



## **FOGLIO INFORMATIVO**

Norme per la trasparenza delle operazioni di mediazione creditizia ai sensi di:

- Titolo VI del Testo Unico Bancario,
- Deliberazione del Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio del 4 marzo 2003
- Provvedimento Banca Italia 29 luglio 2009 modificato per dare attuazione al nuovo capo I bis del Decreto Legislativo 1° settembre 1993 n. 385
- Decreto d'urgenza del Ministro dell'Economia e delle Finanze - Presidente del CICR, del 29 settembre 2016 n. 380
- Decreto Legislativo n. 72 del 21 aprile 2016

**TELEMUTUO S.P.A. – SERVIZIO TELEMUTUO WEB  
AGGIORNAMENTO 26 FEBBRAIO 2020**

### **SEZIONE I**

#### **INFORMAZIONI SU TELEMUTUO S.P.A.**

Attività: Mediatore creditizio che non presta servizi di consulenza personalizzata

Denominazione sociale: TeleMutuo S.p.A.

Forma giuridica: Società per Azioni

Capitale Sociale: 120.000 Euro

Codice Fiscale: 05093900156

Partita IVA: 05093900156

Iscrizione REA: n° 1164678 del 19/09/1984

Iscrizione OAM: M52

Albo RUI: n° E000233326 del 14/12/2007

Sede legale: Piazza della Repubblica, 10 – 20121 Milano

Sede operativa: Viale Filippo Meda, 11 – 20017 Rho (Mi)

Indirizzo telematico: [www.telemutuo.it](http://www.telemutuo.it)

Assistenza Clienti: 02/93.99.85.00

Fax: 02/93.99.85.01

E-mail: [posta@telemutuo.it](mailto:posta@telemutuo.it)

Ufficio Reclami: [reclami@telemutuo.it](mailto:reclami@telemutuo.it)

Nota: la verifica delle iscrizioni professionali ad Albi ed Elenchi può essere esperita via Internet rispettivamente nella sezione <Elenchi> del sito OAM Organismo Agenti e Mediatori e nella sezione <Imprese e Intermediari> del sito IVASS.



## SEZIONE II

### **CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**

#### SERVIZIO TELEMUTUO WEB

##### **SISTEMA DI PREVENTIVAZIONE**

TeleMutuo S.p.A. (di seguito TeleMutuo) provvede agli utilizzatori di Internet, attraverso il sito telemutuo.it, uno strumento elettronico in grado di rilasciare automaticamente preventivi di mutuo basati sui cataloghi prodotti delle banche o degli intermediari partner. Il sistema visualizza con vari livelli di dettaglio l'ipotesi ritenuta globalmente più vantaggiosa in base alle impostazioni e ai criteri selezionati. Le condizioni esposte risultano usualmente valide al momento della richiesta e relativamente alla data di aggiornamento specificamente indicata, fermi restando lo spontaneo adeguamento nel tempo alle condizioni di mercato correlate alle naturali escursioni degli indici di riferimento (ad esempio Euribor, IRS, tassi di riferimento della Banca Centrale Europea) o anche modifiche decise senza preavviso dagli istituti di credito.

##### **ATTIVITÀ DI SEGNALAZIONE FINANZIARIA**

Qualora giudichi le condizioni di suo interesse, l'utilizzatore può comunicare attraverso l'apposito modulo Internet o via telefax al numero 02/9399.8501 gli elementi della richiesta di mutuo, i dati anagrafici, reddituali e patrimoniali dei soggetti coinvolti unitamente ai propri estremi di contatto con l'espressa volontà di farne effettuare a TeleMutuo una preventiva valutazione di fattibilità attraverso i propri analisti e la successiva trasmissione alle banche, agli intermediari o ai mediatori creditizi partner titolari dell'offerta, affinché provvedano a confermarli – e in caso di errore a correggere – le condizioni riscontrate e a indicare la procedura da seguire per l'eventuale inoltro della domanda di mutuo. Se previsto dagli accordi tra TeleMutuo e la specifica banca o intermediario, l'utilizzatore potrà richiedere all'addetto di TeleMutuo di procedere all'organizzazione di un incontro con il personale di riferimento del soggetto titolare dell'offerta. A TeleMutuo è vietato concludere contratti di finanziamento o erogarli.



