

INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO AI CONSUMATORI MUTUO IPOTECARIO FIRST CON OPZIONE

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'È IL MUTUO IPOTECARIO CON OPZIONE

Il mutuo ipotecario con opzione 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 ad uso abitativo. Può servire anche per sostituire o rifinanziare mutui già ottenuti per le stesse finalità.

Il mutuo deve essere garantito da ipoteca. Per questo si chiama "ipotecario".

Il cliente rimborsa il mutuo con il pagamento periodico di rate, comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso fisso o indicizzato, a scelta del cliente.

Le rate possono essere mensili.

Per il periodo iniziale d'ammortamento della durata di 5 anni, può essere convenuto con il cliente:

- un tasso d'interesse variabile (legato ad un indice di riferimento) o
- un tasso d'interesse fisso.

Per il periodo iniziale d'ammortamento della durata di 10; 15 o 20 anni può essere convenuto solo un tasso fisso.

Successivamente, ogni 5 anni, il cliente può "optare" per un tasso d'interesse variabile (legato a un indice riferimento) o per un tasso d'interesse fisso (legato a un indice di riferimento).

In mancanza di un'espressa comunicazione da parte del cliente, la banca applica automaticamente il tasso d'interesse variabile.

I RISCHI

Il tasso di interesse nel corso della vita del mutuo può passare da fisso a variabile (o viceversa). I relativi vantaggi e svantaggi sono quelli rispettivamente propri del tasso fisso o del tasso variabile, come sotto descritti:

In caso di mutuo ipotecario a tasso variabile, il tasso d'interesse può variare, rispetto al tasso iniziale, a cadenze prestabilite, in base all'andamento dell'indice di riferimento fissato nel contratto.

Il rischio principale è rappresentato dall'aumento imprevedibile e consistente dell'importo o del 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.

In caso di mutuo a tasso fisso rimangono fissi per tutta la durata del mutuo sia il tasso d'interesse sia l'importo delle singole rate.

Lo svantaggio è rappresentato dal fatto di 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.

Il tasso misto è consigliabile per chi al momento della stipula preferisce non prendere ancora una decisione definitiva sul tipo di tasso.

REQUISITI

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

Per saperne di più:

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

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

QUANTO PUO' COSTARE IL FINANZIAMENTO

Euribor/365 - 3 mesi (3,841%), minimo zero - arrotondato allo 0,250%	Spread Durata 20 anni	TAN (tasso annuo nominale)
4,000%	2,700%	6,700%

Mutuo con durata 20 anni senza polizza facoltativa

Importo totale del credito:	€ 200.000,00
Costo totale del credito:	€ 169.179,24
Importo totale dovuto dal cliente:	€ 369.179,24
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*	7,280%

Mutuo con durata 20 anni con polizza facoltativa

Importo totale del credito:	€ 200.000,00
Costo totale del credito:	€ 176.969,24
Importo totale dovuto dal cliente:	€ 376.969,24
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)**	7,850%

EurIRS 5 anni, lettera (2,99%) mini-zero - arrotondato allo 0,100%	Spread Durata 20 anni	TAN (tasso annuo nominale)
3,000%	2,700%	5,700%

Mutuo durata 20 anni senza polizza facoltativa

Importo totale del credito:	€ 200.000,00
Costo totale del credito:	€ 141.261,41
Importo totale dovuto dal cliente:	€ 341.261,41
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*	6,206%

Mutuo durata 20 anni con polizza facoltativa

Importo totale del credito:	€ 200.000,00
Costo totale del credito:	€ 149.051,41
Importo totale dovuto dal cliente:	€ 349.051,41
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)**	6,749%

* Il TAEG indicato si riferisce ai seguenti dati: importo del mutuo = 200.000,00 euro - periodicità della rata = mensile - Commissione di erogazione sull'importo finanziato: 1,000% - spese incasso rata: 2,00 euro – spese di perizia tecnica: 300,00 euro – imposta sostitutiva: 0,25% - spese assicurazione immobile: 2.350,00 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).

