

FOGLIO INFORMATIVO FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO/AFFIDAMENTO IN CONTO CORRENTE GARANTITO DAL FONDO DI GARANZIA PMI L. 662/96.

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 FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO FONDO DI GARANZIA PMI L. 662/96.

E' un finanziamento a medio/lungo termine, con durata superiore ai 18 mesi e, di norma, fino a 60 mesi, destinato al sostegno dei programmi d'investimento e sviluppo delle piccole medie imprese (PMI).

Il finanziamento è assistito dalla garanzia rilasciata dal Fondo di Garanzia per le PMI L. 662/96 e successive modificazioni e integrazioni il cui scopo è di facilitare l'accesso al credito delle PMI attraverso l'intervento di garanzia dello Stato.

Le PMI richiedenti devono essere economicamente e finanziariamente sane sulla base di appositi modelli di valutazione.

La copertura della garanzia diretta non può superare l'80% dell'ammontare dell'operazione; in ogni caso, l'importo massimo che può essere complessivamente garantito dal Fondo per ciascuna impresa non può superare il limite massimo di € 2.500.000,00

Il cliente rimborsa il finanziamento con il pagamento periodico di rate comprensive di capitale e interessi, secondo un tasso che può essere fisso o che varia semestralmente.

Per ulteriori informazioni si rinvia al sito <http://www.fondidigaranzia.it/> del Fondo di Garanzia.

I RISCHI

In caso di tasso variabile, il rischio principale è legato alla possibilità di variazione del tasso di interesse in aumento rispetto al tasso iniziale con conseguente aumento dell'importo delle rate. In caso di tasso fisso il rischio principale è legato all'impossibilità di beneficiare di eventuali riduzioni del tasso di interesse rispetto al tasso iniziale, che rimane fisso per tutta la durata del finanziamento.

REQUISITI

Requisiti per la concessione di questo finanziamento: è rivolto esclusivamente a clienti “non consumatori”, valutazione positiva della capacità di rimborso, garanzie sufficienti.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL FINANZIAMENTO CHIROGRAFARIO FONDO DI GARANZIA PMI L. 662/96.

QUANTO PUO' COSTARE IL MUTUO

Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*

a tasso variabile indicizzato

10,086%

a tasso fisso

9,028%

TAN a tasso variabile indicizzato

9,00%

TAN a tasso fisso

8,00%

* Il TAEG indicato si riferisce ai seguenti dati:

A tasso variabile: importo del mutuo = 100.000,00 euro – durata 60 mesi – spread 5,00 punti percentuali - commissione di erogazione sull'importo finanziato 2,00% - spese incasso rata: 2,00 euro - periodicità della rata = semestrale.

A tasso fisso: importo del mutuo = 100.000,00 euro – durata 60 mesi – spread 5,00 punti percentuali - commissione di erogazione sull'importo finanziato 2,00% - spese incasso rata: 2,00 euro - periodicità della rata = semestrale.

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

VOCI DI COSTO	VALORE
Importo massimo finanziabile: (importo mutuato)	nessun limite d'importo
Durata (incluso periodo di preammortamento)	60 mesi 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).
Tassi:	

Tipo tasso	variabile indicizzato o fisso
Tasso nominale annuo (TAN)	Indice di riferimento + spread
Indice di riferimento	<p>tasso variabile indicizzato: il tasso d'interesse annuo è definito sulla base dell'Euribor 6 mesi (365) 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 semestre (per definire il tasso dei semestri successivi), arrotondato al successivo 0,25. L'adeguamento del tasso è effettuato semestralmente con valuta 01.01. e 01.07.</p> <p>In caso di un indice negativo, viene applicato il valore 0,00%.</p> <p>tasso fisso: il tasso d'interesse annuo è definito sulla base dell'IRS (Interest Rate Swap) lettera (arrotondato al successivo 0,10, minimo zero), a seconda della durata del finanziamento. Rivela-zione: ultimo giorno lavorativo del mese che pre-cede il mese di stipula del contratto.</p>
Spread per il periodo di ammortamento e per l'eventuale periodo di preammorta-mento tecnico	Lo spread viene definito a seconda della durata del mutuo (massimo 7,00 punti percentuali)
Spread per il periodo di preammorta-mento finanziario	massimo 8,00 punti percentuali
Tasso di preammortamento	Indice di riferimento + spread di preammorta-mento
Tasso di mora	4,00 punti percentuali di maggiorazione sul tasso d'interesse nominale annuo, ma comunque entro i limiti della Legge 108/1996 sull'usura
Spese all'erogazione:	
Commissione di erogazione sull'importo finanziato	2,00% sull'importo finanziato minimo 500,00 euro
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 pagamento rata (non applicata per accordo PMI)	max. 100,00 euro
Decurtazione/proroga piano di ammortamento; variazione piano personalizzato (non applicato per rimborso anticipato)	50,00 euro
Costi per mancato perfezionamento del finanziamento	300,00 euro
Piano di ammortamento:	
Tipo di ammortamento	Francese

