



**Progefin S.p.A.** Sede Legale: Via F. Cordero di Pamparato, 15 – 10143 TORINO  
Sede Operativa: Via Roma 94/96 – 21047 SARONNO (MI) – Tel. 02.96280442 (r.a.)- Fax 02.9622218 –  
[www.progefin.com](http://www.progefin.com)

Numero iscrizione U.I.C. Elenco Agenti in attività finanziaria : n. A40539

Numero iscrizione U.I.C. Albo Mediatori Creditizi : n. 70779

Cap. Soc. € 250.000,00 I.V. – R.E.A. n. 1084147 – Iscr. Reg. Imprese di Torino/Codice Fiscale/P.Iva 05378490964

## **AVVISO ALLA CLIENTELA “PRINCIPALI NORME DI TRASPARENZA”**

per i servizi finanziari e di credito personale a disposizione della Clientela, in esecuzione delle norme di cui al Titolo VI del D.Lgs 1° Settembre 1993 n. 385 (Testo Unico Bancario), della Deliberazione C.I.C.R. 4 Marzo 2003, del Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia 25 Luglio 2003 e del Provvedimento dell'Ufficio Italiano dei Cambi 29 Aprile 2005 – Istruzioni per i mediatori creditizi

L'avviso contenente le “principali norme di trasparenza” è atto a richiamare l'attenzione dei clienti sui diritti e sugli strumenti di tutela previsti a loro favore

\*\*\*\*\*

### **INDICAZIONI E INFORMAZIONI DEI DIRITTI E DEGLI STRUMENTI DI TUTELA DELLA CLIENTELA PER LE OPERAZIONI E I SERVIZI DI NATURA FINANZIARIA**

La disciplina in materia di trasparenza persegue l'obiettivo, nel rispetto dell'autonomia negoziale, di rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto, in particolare attraverso l'indicazione di forme obbligatorie di pubblicità e di informazione precontrattuale, la prescrizione di requisiti necessari di forma e di contenuto dei contratti, la definizione di forme di comportamento da tenere nell'attività svolta fuori sede o attraverso tecniche di comunicazioni a distanza.

L'adeguata applicazione delle regole in materia di trasparenza, ed il raggiungimento degli obiettivi che esse sottendono, presuppongono che i destinatari ispirino il proprio comportamento a criteri di buona fede e di correttezza.

I mediatori creditizi espongono nei locali aperti al pubblico e mettono a disposizione dei Clienti, mediante copia asportabile, un avviso denominato “principali norme di trasparenza”, contenente l'indicazione dei diritti e degli strumenti di tutela previsti ai sensi del Titolo VI del Testo Unico Bancario.

Nel caso in cui il Cliente entri in contatto con il mediatore creditizio mediante tecniche di comunicazione a distanza, l'avviso contenente le principali norme di trasparenza e il foglio informativo devono essere messi a sua disposizione – prima che questi sia contrattualmente vincolato - mediante tali tecniche, nonché su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, disponibile ed accessibile per il Cliente.

Riguardo alla utilizzazione della rete *Internet* o di sistemi analoghi, l'avviso e i fogli informativi sono accessibili direttamente dalla pagina di apertura del sito utilizzato

(*home page*) e, mediante collegamento ipertestuale, da ogni pagina del sito (dedicata ai rapporti commerciali con i Clienti).

L'avviso ha una veste grafica di facile identificazione e lettura ed è redatto in modo da facilitarne la consultazione e la comprensione da parte dei clienti. In ogni caso, affinché l'avviso risulti di facile e immediata lettura, vengono evitate informazioni che non riguardano gli strumenti di tutela del cliente.

Nell'avviso sono indicate, almeno, le seguenti informazioni:

- la disponibilità dei “fogli informativi” presso i locali aperti al pubblico e per il tramite delle tecniche di comunicazione a distanza di cui si avvale il mediatore e l’obbligo alla consegna del “foglio informativo” nei casi previsti;
- il diritto di ottenere copia del testo del contratto di mediazione idonea per la stipula, che include un documento di sintesi, riepilogativo delle principali condizioni;
- il diritto di ricevere copia del contratto di mediazione stipulato, che include il documento di sintesi;
- gli strumenti di tutela contrattuale relativi: all’obbligo di forma scritta del contratto di mediazione e al diritto di recesso;
- le procedure di reclamo e di composizione stragiudiziale delle controversie eventualmente a disposizione del cliente e le modalità per accedervi.

E' opportuno che gli avvisi siano integrati con l'indicazione di altri strumenti di tutela approntati dall'ordinamento, quali, ad esempio, il diritto di recesso o di revoca della proposta nelle forme di legge, laddove questi siano previsti a favore del cliente da specifiche disposizioni.

Poiché la mediazione creditizia non consiste in un contratto di durata, ad essa non è applicabile la disciplina contenuta nell'art. 118 del Testo Unico Bancario (modifica unilaterale delle condizioni contrattuali) relativa ai contratti di tale natura. In conseguenza di ciò, nell'avviso non sono indicate le relative informazioni.

