

## **INFORMAZIONI GENERALI SUL CREDITO IMMOBILIARE OFFERTO AI CONSUMATORI**

### **MUTUO IPOTECARIO GREEN A TASSO FISSO e MUTUO IPOTECARIO FIRST A TASSO FISSO**

#### **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

#### **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.

#### **MUTUO IPOTECARIO GREEN A TASSO FISSO**

Il Mutuo Ipotecario Green a tasso fisso è dedicato ai clienti consumatori che preferiscono un tasso di interesse fisso, valido per tutta la durata del finanziamento.

L'immobile oggetto di finanziamento e sul quale viene iscritta ipoteca deve essere ad uso abitativo, ubicato in Italia e di proprietà del richiedente; inoltre, l'immobile deve essere munito, alla

data di sottoscrizione del contratto, di regolare attestato di prestazione energetica (APE) oppure di certificazione energetica CasaClima, attestante una classe energetica B, A o superiore.

## MUTUO IPOTECARIO FIRST A TASSO FISSO

Il Mutuo Ipotecario First a tasso fisso è dedicato ai clienti consumatori che preferiscono un tasso di interesse fisso, valido per tutta la durata del finanziamento e che, al momento della stipula del contratto non sono in possesso di un Attestato di Prestazione Energetica (APE) o di una Certificazione Energetica CasaClima, attestante una classe energetica B, A o superiore.

Nel caso in cui, entro 12 (dodici) mesi dall'inizio del periodo di ammortamento, venga presentata alla Banca una delle seguenti documentazioni, la Banca riconosce un importo pari a complessivi euro 250,00 (di seguito "Bonus Green"):

a) Attestato di Prestazione Energetica (APE) oppure Certificazione Energetica CasaClima, attestante una classe energetica B, A o superiore, relativa all'immobile oggetto del finanziamento e dell'ipoteca;

oppure

b) in caso di ristrutturazione dell'immobile, certificazione APE o CasaClima emessa prima dell'esecuzione dei lavori e altra certificazione emessa dopo il completamento degli stessi, attestante una riduzione dei consumi energetici pari ad almeno il 30% e a condizione che l'immobile oggetto di finanziamento e sul quale viene iscritta ipoteca è ad uso abitativo, ubicato in Italia e di proprietà del richiedente.

Il Bonus Green verrà applicato alla prima rata utile di ammortamento successiva alla verifica della documentazione, mediante decurtazione dell'importo della rata stessa, o delle successive, fino a concorrenza dell'importo complessivo di euro 250,00.

Per saperne di più:

La Guida "**Comprare una casa. Il mutuo ipotecario in parole semplici**", 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.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

### QUANTO PUO' COSTARE IL FINANZIAMENTO

#### Mutuo a tasso d'interesse fisso – Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)

EurIRS 20 anni, lettera (3,08%), minimo zero - arrotondato allo 0,100%	Spread durata 20 anni	TAN (tasso annuo nominale)
<b>3,100%</b>	<b>2,70%</b>	<b>5,80%</b>

#### Mutuo con durata 20 anni senza polizza facoltativa

<b>Importo totale del credito:</b>	<b>€ 200.000,00</b>
<b>Costo totale del credito:</b>	<b>€ 144.001,66</b>
<b>Importo totale dovuto dal cliente:</b>	<b>€ 344.001,66</b>
<b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)*</b>	<b>6,313%</b>

**Mutuo con durata 20 anni con polizza facoltativa**

<b>Importo totale del credito:</b>	<b>€ 200.000,00</b>
<b>Costo totale del credito:</b>	<b>€ 151.791,66</b>
<b>Importo totale dovuto dal cliente:</b>	<b>€ 351.791,66</b>
<b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)**</b>	<b>6,858%</b>

\* 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% dell'importo del mutuo – spese di assicurazione: 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 per la polizza 7.790,00 Euro.

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

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.