Tipologia di rata	Costante
Periodicità delle rate	mensile/trimestrale/semestrale

CHE COS'È L'AFFIDAMENTO IN CONTO CORRENTE FONDO DI GARANZIA PMI L. 662/96.

Con questa operazione la banca concede al cliente un affidamento in conto corrente, e mette a disposizione del cliente, a tempo determinato, una somma di denaro, concedendogli la facoltà di addebitare il conto corrente oltre la disponibilità, fino alla cifra concordata. Salvo diverso accordo, il cliente può utilizzare in una o più volte questa somma.

Se l'affidamento è concesso su un conto corrente di corrispondenza o su conto finanziamento l'affidamento può essere a tempo determinato e il cliente può con successivi versamenti, nonché bonifici o altri accrediti, ripristinare la disponibilità di credito.

L'affidamento è assistito dalla garanzia rilasciata dal Fondo di Garanzia per le PMI L. 662/96 e successive modificazioni e integrazioni il cui scopo è di facilitare l'accesso al credito delle PMI attraverso l'intervento di garanzia dello Stato.

Le PMI richiedenti devono essere economicamente e finanziariamente sane sulla base di appositi modelli di valutazione.

La copertura della garanzia diretta non può superare l'60% dell'ammontare dell'operazione; in ogni caso, l'importo massimo che può essere complessivamente garantito dal Fondo per ciascuna impresa non può superare il limite massimo di € 2.500.000,00

Per ulteriori informazioni si rinvia al sito <http://www.fondidigaranzia.it/> del Fondo di Garanzia.

RISCHI

I principali rischi sono costituiti dalla variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (tassi d'interesse e spese), dalla variazione dei rapporti di cambio qualora l'affidamento sia utilizzabile in valuta estera e dall'impossibilità di beneficiare di eventuali fluttuazioni dei tassi al ribasso quando questi scendono al di sotto della soglia indicata, se è prevista la clausola di tasso minimo.

REQUISITI

Requisiti per la concessione di questo affidamento: valutazione positiva della capacità di rimborso, garanzie sufficienti, apertura di un conto corrente.

CONDIZIONI ECONOMICHE DELL’AFFIDAMENTO IN CONTO CORRENTE FONDO DI GARANZIA PMI L. 662/96.
QUANTO PUO’ COSTARE L’AFFIDAMENTO IN CONTO CORRENTE

TAEG = 13,923%	
Fido accordato: 500.00,00 euro.	
Durata indeterminata e utilizzo pieno del fido accordato per l’intero trimestre	
Indice di riferimento: Euribor 3 mesi (365)	
Commissione servizio affidamento (onnicomprensiva) 2,000% annuo	
Spese per utilizzo affidamento: 0,50 euro per operazione	
spread espresso in punti percentuali:	9,000
I costi riportati nella tabella sono orientativi. E’ possibile ottenere un calcolo dei costi sul sito www.volksbank.it	

In conformità a quanto previsto dalla normativa vigente le condizioni sono indicate nella misura massima se a favore della banca e minima se a favore del cliente.