Nell'avviso i mediatori creditizi indicano chiaramente che ad essi è vietato concludere contratti di finanziamento nonché effettuare, per conto di banche o intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti, inclusi eventuali anticipi di questi, e ogni altra forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito ad eccezione della mera consegna di assegni non trasferibili integralmente compilati dalle banche e dagli intermediari finanziari o dal cliente.

## §

### **DIRITTI DEL CLIENTE**

Il Cliente, al primo contatto con il mediatore creditizio prescelto, ha il diritto di avere a disposizione e di ricevere presso ciascun locale aperto al pubblico o per il tramite delle tecniche di comunicazione a distanza:

a) il presente “AVVISO” contenente le “principali NORME DI TRASPARENZA”;

- b) il “FOGLIO INFORMATIVO”, contenente informazioni analitiche sul mediatore creditizio, sulle provvigioni, spese, oneri e altre condizioni contrattuali nonché sui principali rischi tipici del servizio;
- c) la copia completa dello schema del contratto di mediazione creditizia che può essere richiesta dal cliente prima della conclusione del contratto;
- d) il documento di sintesi delle principali condizioni contrattuali.

(a) AVVISO e (b) FOGLIO INFORMATIVO :

Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell’art. 1336 del codice civile.

Avviso e foglio informativo debbono essere disponibili su supporti asportabili dal Cliente che accede presso i locali aperti al pubblico del mediatore creditizio.

Nel caso di offerta fuori sede i mediatori creditizi consegnano al Cliente l’avviso ed il foglio informativo prima della conclusione del contratto di mediazione.

La clientela che utilizza i servizi internet può leggere il testo e stampare il testo dell’avviso e dei relativi fogli informativi collegandosi al sito [www.progefin.net](http://www.progefin.net) oppure ottenerli in forma cartacea dietro semplice richiesta al numero telefonico 02.96280442.

Il mediatore acquisisce dal cliente un’attestazione dell’avvenuta consegna che conserva agli atti.

(c) INFORMAZIONE PRECONTRATTUALE

Prima della conclusione del contratto di mediazione, i mediatori creditizi devono consegnare al Cliente che ne faccia richiesta una copia completa del testo del contratto di mediazione idonea per la stipula.

La consegna della copia non impegna le parti alla conclusione del contratto.

Il diritto del Cliente di ottenere copia del testo contrattuale non può essere sottoposto a termini o condizioni.

In caso di modifica delle condizioni contrattuali indicate nella copia consegnata al cliente, il mediatore ne dà informativa al Cliente stesso e, su richiesta di quest’ultimo, consegna una copia completa del nuovo testo contrattuale idonea per la stipula.

Quando il mediatore creditizio adopera tecniche di comunicazione a distanza, il testo contrattuale comprensivo delle condizioni generali di contratto è fornito al cliente in forma cartacea o su altro supporto durevole.

I mediatori creditizi, allorquando effettuino la raccolta delle richieste di finanziamento firmate dai clienti per il successivo inoltramento all’ente erogante sono tenuti ad osservare agli obblighi previsti in materia di trasparenza anche in relazione al contratto di finanziamento idoneo per la stipula con banche ed intermediari finanziari.

Ai mediatori creditizi è vietato concludere contratti di finanziamento nonché effettuare, per conto di banche o intermediari finanziari, l’erogazione di finanziamenti, inclusi eventuali anticipi di questi, e ogni altra forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito ad

eccezione della mera consegna di assegni non trasferibili integralmente compilati dalle banche e dagli intermediari finanziari o dal cliente.

## I CONTRATTI

I contratti di mediazione creditizia sono redatti per iscritto e una copia, comprensiva delle condizioni generali del contratto, è consegnata al cliente.

La consegna è attestata mediante apposita sottoscrizione del cliente sulla copia del contratto conservata dal mediatore.

In caso di inosservanza della forma prescritta il contratto di mediazione creditizia è nullo; la nullità può essere fatta valere solo dal Cliente.

Non si applicano al contratto di mediazione creditizia deroghe alla forma scritta.

Al contratto 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) siano individuabili con chiara evidenza nella copia del testo contrattuale.

Nel caso di utilizzo di strumenti informatici o telematici, il requisito della forma scritta è soddisfatto quando siano rispettate le condizioni previste dal D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

Il Cliente ha comunque diritto di ricevere copia cartacea del contratto.

Nella conclusione dei contratti mediante strumenti informatici o telematici, i mediatori creditizi osservano, oltre alla disciplina prevista dalle disposizioni dell'Ufficio Italiano dei Cambi, anche le disposizioni legislative o regolamentari specificamente previste per l'utilizzo di tali tecniche (quali ad esempio quelle in materia di "commercio elettronico").

I contratti di mediazione creditizia indicano la provvigione e ogni altro onere, commissione, spesa o condizione (ivi incluse, ad esempio, le spese di istruttoria, le spese postali, ecc.), comunque denominati, gravanti sui clienti, anche con riferimento in occasione dello scioglimento del rapporto, come le penali. Sono indicate inoltre le voci di spesa a carico del cliente connesse all'espletamento dell'incarico di mediazione, rimborsabili se documentate, a prescindere dalla conclusione del contratto di finanziamento. In ogni caso l'attività di istruttoria deve essere adeguata al profilo economico della clientela e all'entità del finanziamento richiesto.