<b>VOCI</b>		<b>COSTI</b>
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"> <li>• 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"</li> <li>• Fidejussione</li> <li>• Pegno</li> </ul>
Valute disponibili		Euro
<b>TASSI</b>	Tasso di interesse annuo nominale (TAN) <b>Indice di riferimento EurIRS</b>	Il tasso di interesse è definito sulla base della quotazione dell'IRS (Interest Rate Swap traducibile come "tasso di scambio degli interessi") lettera dell'euro (EurIRS, Euro Interest Rate Swap) a seconda della durata del periodo di ammortamento, di norma pubblicata sul quotidiano "Il Sole

		<p>24 Ore" e altre fonti di informazione finanziaria quali ad es. Reuters e Bloomberg, arrotondato al successivo 0,100 punto percentuale, minimo zero, maggiorato dello spread concordato (rilevazione dell'indice e tassi applicati vedasi sezione "RILEVAZIONE DELL'INDICE DI RIFERIMENTO EurIRS"). Se l'indice di riferimento non corrisponde esattamente alla durata del periodo di ammortamento, si utilizza come indice di riferimento il valore per la durata immediatamente superiore. Rilevazione EurIRS: ultimo giorno lavorativo del mese che precede il mese di sottoscrizione del contratto.</p> <p>Nel mutuo a tasso d'interesse fisso, 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		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 ( <a href="http://www.theice.com/iba">www.theice.com/iba</a> ).
Spread per il periodo di ammortamento e per l'eventuale periodo di preammortamento tecnico		2,950 %
Tasso d'interesse di preammortamento finanziario		Stesso valore del tasso di interesse annuo nominale
Qualora al momento della rilevazione 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%.		
Giorni di calcolo interessi convenzionali		anno commerciale (360 giorni)
<b>SPESE</b>	<b>Spese per la stipula contratto</b> (trattenute all'erogazione)	Istruttoria
		0,00 euro
		<b>Perizia tecnica per:</b>
		• Immobile esistente e importo di finanziamento ≤ 400.000,00 euro
		300,00 Euro
		• Immobile in costr./ristrutt. e importo di finanziamento ≤ 400.000,00 euro (2 SAL)
		1.000,00 Euro
		• Immobile esistente e importo di finanziamento > 400.000,00 euro
		1.000,00 Euro
		• Immobile in costr. /ristrutt. e importo di finanziamento > 400.000,00 euro (fino a 4 SAL)
		3.000,00 Euro
		• Maso chiuso
		5.000,00 Euro
		• Terreno (edificabile o agricolo)
		2.000,00 Euro

Spese per la gestione del rapporto	Commissione di erogazione (sull'importo finanziato)	
	• Mutuo ipotecario GREEN a tasso fisso	0,100%
	• Mutuo ipotecario FIRST a tasso fisso	1,000%
	Assicurazione immobile Incendio Fabbricato	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 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 / la ristrutturazione della seconda e delle ulteriori case di abitazione
	Spese firma contratto in Austria	750,00 euro
	Gestione pratica	0,00 euro
	Incasso rata per ciascuna rata	2,00 euro
	<p><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.</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>	
	<b>Documenti obbligatori</b>	
	Documento	Frequenza
	Rendiconto	annuale
	Modalità di fornitura	Spese
	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
	Cartaceo Elettronico	0,00 euro 0,00 euro
	Cartaceo	10,00 euro
	Proposta di modifica unilaterale	per evento Cartaceo Elettronico 0,00 euro 0,00 euro
	<b>Documenti facoltativi</b>	

		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
<b>PIANO DI AMMORTAMENTO</b>	Tipo di ammortamento		Piano di ammortamento francese (su richiesta: piano Bullet o piano all'italiana)		
	Tipologia di rata		costante (su richiesta: maxirata finale; decrescente)		
	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 EurIRS al 28/11/2025**

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	2,43%	2,50%	4,95%
61 - 96 mesi	IRS 8Y	2,65%	2,70%	5,15%
97 - 120 mesi	IRS 10Y	2,77%	2,80%	5,25%
121 - 144 mesi	IRS 12Y	2,87%	2,90%	5,35%
145 - 180 mesi	IRS 15Y	2,99%	3,00%	5,45%
181 - 240 mesi	IRS 20Y	3,08%	3,10%	5,80%
241 - 300 mesi	IRS 25Y	3,10%	3,10%	6,05%
oltre 300 mesi	IRS 30Y	3,10%	3,10%	6,05%

\* il tasso applicato al singolo contratto potrà essere diverso

#### **CALCOLO ESEMPLIFICATIVO DELL'IMPORTO DELLA RATA**

Tasso di interesse applicato	Durata del finanziamento in anni	Importo della rata mensile 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 (*)
5,25%	10	€ 1.072,92	-	-
5,45%	15	€ 814,43	-	-
5,80%	20	€ 704,94	-	-

(\*) 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%).