VOCI DI COSTO	VALORE
Giorni di calcolo interessi (convenzionali, di sconfinamento e di mora)	anno civile 365 giorni
Tipo tasso	variabile indicizzato
Tasso debitore annuo nominale (TAN)	Indice di riferimento + spread
Indice di riferimento	il tasso d’interesse è definito sulla base dell’Euribor 3 mesi (365) rilevato con valuta primo giorno lavorativo del trimestre in corso arrotondato al successivo 0,250. L’adeguamento del tasso è effettuato trimestralmente valuta 01.01. - 01.04. - 01.07. – 01.10. In caso di un indice negativo, viene applicato il valore 0,00%.
Spread	11,00%
Tasso di sconfinamento e tasso di mora (indicato in punti percentuali da sommare al tasso debitore annuo nominale tempo per tempo in vigore)	5,000 punti percentuali
Il conteggio e la liquidazione degli interessi avvengono secondo quanto previsto dall'art. 120 del D.Lgs n. 385 dell'1/9/1993 e dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 343 del 3/8/2016	

Commissione di istruttoria veloce (CIV)	n.p.
Commissione servizio affidamento (CSA - Commissione onnicomprensiva - addebito trimestrale)	2,000% p.a.
Spese per mancato perfezionamento del finanziamento	300,00 euro

ULTIME RILEVAZIONI DELL'INDICE DI RIFERIMENTO

Data rilevazione	Indice	Valore	Arrotondato allo 0,25 o 0,10 superiore
29/04/2024	Euribor 6 mesi (365)	3,868%	4,000%
29/04/2024	Euribor 3 mesi (365)	3,888%	4,000%
30/04/2024	IRS 5 anni	2,970%	3,000%
30/04/2024	IRS 10 anni	2,870%	2,900%

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.

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).

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

Nessuna.

INVIO COMUNICAZIONI PER IL FINANZIAMENTO/AFFIDAMENTO

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

ALTRE SPESE DA SOSTENERE

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.

TEMPI DI EROGAZIONE PER FINANZIAMENTI CHIRO./AFFIDAMENTI IN C/C

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 finanziamento, al netto delle tasse, spese e commissioni viene erogato contestualmente alla sottoscrizione del presente atto.

ESTINZIONE ANTICIPATA, RECESSO, PORTABILITA' E RECLAMI PER FINANZIAMENTI CHIROGRAFARI/AFFIDAMENTI IN CONTO CORRENTE CON GARANZIA DEL FONDO DI GARANZIA PMI L. 662/96.**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 l'importo delle rate successive viene ridotto, fermo restando il numero e la scadenza delle stesse.

Successivamente 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 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.

Recesso

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 subisca 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 del contributo da parte del Ministero dello Sviluppo Economico.

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.

Recesso dal contratto di affidamento in conto corrente

1. Nell'affidamento a tempo determinato (rimborsabile oltre tre mesi dal prelievo), alla scadenza, il cliente deve corrispondere alla Banca tutto quanto dovuto per capitale, interessi, spese e commissioni, anche senza un'espressa richiesta della Banca.

Il cliente, che riveste la qualifica di consumatore, ha diritto di recedere dall'apertura di credito concessa, senza alcuna penalità e senza giustificare il motivo, entro il termine di quattordici giorni dalla data di conclusione del contratto, mediante comunicazione scritta inviata con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno alla filiale presso la quale è stato sottoscritto il presente contratto.

In tali casi, il cliente deve corrispondere alla Banca tutto quanto dovuto per capitale, interessi (come convenuti all'art. 4 del presente contratto), spese e commissioni entro trenta giorni dalla data di efficacia del recesso. Il recesso è efficace nei confronti della Banca dal momento in cui questa ne riceve comunicazione. In ogni caso, dalla data di efficacia del recesso è sospeso con effetto immediato l'utilizzo del credito concesso.

2. Nell'affidamento a **tempo determinato, ossia qualora il rimborso delle somme dovute deve avvenire da parte del cliente entro tre mesi dalla data del prelievo**, alla scadenza, il cliente deve corrispondere alla Banca tutto quanto dovuto per capitale, interessi, spese e commissioni, anche senza un'espressa richiesta della Banca.

Il cliente può recedere dall'apertura di credito concessa dalla Banca anche prima della scadenza, in ogni momento e senza spese, tramite rimborso di tutto quanto dovuto per capitale, interessi, spese e commissioni. Il recesso, che deve essere comunicato alla Banca e avrà effetto soltanto dal momento in cui il cliente avrà correttamente effettuato il rimborso e corrisposto alla Banca tutto quanto dovuto.