#### **ATTIVITÀ DI SEGNALAZIONE OPPORTUNITÀ**

Tutte le richieste di servizio o contatto inoltrate attraverso il sito Internet telemutuo.it garantiscono l'attivazione del servizio di Segnalazione Opportunità relative ai mutui. In virtù di ciò, tutte le volte che lo giudicherà raccomandabile, TeleMutuo procederà a informare l'utilizzatore attraverso l'invio di e-mail, SMS o chiamata telefonica in merito ad aggiornamenti di catalogo, tendenze, opportunità e soluzioni correlate al prodotto indicato al momento dell'attivazione dei servizi o ad altri della medesima categoria finanziaria. Quando giudicato opportuno procederà a effettuare spontaneamente valutazioni di potenziale miglioramento delle condizioni del credito presuntivamente in corso comunicandone l'esito all'utilizzatore. Tale prestazione avverrà continuativamente a titolo gratuito fino a quando l'utilizzatore gradirà disporne. La sospensione o la riattivazione dell'abbonamento al servizio di Segnalazione Opportunità potrà essere richiesta con semplice comunicazione via e-mail all'indirizzo [posta@telemutuo.it](mailto:posta@telemutuo.it).

#### **RISCHI TIPICI DELL'ATTIVITÀ DI SEGNALAZIONE FINANZIARIA**

Le informazioni presentate attraverso il sito telemutuo.it sono ispirate alla massima trasparenza e chiarezza. Trattandosi tuttavia di una rielaborazione autonoma delle indicazioni fornite dalle banche e dagli intermediari partners, sussiste il rischio che in alcuni casi non corrispondano perfettamente all'offerta effettiva, che andrà perciò sempre verificata e riconfermata dall'operatore finanziario titolare dell'offerta.

Inoltre, poiché tra il momento della segnalazione e quello di effettiva erogazione del mutuo trascorrono usualmente estesi periodi di tempo, nell'ordine di alcuni mesi, le condizioni di mutuo vigenti al momento della segnalazione potrebbero differire, anche sfavorevolmente, da quelle applicate al contratto di mutuo definitivo.

La segnalazione di interesse alla banca da parte di TeleMutuo non può essere intesa come preventiva disponibilità dell'istituto di credito a concedere il finanziamento, né quale metodo per favorirne il rilascio rispetto alle richieste effettuate direttamente presso lo sportello bancario, essendo la valutazione della concessione del tutto indipendente dall'attività del presentatore. TeleMutuo non potrà in nessun caso assicurare all'utilizzatore l'ottenimento del finanziamento, poiché la facoltà decisionale in merito alla sua concessione compete esclusivamente alla banca erogante. Per il cliente sussiste pertanto il rischio che nessuno dei soggetti contattati si renda disponibile a concedere il finanziamento.



#### **RISCHI TIPICI DELL'ATTIVITÀ DI SEGNALAZIONE OPPORTUNITÀ**

Pur sviluppando le attività con i migliori intenti va considerato che la grande quantità di situazioni da esaminare richiede valutazioni globalizzate che potrebbero pertanto determinare in alcuni casi suggerimenti impropri. Per tale ragione è indispensabile che dopo la ricezione di segnalazioni di opportunità l'interessato approfondisca qualsiasi ipotesi con l'assistenza di un analista.

A tal fine potrà utilizzare il servizio di assistenza gratuita fornito telefonicamente attraverso gli specialisti di TeleMutuo, fermo restando che la responsabilità e le conseguenze di qualsiasi decisione a procedere andrà infine interamente ricondotta ai soggetti intestatari del debito.

### SEZIONE III

## **CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO**

### SERVIZIO TELEMUTUO WEB

#### **COMPENSO ECONOMICO PER TELEMUTUO**

Il servizio viene reso all'utilizzatore a titolo completamente gratuito, senza addebito di qualsivoglia compenso, essendo interamente sostenuto economicamente dalle banche partner.

#### **SPESE**

TeleMutuo S.p.A. non richiederà all'utilizzatore il rimborso delle spese sostenute, in nessun caso.

#### **PENALI**

La relazione tra TeleMutuo e l'utilizzatore non è soggetta a penali, di qualsiasi genere.

#### **COSTI DA CORRISPONDERE A TERZI**

L'istruttoria della pratica di mutuo condotta dalle banche o l'assistenza di mediatori locali attivati su richiesta dell'utilizzatore possono essere soggetti a costi specifici. Tali eventuali compensi o spese costituiscono elementi di contrattazione tra il richiedente e lo specifico operatore finanziario, con cui andranno definiti per iscritto mediante contratti da stipulare direttamente con gli operatori interessati, accordi rispetto ai quali TeleMutuo risulterà estranea.