**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](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 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.

Per l'erogazione del mutuo non è obbligatoria l'apertura del conto corrente presso la Banca erogante o presso altra banca. L'erogazione del mutuo potrà avvenire mediante accredito su conto corrente presso la Banca erogante o presso altra banca. Per ulteriori dettagli sui prodotti di conto corrente si rinvia alla documentazione informativa accessibile alla sezione Trasparenza del sito internet della Banca.

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

<b>Tasso di mora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tasso d'interesse annuo pro tempore vigente + 2,00 punti percentuali di maggiorazione</li><li>• Anno civile per i giorni di calcolo interessi moratori (365 giorni)</li></ul>
<b>Spese per sospensione pagamento rate</b>	100,00 euro
<b>Spese per rinuncia sospensione pagamento rate</b>	100,00 euro



Spese per decurtazione o proroga del piano d'ammortamento	50,00 euro
Spese per variazione del piano personalizzato	50,00 euro
Spese per la rinegoziazione delle condizioni economiche	100,00 euro
Spese di accollo	200,00 euro oltre alle spese notarili
Spese di portabilità (surroga)	0,00 euro
Spese per variazione/riduzione/svincolo dell'ipoteca	200,00 euro oltre alle spese notarili
Spese per cancellazione ipoteca a mezzo notarile su richiesta del Cliente	200,00 euro oltre alle spese notarili
Spese per cancellazione ipoteca ai sensi dell'articolo 40 bis T.U.B.	0,00 euro
Adempimenti notarili	Le spese notarili sono fatturate direttamente dal notaio incaricato e comprendono anche le spese relative all'iscrizione dell'ipoteca e le tasse ipotecarie.
Imposta di registro	Si rinvia alla disciplina fiscale tempo per tempo vigente.
Tasse ipotecarie	Si rinvia alla disciplina fiscale tempo per tempo 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, 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.arbitrobancario-finanziario.it](http://www.arbitrobancario-finanziario.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>Accollo</b>	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.
<b>Costo totale del credito</b>	La somma di tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il finanziatore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi: i) i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, se la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio è obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte; ii) i costi di valutazione del bene immobile, se la valutazione è necessaria per ottenere il credito. Sono esclusi i costi connessi con la trascrizione dell'atto di compravendita del bene immobile e le eventuali penali che il consumatore è tenuto a pagare in caso di inadempimento degli obblighi stabiliti nel contratto.
<b>Importo totale del credito</b>	È il limite massimo o la somma totale degli importi messi a disposizione in virtù di un contratto di credito.
<b>Importo totale dovuto dal Cliente</b>	È la somma dell'importo totale del credito e del costo totale del credito.
<b>Imposta di registro</b>	Imposta indiretta (che cioè colpisce il trasferimento di ricchezza: ad es., l'acquisto di un appartamento) ed è dovuta per la registrazione di una scrittura, pubblica o privata, ed è commisurata ai valori espressi nella scrittura medesima.
<b>Imposta sostitutiva</b>	* 0,25% se trattasi di mutuo "prima casa" ai sensi della normativa fiscale tempo per tempo vigente * 2,00% se trattasi di finanziamento destinato all'acquisto o la costruzione della seconda e delle ulteriori case di abitazione
<b>Indice di riferimento</b>	Parametro di mercato o di politica monetaria preso a riferimento per determinare il tasso di interesse.
<b>Ipoteca</b>	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.
<b>Istruttoria</b>	Pratiche e formalità necessarie all'erogazione del mutuo.
<b>Periodo di ammortamento</b>	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.

