



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini, 2 – 20900 Monza
Iscrizione OAM N. M65 (<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>)
Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)
Numero di iscrizione nel Registro Imprese: 03287960961
Capitale Sociale Euro 184.500,00 interamente versato
Partita IVA/Codice fiscale: 03287960961
Sede Operativa: Via C. Romani 2 – 20091 Bresso (MI)
Telefono: 02/91.08.41.60 Fax: 02/61.42.04.34
e-mail: info@piumutucasa.it
Pec: piumutucasa@pec.it

AVVISO ALLA CLIENTELA

PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA RELATIVE AL CONTRATTO DI MEDIAZIONE CREDITIZIA

Questo avviso contiene l'indicazione dei DIRITTI e degli STRUMENTI DI TUTELA della clientela previsti ai sensi dell'art. 16 della Legge n. 108/1996, del TITOLO VI del Decreto Legislativo n. 385/1993 (Testo Unico Bancario), della Delibera del CICR del 4 marzo 2003, del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni della Delibera del CICR del 3 febbraio 2011 in materia di Credito ai Consumatori, del Decreto Legislativo 21 aprile 2016, n. 72.

PREMESSO CHE:

- Il mediatore creditizio è colui che professionalmente, anche se non a titolo esclusivo, ovvero abitualmente mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari determinati con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma;
- Il mediatore creditizio può svolgere la propria attività in presenza o in assenza di convenzioni con banche o intermediari finanziari. In entrambi i casi il mediatore creditizio è tenuto al rispetto degli adempimenti in materia di Trasparenza di cui al Provvedimento della banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni.
- Il mediatore creditizio in quanto tale non è responsabile degli inadempimenti della banca o di altri intermediari finanziari o della eventuale mancata concessione e/o erogazione, da parte di questi ultimi soggetti, dei finanziamenti richiesti dalla clientela; allo stesso modo il mediatore creditizio non è responsabile nei confronti della banca o di altri intermediari finanziari per le inadempienze della clientela;
- Il mediatore creditizio deve essere, come in effetti è, iscritto nell'elenco dei Mediatori Creditizi istituito presso l'Organismo di cui all'Art. 128 undecies del D.Lgs N.385/93;
- Al mediatore creditizio è vietato concludere contratti di finanziamento, nonché di effettuare, per conto di banche o altri intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti, inclusi eventuali anticipi di questi, ed ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o titoli di credito, ad eccezione della mera consegna di assegni non trasferibili integralmente compilati dalle banche o dagli intermediari finanziari o dal cliente;
- Nell'ambito del Credito ai Consumatori Più Mutui Casa Spa opera a titolo di Mediatore.

DIRITTI DELLA CLIENTELA

IL CLIENTE HA DIRITTO:

- 1) Di avere, nei locali del mediatore creditizio aperti al pubblico, a disposizione e di asportare copia di questo avviso. Nel caso in cui il mediatore creditizio si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza, l'AVVISO è messo a disposizione mediante tali tecniche su supporto cartaceo o su altro supporto durevole disponibile ed accessibile per il cliente;



È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutucasa.it

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



- 2) Di avere, nei locali del mediatore creditizio aperti al pubblico, a disposizione e di asportare copia del Foglio Informativo. Nel caso in cui il mediatore creditizio si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza, il Foglio Informativo è messo a disposizione mediante tali tecniche su supporto cartaceo o su altro supporto durevole disponibile ed accessibile per il cliente;
- 3) Di ricevere dal mediatore creditizio, nel caso in cui questi effettui la raccolta delle richieste di finanziamento firmate dai clienti per il successivo inoltro all'ente erogante, prima della sottoscrizione del contratto di finanziamento e rilasciando apposita dichiarazione di avvenuta consegna, i seguenti documenti forniti al Mediatore dalla banca o dall'intermediario finanziario interessato:
 - FOGLIO INFORMATIVO
 - FOGLIO COMPARATIVO nel caso di trattasi di mutuo ipotecario
 - Documento che riporta T.E.G.M.
 - Guida "IL MUTUO PER LA CASA IN PAROLE SEMPLICI" qualora trattasi di mutuo ipotecario
 - Guida "IL CREDITO AI CONSUMATORI IN PAROLE SEMPLICI" qualora trattasi di finanziamenti
 - Guida relativa alla risoluzione stragiudiziale denominata ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
 - Informativa PRECONTRATTUALE eventualmente richiesta dal cliente relativa all'operazione di finanziamento offerta dalla banca o dall'intermediario finanziario interessato acquisendo dai clienti l'apposita attestazione dell'avvenuta consegna da trasmettere alla banca o all'intermediario finanziario interessato
- 4) Di ricevere dal mediatore creditizio, nel caso di assenza di convenzione con la banca o l'intermediario, copia della Guida se prevista per il servizio offerto e del foglio informativo del prodotto offerto, acquisendo dai clienti apposita attestazione dell'avvenuta consegna da tenere agli atti.
- 5) Di ottenere, senza termini e condizioni e su espressa sua richiesta, una copia completa del testo del contratto di mediazione creditizia idonea per la stipula, che includa un documento di sintesi riepilogativo delle principali condizioni economiche e contrattuali. La consegna della copia del contratto non impegna le parti alla stipula dello stesso. Il diritto del cliente all'informativa precontrattuale si estende, con le stesse modalità, anche al contratto di finanziamento idoneo per la stipula con banche o Intermediari finanziari, qualora il mediatore creditizio effettui la raccolta delle richieste di finanziamento firmate dalla clientela per il successivo inoltro all'ente erogante;
- 6) Di ricevere copia del contratto di mediazione creditizia stipulato in forma scritta che includa il documento di sintesi;
- 7) Di ottenere, a proprie spese, e su personale sua richiesta, o su richiesta di chi gli succeda a qualsiasi titolo, o su richiesta di colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, entro un congruo periodo di tempo e comunque non oltre 90 (novanta) giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni da lui poste in essere negli ultimi 10 anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione. Il mediatore creditizio indica al cliente, o a chi per esso, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.
- 8) Di recedere, senza alcuna penalità e senza doverne specificare il motivo, dal contratto di mediazione creditizia entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione dello stesso, dandone semplice comunicazione scritta, al mediatore creditizio presso il suo domicilio e successivamente a tale data il cliente può recedere in qualsiasi momento della durata del contratto mediante semplice comunicazione scritta al mediatore presso il suo domicilio.
- 9) Di rivolgersi, in caso di controversie aventi ad oggetto il contratto di mediazione creditizia o rapporti ad esso connessi, al Foro che per competenza territoriale è quello del luogo di residenza o di domicilio del cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.
- 10) Di avere dal mediatore creditizio, nell'ambito dell'informativa di cui al D. Lgs. N. 72 del 21 aprile 2016, informazioni sull'esistenza e, se noto, sull'importo di eventuali commissioni o altre somme che il finanziatore o terzi dovranno versare all'intermediario del credito per i servizi dallo stesso prestati in relazione al contratto di credito. A tal proposito il Mediatore Creditizio Più Mutui Casa dichiara di ricevere un compenso dalle Banche e dagli Intermediari Finanziari con cui opera sulla base di un accordo di convenzione e di non ricevere compensi in caso di operatività in assenza di convenzione. L'importo del compenso eventualmente percepito non essendo noto al momento della consegna del



