



soluzioni finanziarie

**AVVISO ALLA CLIENTELA SULLE PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA** Principali diritti della clientela I  
**diritti del cliente vengono di seguito riepilogati:**

1. Avere a disposizione e asportare, dai locali del mediatore creditizio aperti al pubblico, copia di questo Fascicolo Informativo. Nel caso in cui il mediatore creditizio si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza il Fascicolo Informativo medesimo è messo a disposizione mediante tali tecniche su supporto cartaceo o su altro supporto durevole disponibile ed accessibile per il cliente. Nel caso di offerta fuori sede il mediatore creditizio consegna al Cliente il Fascicolo prima della conclusione del contratto di mediazione.
2. Ricevere dal mediatore creditizio, nel caso in cui questo raccolga le 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, copia dell'avviso denominato "Principali norme di trasparenza" e il "Foglio Informativo" relativo all'operazione di finanziamento offerta dai finanziatori. Nel caso invece in cui il prodotto offerto rientri nell'ambito del cosiddetto "credito ai consumatori", gli obblighi di informativa pre-contrattuale sono assolti dal finanziatore o dall'intermediario del credito attraverso la consegna gratuita al cliente, per iscritto o attraverso altro supporto durevole, del modulo contenente le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (c.d. SECCI, acronimo di Standard European Consumer Credit Information), ossia un modulo standardizzato che riproduce il modello di cui all'allegato II della Direttiva 2008/48/CE. Tale documento contiene, nel caso di offerta non personalizzabile, le condizioni offerte alla generalità dei clienti. Nel caso, invece, di offerta personalizzata il SECCI deve contenere le condizioni offerte al singolo consumatore tenuto conto delle informazioni o delle preferenze specifiche eventualmente manifestate dal cliente. Il modulo SECCI può rappresentare uno strumento utile alla valutazione delle alternative di finanziamento presenti sul mercato.
3. Ottenere, senza termini e condizioni e previa espressa richiesta, una copia completa del testo dell'eventuale mandato di mediazione creditizia. La consegna della copia del mandato 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 finanziatori, qualora il mediatore creditizio effettui la raccolta delle richieste di finanziamento firmate dalla clientela per il successivo inoltro all'ente erogante. Questo diritto non sussiste se il finanziatore, al momento della richiesta, ha già comunicato al consumatore la propria intenzione di rifiutare la domanda di credito.
4. Ottenere, a proprie spese e previa espressa 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 novanta giorni, copia della documentazione inerente singole operazioni da lui poste in essere negli ultimi 10 anni. L'ottenimento della predetta documentazione può comportare l'esigenza di richiesta all'ente erogante (per i documenti inviati a quest'ultimo da parte del Mediatore) secondo le modalità precisate nella documentazione fornita al cliente.
5. Recedere, senza alcuna penalità, dall'eventuale mandato di mediazione creditizia, entro e non oltre 14 (quattordici) giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione dello stesso, dandone comunicazione scritta al mediatore creditizio con lettera raccomandata R/R presso il suo domicilio;

6. Adire, in caso di controversie aventi ad oggetto il contratto di mediazione creditizia o questioni allo stesso connesse, il Foro di Napoli. Il cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e può ottenere copia della corrispondente guida dal mediatore.

### **Strumenti di tutela del cliente**

1. L'obbligo della forma scritta del contratto di mediazione creditizia. Una copia del contratto di mediazione deve essere consegnata al cliente. La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente sulla copia del contratto conservata dal mediatore.

2. Al mandato di mediazione è unito un documento di sintesi, volto a fornire al Cliente una chiara evidenza delle più significative condizioni contrattuali ed economiche, redatto secondo modalità, anche grafiche, di immediata percezione e comprensione. La predisposizione del documento di sintesi non è obbligatoria nei casi in cui le condizioni contrattuali ed economiche più significative (tra cui quelle indicate nel Foglio Informativo riportate in sezione II) siano individuabili con chiara evidenza nella copia del testo contrattuale.

3. La nullità delle clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione del compenso di mediazione e di ogni altra condizione economica relativa alle operazioni e ai servizi offerti.

4. L'obbligo, in caso di offerta svolta in luogo diverso dal domicilio o dalla sede o da altro locale aperto al pubblico del mediatore, di consegnare al cliente copia di questo Fascicolo Informativo relativo al servizio offerto, prima della conclusione del contratto di mediazione.

### **Obblighi di comportamento cui i mediatori creditizi sono tenuti nei confronti dei consumatori**

Ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 (e successive modificazioni) e delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 141/2010, in tema di adempimenti a carico dei mediatori creditizi relativamente alla trasparenza e di obblighi di adeguata informativa alla clientela, gli intermediari del credito:

1. Prima che il cliente sia vincolato da un contratto o da un'offerta di credito, forniscono le informazioni necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un contratto di credito.

2. Prima della sottoscrizione della proposta di finanziamento, o qualora non prevista, del contratto, consegnano al cliente copia di tutta la documentazione prodotta dall'ente erogante ai sensi della normativa sulla trasparenza che contiene tutte le informazioni utili al cliente per valutare attentamente ogni aspetto dell'accordo nonché tutte le caratteristiche del finanziatore e dei servizi/prodotti dallo stesso garantiti/offerti e le forme di tutela a garanzia del cliente.

3. Prima della sottoscrizione della proposta di finanziamento, o qualora non prevista, del contratto, illustrano al cliente, in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile, gli elementi essenziali del contratto con particolare riguardo alle caratteristiche, alla durata, ai costi, agli eventuali rischi finanziari connessi alla sua sottoscrizione e ad ogni altro elemento utile a fornire una informativa completa e corretta.

4. Sono tenuti a proporre o consigliare contratti adeguati alle esigenze di finanziamento del cliente ed alla sua situazione finanziaria; a tal fine acquisiscono dal cliente tutte le informazioni ritenute utili.
5. Informano il cliente della circostanza che il suo rifiuto di fornire una o più delle informazioni richieste pregiudica la capacità di individuare il contratto più adeguato alle sue esigenze; nel caso di volontà espressa del cliente di acquisire comunque un contratto di finanziamento ritenuto dall'intermediario del credito non adeguato, lo informano per iscritto dei motivi dell'inadeguatezza;
6. Consegnano al cliente copia della documentazione precontrattuale e informativa prevista dalle disposizioni vigenti, bozza del contratto e copia di ogni altro documento sottoscritto e visionato (come da diritto del cliente) dal cliente;
7. Non possono ricevere alcuna somma dal cliente a nessun titolo (salvo che non sia prevista una provvigione a carico del cliente ed a favore dell'intermediario del credito),

#### **Procedure in casi di controversie**

Alifin Service S.r.l. opera mediante l'ausilio di personale qualificato che svolge le proprie funzioni con la massima diligenza, serietà e professionalità. Qualora, tuttavia, dovesse insorgere una controversia o un qualsiasi motivo di contesa, il cliente potrà rivolgersi esclusivamente ai nostri uffici, inviando reclamo scritto mediante lettera raccomandata R/R a Alifin Service S.r.l. – Ufficio Reclami - Centro direzionale isola F3 – 80143 Napoli. La Società provvederà ai necessari accertamenti in merito alla vicenda sottoposta alla sua attenzione, ove necessario raccogliendo informazioni presso i soggetti ed uffici interessati e curando quindi la risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo stesso. Naturalmente l'inoltro del reclamo non priva il cliente della facoltà di adire, in caso di controversie aventi ad oggetto il contratto di mediazione creditizia o questioni a esso connesse, il Foro di Napoli.