisce le informazioni e i documenti richiesti.**

- Copia della dichiarazione dei redditi
- Inventario sottoscritto del patrimonio
- Documentazione spese (preventivi, contratti preliminari)
- Documentazione inerente al progetto, concessione edilizia
- Piano finanziario

**Per la verifica del merito del credito, il finanziatore si avvale di informazioni ottenute tramite la consultazione di banche dati.**

## **ESTINZIONE ANTICIPATA, PORTABILITA' E RECLAMI**

### **Estinzione anticipata**

Il cliente può estinguere anticipatamente in tutto o in parte il mutuo con un preavviso di almeno 15 giorni senza dover pagare alcuna penale, compenso od onere aggiuntivo. L'estinzione totale comporta la chiusura del rapporto contrattuale con la restituzione del capitale ancora dovuto – tutto insieme – prima della scadenza del mutuo.

### **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**

Dopo che il cliente abbia 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.

### **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](mailto:ufficio-reclami@volksbank.it) per posta elettronica certificata all'indirizzo [reclami@pec.volksbank.it](mailto: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](http://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](http://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.

## **CONSEGUENZE DELL'INADEMPIMENTO PER IL CLIENTE**

Se il cliente non adempie gli obblighi previsti dal contratto, può andare incontro a conseguenze negative.

Per esempio, in caso di ritardo nel pagamento delle rate il finanziatore applica il tasso di mora. Se l'inadempimento è grave, il finanziatore può risolvere il contratto e assumere iniziative per soddisfare il proprio credito. Per esempio, se il finanziamento è garantito da un'ipoteca, può far vendere l'immobile e soddisfarsi sul ricavato.

**LEGENDA**

|   |  |
|---|--|
| <b>Istruttoria</b>                            | Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.  |
| <b>Indice di riferimento</b>                  | Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.  |
| <b>Piano di ammortamento</b>                  | Piano di rimborso del mutuo con l'indicazione della composizione delle singole rate (quota capitale e quota interessi), calcolato al tasso definito nel contratto.   |
| <b>Piano di ammortamento "francese"</b>       | 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.   |
| <b>Quota capitale</b>                         | Quota della rata costituita dall'importo del finanziamento restituito.   |
| <b>Periodo di preammortamento tecnico</b>     | <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> |
| <b>Periodo di preammortamento finanziario</b> | <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> <p>Durante il periodo di preammortamento finanziario, il cliente paga rate composte unicamente da interessi.</p>   |
| <b>Periodo di ammortamento</b>                | <p>Il periodo di ammortamento è il periodo a partire dal quale il cliente inizia a rimborsare il capitale. Segue all'eventuale periodo di preammortamento tecnico o finanziario.</p> <p>Le rate sono composte da una quota capitale e una quota interessi.</p>   |
| <b>Quota interessi</b>                        | Quota della rata costituita dagli interessi maturati.  |
| <b>Spread</b>                                 | Maggiorazione applicata agli indici di riferimento.  |
| <b>Tasso effettivo globale (TEG)</b>          | Il tasso effettivo globale (TEG) è un valore espresso in percentuale il quale contiene tutti gli oneri bancari che il cliente sostiene per godere di una determinata somma di denaro di esclusiva proprietà della banca.   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)</b>    | Indica il costo tale 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.<br>Il TAEG consente di mettere a confronto varie offerte.  |
| <b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>    | Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'economia e delle finanze come previsto dalla legge sull'usura. È 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 e, quindi, vietato, bisogna individuare tra tutti quelli pubblicati, il tasso soglia dell'operazione e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore. |
| <b>Tasso di interesse di preammortamento</b>   | 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.   |
| <b>Tasso di interesse nominale annuo (TAN)</b> | Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.  |
| <b>Tasso di mora</b>                           | Tasso di interesse maggiorato rispetto al tasso che regola il finanziamento, ed applicato per il periodo del ritardo, sugli importi dovuti e non pagati alle scadenze previste.  |
| <b>Accollo</b>                                 | Contratto tra debitore e una terza persona che si impegna a pagare il debito al creditore. Nel caso di mutuo, chi acquista un immobile gravato da ipoteca si impegna a pagare all'intermediario, cioè "si accolla", il debito residuo.   |