È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutucasa.it

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



presente foglio informativo, verrà comunicato al consumatore in una fase successiva nel modulo denominato "Prospetto informativo europeo standardizzato"

- 11) Di avere dal mediatore creditizio l'informativa di cui al D. Lgs. N. 72 del 21 aprile 2016, art. 120-decies, comma 1, lettera h), qualora il mediatore richieda il pagamento di un compenso da parte del consumatore e riceva anche una commissione da parte di un finanziatore o di un terzo. A tal proposito il mediatore dichiara di non applicare detrazione della commissione, in tutto o in parte, dal compenso corrisposto dal consumatore stesso.
- 12) Di chiedere ed ottenere dal mediatore creditizio, nel caso in cui quest'ultimo percepisca commissioni da uno o più finanziatori e su esplicita richiesta del Cliente, informazioni comparabili sull'ammontare delle commissioni che il mediatore creditizio percepisce da ciascun finanziatore, ai sensi dell'art. 120-decies, comma 2 del D. Lgs. N. 72 del 21 aprile 2016. Tale richiesta dovrà essere formulata dal Cliente in forma scritta ed inviata alla società ad uno dei recapiti indicati nella SEZIONE 1 del Foglio Informativo o nel frontespizio del presente avviso.

STRUMENTI DI TUTELA

SONO A TUTELA DEL CLIENTE:

- 1) L'obbligo della forma scritta del contratto di mediazione creditizia;
- 2) La nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione del compenso di mediazione e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché di quelle che prevedono prezzi e condizioni più sfavorevoli per il cliente rispetto a quelli pubblicizzati nei Fogli Informativi;
- 3) L'obbligo, nel caso di offerta fuori sede, del mediatore creditizio di consegnare al cliente copia di questo AVVISO e del Foglio Informativo relativo al servizio offerto prima della stipula del contratto di mediazione creditizia;
- 4) Il diritto di recesso dal contratto di mediazione creditizia, senza alcuna penalità e senza doverne specificare il motivo, da esercitarsi entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del contratto medesimo, mediante semplice comunicazione scritta al mediatore creditizio da inviarsi al domicilio dello stesso e successivamente a tale data il cliente può recedere in qualsiasi momento della durata del contratto mediante semplice comunicazione scritta al mediatore presso il suo domicilio.
- 5) Il diritto di rivolgersi, in caso di controversie aventi ad oggetto il contratto di mediazione creditizia o rapporti ad esso connessi, al Foro che per competenza territoriale è quello del luogo di residenza o di domicilio del cliente, se ubicati nel territorio dello Stato.

PROCEDURE IN CASO DI CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare reclamo in relazione al contratto di mediazione creditizia e/o ai servizi prestati da Più Mutui Casa ed i suoi Collaboratori per iscritto, mediante comunicazione da inviarsi agli indirizzi mail customercare@piumutuicasa.it, ufficioreclami@piumutuicasa.it oppure lettera raccomandata da inviare a Più Mutui Casa Spa, via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI). La comunicazione del reclamo dovrà contenere almeno le seguenti informazioni minime: nome e cognome del Cliente, recapiti del Cliente, nome e cognome del Collaboratore che ha in gestione l'operazione, motivi del reclamo.

Il Cliente, per risolvere le controversie sorte con il Mediatore Creditizio in relazione al rapporto di mediazione creditizia NON può presentare ricorso all'ABF (Arbitro Bancario Finanziario). Ai sensi della normativa vigente il Mediatore Creditizio non rientra tra i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Nel caso di controversie aventi ad oggetto il contratto di mediazione creditizia, o rapporti ad esso connessi, sarà competente il Foro di Milano, fatta salva l'applicazione del Foro Generale del consumatore, qualora diverso ed applicabile.



È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65