** 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 assicurativo: 7.790,00 euro.

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

L'unica polizza obbligatoria per ottenere il finanziamento è la polizza incendio / scoppio sull'immobile a garanzia del mutuo.

Altra/e polizza/e assicurativa/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 facoltativa o sottoscrivere una polizza scelta liberamente sul mercato.

	VOCI	COSTI
	Importo massimo finanziabile	80% del valore dell'immobile
	Durata massima	30 anni (incluso il periodo di preammortamento finanziario di massimo 18 mesi se previsto dal piano di rimborso). 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	<ul style="list-style-type: none"> • Ipoteca sull'immobile. È necessaria la stima del bene immobile offerto in garanzia, ubicato esclusivamente in Italia. Le stime vengono elaborate sia da periti interni che con l'ausilio di società qualificate e certificate nell'ambito della valutazione immobiliare, oltre che di periti iscritti negli appositi albi professionali al costo esposto nella sezione "spese" • Fidejussione • Pegno
	Valute disponibili	Euro
TASSI	Tasso di interesse nominale annuo (TAN) Indice di riferimento EURIBOR	<p>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 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 0,250 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 trimestre (per definire il tasso dei trimestri successivi) maggiorato dello spread contrattualmente previsto.</p> <p>L'adeguamento del tasso è effettuato semestralmente con decorrenza 01.01; 01.04.; 01.07. e 01.10.</p> <p>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 medesimo indice, è possibile fare riferimento al sito internet di EMMI - European Money Markets Institute (www.emmi-benchmarks.eu).</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>
	Tasso di interesse annuo nominale (TAN) Indice di riferimento EURIRS	Il tasso di interesse è definito, a secondo della durata del primo periodo d'opzione, sulla base dell'IRS (Interest Rate Swap traducibile come "tasso di scambio degli interessi") lettera dell'Euro (EurIRS, Euro Interest Rate Swap) per il periodo iniziale a 5 anni o a 10 anni o a 15 anni o a 20 anni, pubblicato, di norma, sul quotidiano "Il Sole 24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria quali ad es. Reuters e Bloomberg, arrotondato allo 0,100 superiore, minimo zero, maggiorato dello spread concordato (ultima rilevazione dell'indice e tasso applicato ve-

		<p>dasi tabella sotto). **</p> <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 dell'indice – ICE Benchmark Administration Limited – IBA (www.theice.com/iba).</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	Euribor 365 a 3 mesi oppure IRS lettera a 5 anni o 10 anni o 15 anni ovvero 20 anni	
	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 con valore 0,00%.		
	Spread per il periodo di ammortamento e per l'eventuale periodo di preammortamento tecnico	Se tasso variabile: massimo 3,450 punti percentuali Se tasso fisso: massimo 3,450 punti percentuali	Lo spread viene definito a seconda della durata del mutuo e della percentuale finanziata del valore dell'immobile.
	Spread per il periodo di preammortamento finanziario	Se tasso variabile: massimo 3,950 punti percentuali Se tasso fisso: massimo 3,450 punti percentuali	Lo spread viene definito a seconda della durata del mutuo e della percentuale finanziata del valore dell'immobile.
	Tasso d'interesse di preammortamento	Fisso: Stesso valore del tasso di interesse annuo nominale Indicizzato: Euribor + spread di preammortamento	
	Giorni di calcolo interessi convenzionali	anno commerciale (360 giorni)	
SPESE	Spese per la stipula contratto (trattenute all'erogazione)	Istruttoria	0,00 euro
		Perizia tecnica	
		Importo del mutuo: fino 400.000,00 Euro	300,00 Euro
		oltre 400.000,00 Euro	400,00 Euro
		Commissione di erogazione sull'importo finanziato	1,000%
	Spese firma contratto in Austria	750,00 euro	
	Spese per la gestione del rapporto	Gestione pratica	0,00 euro
Incasso rata: Con addebito automatico in conto corrente (per ciascuna rata)		2,00 euro	
Invio comunicazioni: 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			

	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p>			
	Documenti obbligatori			
	Documento	Frequenza	Modalità di fornitura	Spese
	Documento di sintesi periodico e 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	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
	PIANO DI AMMORTAMENTO	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.