3. Il cliente può inoltre, indipendente da quanto previsto dai precedenti comma, recedere dall'apertura di credito concessa anche prima della scadenza, in ogni momento e senza spese, a condizione che:

- ne faccia richiesta scritta con preavviso di almeno 15 giorni;
- corrisponda, nei casi consentiti dalla normativa vigente, alla data preavvisata il compenso per la restituzione anticipata se convenuto, oltre al capitale da restituire anticipatamente e alla quota interessi maturata.

Dal momento in cui il recesso acquista efficacia si sospende l'utilizzo dell'affidamento. In presenza di una garanzia bancaria non ancora scaduta/restituita il recesso dall'affidamento concesso per la richiesta di garanzie bancarie diventa operativo al momento della restituzione del documento originale della garanzia bancaria. Le eventuali disposizioni allo scoperto che la banca ritenesse di eseguire dopo la scadenza convenuta o dopo la comunicazione del recesso non comportano il ripristino dell'affidamento neppure per l'importo delle disposizioni eseguite.

4. La Banca può recedere dall'apertura di credito concessa a tempo determinate senza preavviso, in presenza di una giusta causa ai sensi dell'art. 1845, comma 1, c.c. inviando al cliente una comunicazione per lettera raccomandata. In caso di recesso il cliente non può utilizzare il credito concesso con effetto dalla ricezione della comunicazione di recesso e deve corrispondere alla

Banca tutto quanto dovuto entro il termine di quindici giorni dalla data di ricezione della comunicazione della Banca.

5. Nell'affidamento a tempo indeterminato/a revoca il cliente può recedere in ogni momento e senza spese dall'apertura di credito concessa dalla Banca. In tal caso, deve corrispondere alla Banca tutto quanto dovuto per capitale, interessi, spese e commissioni entro quindici giorni dalla data di efficacia del recesso.

Il recesso è efficace nei confronti della Banca dal momento in cui questa ne riceve comunicazione. Dalla data di efficacia del recesso è sospeso, con effetto immediato, l'utilizzo del credito concesso.

La Banca può recedere dall'apertura di credito (a revoca) concessa ai sensi dell'art. 1845, comma 3, c.c. con preavviso di quindici giorni. Qualora sussista un giustificato motivo – come il verificarsi delle ipotesi previste dall'art. 1186 c.c. – la Banca può senza preavviso recedere dall'apertura di credito concessa dandone tempestiva comunicazione al cliente; la Banca comunica al cliente il recesso dall'apertura di credito concessa con lettera raccomandata.

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.
Fondo di Garanzia	Fondo di Garanzia a favore delle Piccole e Medie Imprese di cui alla Legge 662/96 e successive modificazioni e integrazioni. L'intervento del Fondo assistito dalla garanzia dello Stato abbatte il rischio sull'importo garantito, facilitando l'accesso al credito.
P.M.I.	Piccole Medie Imprese, come definite nel Decreto Ministeriale 18 aprile 2005.
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 debitore annuo nominale (TAN) (affidamento in c/c)	Prezzo del denaro espresso in valore percentuale come tasso nominale annuo e applicato sull'utilizzo dell'affidamento. Il conteggio e la liquidazione degli interessi avvengono secondo quanto previsto dall'art. 120 del D.Lgs n. 385 dell'1/9/1993 e dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n. 343 del 3/8/2016.
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 (finanziamento chirografario)	Rapporto percentuale, calcolato su base annua, tra l'interesse (quale compenso del capitale prestato) e il capitale prestato.
Tasso di sconfinamento e tasso di mora	maggiorazione del tasso debitore per utilizzi oltre i limiti del fido o 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.
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.
Commissione di istruttoria veloce (CIV)	Commissione per svolgere l'istruttoria veloce, quando il cliente esegue operazioni che determinano uno sconfinamento o accrescono l'ammontare di uno sconfinamento esistente.
Commissione servizio affidamento (Commissione omnicomprensiva)	Commissione calcolata in maniera proporzionale rispetto alla somma messa a disposizione del cliente alla durata dell'affidamento. Il suo ammontare non può eccedere lo 0,5%, per trimestre, della somma messa a disposizione del cliente.
Spese per il mancato perfezionamento	Spese da versare al Fondo nei casi in cui, a seguito della delibera di ammissione del Consiglio di gestione, l'operazione finanziaria garantita non sia successivamente perfezionata con le modalità e nei termini fissati.
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	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.

Periodo di ammortamento	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. Le rate sono composte da una quota capitale e una quota interessi.
--------------------------------	---