<b>Periodo di preammortamento finanziario</b>	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.
<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). Per il periodo di preammortamento tecnico, il cliente paga rate composte unicamente da interessi.</p>
<b>Perizia tecnica</b>	Relazione di un tecnico che attesta il valore dell'immobile offerto in garanzia
<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 "all'italiana"</b>	La rata prevede una quota di capitale costante e una quota di interessi decrescente.
<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>Quota interessi</b>	Quota della rata costituita dagli interessi maturati.
<b>Rata costante</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del mutuo.
<b>Rata decrescente</b>	La somma tra quota capitale e quota interessi diminuisce al crescere del numero delle rate pagate.
<b>Piano Bullet</b>	Restituzione del capitale in un'unica soluzione alla scadenza del finanziamento. Durante il rapporto le rate sono costituite dai soli interessi.
<b>Spread</b>	Maggiorazione applicata agli indici di riferimento
<b>Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG)</b>	<p>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.</p> <p>Il TAEG consente di mettere a confronto varie offerte.</p>

<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>Tasso effettivo globale (TEG)</b>	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 proprieta' della banca.
<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.

**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 ha previsto 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 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 (gli intestatari del finanziamento devono obbligatoriamente coincidere con gli intestatari dell'immobile).

Il Fondo Prima Casa è rivolto ai cittadini che, alla data di presentazione della domanda di mutuo per l'acquisto della prima casa, non siano proprietari di altri immobili a uso abitativo (anche all'estero), salvo il caso in cui il mutuatario abbia acquisito la proprietà per successione causa morte, anche in comunione con altro successore, e che siano ceduti in uso a titolo gratuito a genitori o fratelli.

L'articolo 1 commi 113 e 115 della Legge n. 207 del 30.12.2024 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2025 e bilancio pluriennale per il triennio 2025-2027", ha disposto che dal 1° gennaio 2025 l'accesso al Fondo prima casa è consentito esclusivamente a coloro che appartengono ad una delle seguenti categorie, che prima erano definite 'Soggetti Prioritari':

- giovani coppie
- nuclei familiari monogenitoriali con figli minori
- conduttori di alloggi di proprietà degli Istituti autonomi per le case popolari
- giovani che non hanno compiuto trentasei anni di età
- nuclei familiari
  - o che includono tre figli di età inferiore a 21 anni e con un valore dell'indicatore della situazione economica non superiore a 40.000 euro annui
  - o ai nuclei familiari che includono quattro figli di età inferiore a 21 anni e con un valore dell'indicatore della situazione economica equivalente non superiore a 45.000 euro annui
  - o ai nuclei familiari che includono cinque o più figli di età inferiore a 21 anni e con un valore dell'indicatore della situazione economica non superiore a 50.000 euro annui.

Non sono previsti limiti di reddito per la richiesta di ammissione al Fondo.

Il Fondo prevede una **garanzia pubblica del 50%**.

Particolarità garanzia maggiorata al 80%/85%/90%:

Il DL Sostegni Bis del 25 maggio 2021 n. 73, dopo varie modifiche di cui l'ultima dalla Legge n. 207 del 30.12.2024, ha previsto la possibilità di richiedere l'innalzamento della garanzia.

Per le domande di finanziamento presentate fino al 31 dicembre 2027, il Fondo offre le seguenti garanzie:

- 80% in caso di mutui con LTV maggiore dell'80% e ISEE non superiore a 40.000 euro annui.
- 80% in caso di mutui con LTV maggiore dell'80% per i nuclei familiari che includono tre figli di età inferiore a 21 anni e che hanno un ISEE non superiore a 40.000 euro annui
- 85% in caso di mutui con LTV maggiore dell'80% per i nuclei familiari che includono quattro figli di età inferiore a 21 anni e che hanno un ISEE non superiore a 45.000 euro annui

- 90% in caso di mutui con LTV maggiore dell'80% per i nuclei familiari che includono cinque o più figli di età inferiore a 21 anni e che hanno un ISEE non superiore a 50.000 euro annui

In fase di erogazione, 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.

Per i finanziamenti richiesti fino al 31.12.2027, 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.

In conformità con la disciplina del Fondo di Garanzia "Prima Casa", l'offerta verrà rilasciata esclusivamente nel caso in cui il tasso effettivo globale (TEG) non sia 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; in caso contrario non sarà possibile procedere con la richiesta di finanziamento con il Fondo di Garanzia prima casa.

A tutti i clienti 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.

I riferimenti normativi, le informazioni di dettaglio sul Fondo prima casa, le modalità di ammissione alla garanzia, il modulo di domanda e l'elenco della documentazione da presentare sono reperibili sul sito Consap all'indirizzo: [Fondo prima casa](#)