**** RILEVAZIONE DELL'INDICE DI RIFERIMENTO al 31/05/2024**

Durata del periodo di ammortamento	Descrizione dell'indice EurIRS - Lettera - fine mese	Valore indice di riferimento	Arrotondato allo 0,10 superiore - minimo 0,000 %	Tasso annuo nominale applicato*
18 - 60 mesi	IRS 5Y	2,99%	3,00%	5,45%
61 - 120 mesi	IRS 10Y	2,88%	2,90%	5,35%
121 - 180 mesi	IRS 15Y	2,88%	2,90%	5,35%
181 - 240 mesi	IRS 20Y	2,82%	2,90%	5,60%

* il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA a tasso variabile

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento in anni	Importo della rata mensile in euro per 100.000,00 € di capitale	Se il tasso di interesse aumenta del 2% dopo 2 anni (*)	Se il tasso di interesse diminuisce del 2% dopo 2 anni (*)
6,45%	10	€ 1.132,94	€ 1.218,14	€ 1.051,38
6,45%	15	€ 868,36	€ 968,91	€ 773,93
6,70%	20	€ 757,39	€ 871,01	€ 651,92
6,95%	25	€ 703,59	€ 828,59	€ 588,15

(*) Solo per i mutui che hanno una componente variabile al momento della stipula. In presenza di cap o floor al tasso di interesse, lo scenario tiene conto dell'oscillazione più ampia ipotizzabile (fino a un massimo del 2%).

CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA a tasso fisso

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento in anni	Importo della rata mensile per € 100.000,00 di capitale
5,350%	10	€ 1.077,85
5,350%	15	€ 809,15
5,600%	20	€ 693,55

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.

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 obbligatori:

Per la stipula del contratto il cliente è tenuto a sottoscrivere un contratto di assicurazione dell'immobile contro i rischi di incendio, fulmine, scoppio ed altri eventuali rischi per un importo pari al valore del bene. La validità della copertura deve protrarsi fino alla scadenza del finanziamento oppure la polizza deve contenere una clausola che ne preveda, alla scadenza, la proroga automatica fino alla scadenza del finanziamento.

Il Cliente ha la facoltà di scegliere se avvalersi di una polizza collocata dalla Banca o, in alternativa, di una polizza collocata da primaria impresa di assicurazione con sicura solvibilità, con vincolo a favore della Banca, avente i requisiti e le caratteristiche richieste dalla Banca

Servizi accessori facoltativi:

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

Il Cliente può recedere dai contratti relativi ai servizi accessori acquistati insieme al mutuo senza dover recedere dal mutuo stesso. In caso di successivo recesso dalla polizza assicurativa incendio, fulmine e scoppio è obbligatorio per il cliente sottoscrivere un'altra polizza per la durata residua del mutuo con primaria impresa di assicurazione di sicura solvibilità; l'immobile ipotecato deve essere assicurato fino alla concorrenza del valore del bene e la polizza deve essere vincolata a favore della Banca. La mancata sottoscrizione della polizza assicurativa incendio, scoppio potrebbe costituire causa di risoluzione del contratto di mutuo.

ALTRE SPESE DA SOSTENERE NON INCLUSE NEL TAEG

Tasso di mora:	<ul style="list-style-type: none"> • 2,00 punti percentuali di maggiorazione sul tasso d'interesse annuo nominale; • giorni di calcolo interessi moratori: anno civile (365 giorni)
Sospensione pagamento rate:	Massimo 100,00 euro
Variazione/cancellazione/svincolo ipoteca:	Massimo 200,00 euro
Accollo mutuo:	200,00 euro
Rinegoziazione:	Massimo 100,00 euro
Rinegoziazione ai sensi dell'art. 120 quater T.U.B.:	0,00 euro
Decurtazione / proroga piano d'ammortamento:	
Variazione piano personalizzato:	50,00 euro
Portabilità mutuo:	0,00 euro
Cancellazione ipoteca ai sensi dell'articolo 40 bis T.U.B.:	0,00 euro
Adempimenti notarili:	Le spese notarili sono fatturate direttamente al cliente mutuatario dal notaio incaricato dallo stesso e comprendono anche le spese relative all'iscrizione dell'ipoteca e le tasse ipotecarie
Assicurazione immobile:	Viene richiesta polizza assicurativa contro danni causati da incendio, scoppio e fulmine. La spesa è convenuta nel contratto di assicurazione.
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% se trattasi di mutuo "prima casa" ai sensi della normativa fiscale vigente - 2% se trattasi di finanziamento destinato all'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione della seconda e delle ulteriori case di abitazione
Imposta di registro:	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 mutuo, al netto delle tasse, spese e commissioni, viene erogato contestualmente alla sottoscrizione del contratto, ad eccezione dei mutui a SAL (stato avanzamento lavori) per i quali viene erogata contestualmente alla sottoscrizione del contratto solo la prima tranche / primo SAL.