Nel caso in cui alcuni degli oneri gravanti sul cliente non siano individuabili al momento della stipula del contratto scritto, nello stesso devono essere in ogni caso indicati gli elementi per la determinazione delle suddette componenti di costo.

Il testo del contratto riporta almeno le condizioni economiche e le clausole indicate nel foglio informativo, la durata dell'incarico e le condizioni per il rinnovo, la descrizione del tipo di finanziamento richiesto dal cliente, la documentazione e le informazioni che la clientela è tenuta a fornire per ottenere il finanziamento e le concrete modalità attraverso cui si esplica l'attività di mediazione.

## CLAUSOLE INVALIDE E CAUSE DI NULLITÀ

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione del compenso di mediazione e di ogni altro prezzo e condizione praticati nonché quelle che prevedono prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti rispetto a quelle pubblicizzate nei fogli informativi.

## COMUNICAZIONI ALLA CLIENTELA

Le disposizioni in materia di comunicazioni alla clientela previste dal C.I.C.R. e dalla Banca d'Italia per le banche e gli intermediari finanziari non si applicano ai mediatori creditizi in quanto riferite a contratti di durata e dunque incompatibili con l'attività da questi svolta.

## RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE SU SINGOLE PRESTAZIONI

Il Cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nella amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste un essere negli ultimi dieci anni.

I mediatori indicano al Cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

## PROCEDURE DI RECLAMO E DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E MODALITÀ PER ACCEDERVI

In tutti i casi in cui il Cliente ritenga che non siano state rispettate le norme e direttive sopra indicate può rivolgersi informalmente per iscritto all'Ufficio Reclami predisposto dal mediatore creditizio, sito in 10143 - Torino via Barbaro n. 15. Il titolare dell'Ufficio 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 al reclamo presentato entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo stesso.

Per prevenire qualsiasi malinteso, è bene comunicare sempre e tempestivamente eventuali cambiamenti dei dati forniti, quali ad esempio la variazione d'indirizzo o l'intervenuta modifica del rapporto di lavoro.

## ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA

Oltre alle specifiche norme a tutela del Consumatore di servizi finanziari sopra illustrate l'ordinamento prevede altre disposizioni tese a tutelare gli interessi dei Consumatori in genere.

A tal fine occorre richiamare soprattutto il D.Lgs 6 settembre 2005 n. 206 (c.d. Codice del Consumo), che ha previsto un sistema di protezione del Consumatore contro le clausole vessatorie presenti nei contratti predisposti da imprenditori. Tali sono le clausole che determinano *“un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto”* e sono considerate inefficaci, ovvero come non esistenti, dalla richiamata normativa.

In particolare l'art. 33 si occupa specificamente ai commi 3 e 4 dell'attività finanziaria, stabilendo, in via generale, la facoltà di recesso o di modificazione unilaterale delle originarie pattuizioni da parte dell'imprenditore, condizionata in ogni caso dalla tempestiva comunicazione al Consumatore ed in ogni caso dalla facoltà, per quest'ultimo, di recedere dal contratto modificato.

La casistica contemplata dalla legge non esclude però altri tipi di clausole vessatorie da valutare caso per caso tenendo conto della natura del bene e del servizio, oggetto del contratto e facendo riferimento alle circostanze esistenti al momento della conclusione, escludendo comunque quelle conformi a disposizioni di legge o convenzioni internazionali.

Si deve ricordare che non sono considerate vessatorie le clausole oggetto di trattative individuali. Ciò significa che è sufficiente che il contratto riporti una "*clausola salva clausole*", con l'apposizione di una terza firma da parte del consumatore per escludere l'applicazione della normativa.

Sono sempre, però, considerate inefficaci le clausole che escludono o limitano la responsabilità per morte o danno alla persona del consumatore, che escludono o limitano le azioni del consumatore per inadempimento totale o parziale della controparte o che prevedendo l'adesione automatica del consumatore a regolamenti od altre clausole che costui non poteva conoscere.

Rilevano infine le norme di cui al D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", la così detta Legge sulla Privacy, la quale impone specifiche tutele nel trattamento dei dati personali del Consumatore. La norma prevede che il Consumatore riceva una informativa completa sulle modalità e sul trattamento dei propri dati personali, sui diritti di cui gode in relazione ad essi e sui soggetti a cui i medesimi dati personali potranno essere comunicati, autorizzando o meno particolari trattamenti. Prevede inoltre che il cliente debba poter conoscere in ogni momento quali siano i dati in possesso del finanziatore.

\*\*\*

Le disposizioni richiamate sono derogabili solo in senso più favorevole al Cliente.

Le nullità indicate possono essere fatte valere solo dal Cliente.

L'Autorità che vigila sui mediatori creditizi è la Banca d'Italia.

Copia del presente AVVISO, è stata consegnata a .....  
in data .....

(Sottoscrizione per ricevuta) .....