#### SEZIONE IV

### **CLAUSOLE CHE REGOLANO IL SERVIZIO**

#### SERVIZIO TELEMUTUO WEB

##### **DIRITTI DELL'UTILIZZATORE**

Il rapporto attivato dall'utilizzatore con l'invio dei propri dati non comporta obblighi contrattuali. In qualsiasi momento l'utilizzatore potrà richiedere a TeleMutuo la sospensione di una o tutte le attività in corso, senza doverne produrre giustificazione. In qualsiasi circostanza il recesso non originerà penale. L'utilizzatore ha inoltre il diritto di conoscere le commissioni percepite dalla banca. Queste sono specificate all'interno dei preventivi rilasciati da TeleMutuo e ad essi rispettivamente correlate. Tale entità verrà inoltre specificata dall'istituto di credito nel Prospetto Informativo Europeo Standardizzato dei mutui che l'utilizzatore richiederà.

##### **ESONERO DI RESPONSABILITÀ**

TeleMutuo elabora e pubblica le offerte delle banche partners curando con attenzione tutte le informazioni presentate. Eventuali errori nella comunicazione non costituiranno motivo di contestazione o pretesa di rimborso danni, essendo espressamente necessario che l'utilizzatore accerti la correttezza di ogni dettaglio delle condizioni direttamente presso l'istituto erogante.

Tanto meno potranno essere addebitate a TeleMutuo responsabilità in caso di errata comunicazione delle informazioni da parte delle banche stesse, come anche la repentina modifica o cessazione dell'offerta da parte delle stesse.

Poiché TeleMutuo non dispone di facoltà decisionali in merito alla concessione del finanziamento, non gli potranno essere ascritte responsabilità qualora le banche interpellate non si rendessero disponibili a concederlo.



#### **COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Il personale di TeleMutuo è stato addestrato a ricercare sempre la massima soddisfazione degli assistiti. Tuttavia, qualora emergessero motivi di lamentela l'interessato potrà rivolgersi all'Ufficio Reclami di TeleMutuo raggiungibile anche via e-mail alla casella di posta elettronica specificata nella Sezione I.

Qualsiasi reclamo verrà esaminato e riceverà risposta con la modalità indicata dall'utilizzatore come preferenziale, o via e-mail in mancanza di specificazione in merito. Il tempo massimo per la risposta non supererà i 30 giorni a partire dalla ricezione della comunicazione dell'utilizzatore.

Qualora il reclamo fosse giudicato fondato, TeleMutuo attuerà iniziative volte e individuare una soluzione.

Nei casi in cui il reclamo non fosse ritenuto giustificato verrà fornita all'utilizzatore un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

In tutti i casi in cui la risposta provveduta risultasse insoddisfacente, la questione potrà essere affidata alla Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano e risolta secondo il Regolamento di conciliazione da questa adottato. Nel caso estremo ed improbabile di ricorso alla Magistratura, sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.

#### **CODICE ETICO**

Al di là di qualsiasi obbligo normativo, i principi di correttezza in cui TeleMutuo e tutto il suo personale si riconoscono sono espressi nel Codice Etico pubblicato nella sezione Trasparenza del sito [www.telemutuo.it](http://www.telemutuo.it).



## LEGENDA ESPLICATIVA

**Banca:** impresa a cui è riservato l'esercizio dell'attività bancaria, consistente nella raccolta di risparmio tra il pubblico e nell'esercizio del credito.

**Composizione stragiudiziale:** conciliazione di una vertenza con modalità diverse dal ricorso alla Magistratura.

**Foro competente:** Tribunale davanti al quale le parti stabiliscono di agire per la risoluzione di qualsivoglia controversia in merito all'interpretazione e/o esecuzione del contratto concluso tra le stesse.

**Intermediario finanziario:** istituzione che funge da mediatore nel flusso di denaro tra soggetti che dispongono liquidità e soggetti che la richiedono. Per operare deve disporre delle previste autorizzazioni rilasciate dalla Banca d'Italia. Non va confuso con il Mediatore Creditizio.

**Mediatore creditizio:** soggetto che mette in relazione la clientela con banche o intermediari finanziari autorizzati ai fini della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma senza operare in via esclusiva per uno di essi o esserne legato da vincoli di mandato. Non può concludere in proprio contratti di finanziamento.

**Penale:** somma di denaro destinata a risarcire i danni provocati dall'inadempimento degli obblighi previsti nel contratto.

**Perizia tecnica:** relazione di stima sul valore dell'immobile realizzata da uno specialista. Specifica anche gli elementi catastali che distinguono il bene e la sua regolarità urbanistica. Contiene indicazioni sulla commerciabilità dell'immobile.

**Compenso o provvigione:** riconoscimento economico a favore del mediatore attribuitogli a fronte della prestazione dallo stesso effettuata.

**Relazione notarile preliminare:** relazione redatta da un notaio che contiene gli estremi dei proprietari di un immobile, i dati che lo distinguono presso il catasto, lo stato ipotecario, eventuali vincoli gravanti e informazioni sui trasferimenti di proprietà avvenuti nell'ultimo ventennio.