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 del patrimonio sottoscritto
- 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, PORTABILITÀ' 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 il cliente, per rimborsare il mutuo, ottenga un nuovo finanziamento da un'altra banca/intermediario, 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, 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.

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

Ipoteca	Garanzia su un bene, normalmente un immobile. Se il debitore non può più pagare il suo debito, il creditore può ottenere l'espropriazione del bene e farlo vendere.
Istruttoria	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.

Indice di riferimento	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
Perizia tecnica	Accertamento del valore dell'immobile offerto in garanzia
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 effettivo globale (TEG)	Il tasso effettivo globale (TEG) e' 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.
Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)	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. Il TAEG consente di mettere a confronto varie offerte.
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. 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.
Periodo di preammortamento tecnico	Il periodo di preammortamento tecnico decorre dalla data di stipula del mutuo e termina con l'inizio del periodo di ammortamento. Serve ad allineare la scadenza delle rate ad un determinato giorno di calendario del mese, indipendentemente dalla data di stipula del mutuo. 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>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. Segue all'eventuale periodo di preammortamento tecnico o finanziario.</p> <p>Le rate sono composte da una quota capitale e una quota interessi.</p>
Tasso di interesse di preammortamento	<p>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.</p>
Tasso di interesse annuo nominale (TAN)	<p>Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.</p>
Tasso di mora	<p>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.</p>
Accollo	<p>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.</p>

ALLEGATO – FONDO DI GARANZIA PRIMA CASA.

La Banca Popolare dell'Alto Adige ha aderito al Protocollo di Intesa tra ABI e il Ministero dell'Economia e delle Finanze dell'8 ottobre 2014 che si pone l'obiettivo di favorire l'accesso al credito da parte delle famiglie per l'acquisto dell'abitazione principale.

Il Protocollo prevede la costituzione di un Fondo presso il Ministero, che sarà gestito da Consap Spa, al fine di offrire garanzie su finanziamenti ipotecari destinati all'acquisto della prima casa.

Il Fondo offre una garanzia pari a un massimo del 50% della quota capitale per mutui ipotecari che rispettino le seguenti condizioni:

- abbiano ammontare non superiore a € 250.000;
- siano destinati all'acquisto di unità immobiliari da adibire ad abitazione principale, non rientranti nelle categorie catastali A1, A8, A9 o con caratteristiche di lusso, e all'acquisto con interventi di ristrutturazione per accrescimento dell'efficienza energetica.

Non sono previsti limiti di reddito, né ulteriori requisiti dei mutuatari per la richiesta di ammissione al Fondo.

Alla ricezione delle richieste, Consap, in qualità di Gestore del Fondo, assegna carattere di priorità, su base giornaliera, alle domande pervenute da specifiche categorie di 'soggetti prioritari', quali:

1. giovani coppie: nuclei familiari costituiti da almeno due anni, coniugati o conviventi more uxorio, con uno dei componenti con età inferiore ai trentacinque anni;
2. nucleo monogenitoriale con figli minori: persona singola non coniugata, separata, divorziata o vedova con almeno un figlio convivente minore;
3. giovani che non hanno compiuto trentasei anni di età;
4. conduttori di alloggi di proprietà degli Istituti autonomi per le case popolari, comunque denominati.

Per i 'soggetti prioritari' il tasso effettivo globale (TEG) non può essere superiore al tasso effettivo globale medio (TEGM), pubblicato trimestralmente dal Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi della Legge 7 marzo 1996, n. 108.

La Legge 30 dicembre 2023 n. 213 ha introdotto, in parte prorogate, le seguenti agevolazioni:

Per l'anno 2024, al fine di supportare l'acquisto della casa di abitazione da parte di famiglie numerose, sono inclusi tra le categorie aventi priorità per l'accesso al credito i seguenti nuclei familiari:

- a) nuclei familiari che includono tre figli di età inferiore a 21 anni e che hanno un valore dell'indicatore della situazione economica equivalente, stabilito ai sensi del regolamento di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159, non superiore a 40.000 euro annui;
- b) nuclei familiari che includono quattro figli di età inferiore a 21 anni e che hanno un valore dell'indicatore della situazione economica equivalente, stabilito ai sensi del regolamento di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159, non superiore a 45.000 euro annui;
- c) nuclei familiari che includono cinque o più figli di età inferiore a 21 anni e che hanno un valore dell'indicatore della situazione economica equivalente, stabilito ai sensi del regolamento di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 5 dicembre 2013, n. 159, non superiore a 50.000 euro annui.

Per le domande di finanziamento presentate fino al 31 dicembre 2024 con limite di finanziabilità (inteso come rapporto tra l'importo del finanziamento e il prezzo d'acquisto dell'immobile comprensivo degli oneri accessori) superiore all'80 per cento, valgono le seguenti agevolazioni temporanee:

- per le domande presentate da parte dei soggetti prioritari di cui ai suddetti comma 1, 2, 3 o 4 che hanno un valore ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) non superiore a 40.000 euro annui, la misura della garanzia concedibile dal Fondo è elevata da 50% a 80% della quota capitale
- per le domande presentate a decorrere dal 30 gennaio 2024 da parte dei nuclei familiari di cui al suddetto paragrafo lettera a, la garanzia del Fondo è rilasciata, nella misura dell'80 % della quota capitale,
- per le domande presentate a decorrere dal 30 gennaio 2024 da parte dei nuclei familiari di cui al suddetto paragrafo lettera b, la garanzia del Fondo è rilasciata, nella misura dell'85 % della quota capitale,
- per le domande presentate a decorrere dal 30 gennaio 2024 da parte dei nuclei familiari di cui al suddetto paragrafo lettera c, la garanzia del Fondo è rilasciata, nella misura del 90 % della quota capitale.

Per i finanziamenti richiesti dai clienti appartenenti alle categorie con priorità di accesso, per cui la garanzia concedibile dal Fondo è riconosciuta nella misura del 80%, 85% o 90% della quota capitale, è previsto che il tasso effettivo globale (TEG) può essere superiore al tasso effettivo globale medio (TEGM) pubblicato trimestralmente dal Ministero dell'economia e delle finanze ai sensi dell'articolo 2 della legge 7 marzo 1996, n. 108, nella misura massima del differenziale, se positivo, tra la media del tasso interest rate swap a dieci anni pubblicato ufficialmente, calcolata nel mese precedente al mese di erogazione, e la media del tasso interest rate swap a dieci anni pubblicato ufficialmente del trimestre sulla base del quale è stato calcolato il TEGM in vigore. Nel caso in cui il differenziale risulti negativo, i soggetti finanziatori sono tenuti ad applicare le condizioni economiche di maggior favore rispetto al TEGM in vigore.

A tutti i clienti - prioritari e non prioritari - che abbiano ottenuto l'accesso al Fondo la Banca non può richiedere ulteriori garanzie aggiuntive (es. fidejussioni) oltre all'ipoteca sull'immobile e ad eventuali assicurazioni, queste ultime nei limiti consentiti dalla legislazione vigente.

Per consultare la relativa documentazione di riferimento, per conoscere i requisiti di accesso e per ogni ulteriore approfondimento, consultare il sito internet del Dipartimento del Tesoro (<http://www.dt.tesoro.it>), il sito della Consap (<http://www.consap.it>) e quello dell'ABI (<http://www.abi.it>)