



Carta dei Servizi



PREMESSA

Questa Carta dei Servizi, approvata dal CODACONS (Coordinamento delle Associazioni per la Difesa dell'Ambiente e dei Diritti degli Utenti e dei Consumatori), contiene l'impegno ad adottare un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori; il rispetto di tale impegno rende l'Azienda Affidabile. Il riconoscimento di Affidabilità non riguarda la qualità dei servizi erogati in quanto non propone una valutazione tecnica ma solo operativa.

Il riconoscimento di Affidabilità viene rilasciato dal CODACONS, su proposta di Markonet srl, incaricata dal CODACONS alla gestione e al monitoraggio del servizio.

ATTIVITÀ

Mutui Prestiti e Servizi è una società che svolge in via esclusiva attività di mediazione creditizia nonché attività strumentali e connesse, come definita dalla vigente normativa. In particolare la società ha lo scopo di mettere in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari, così come identificati nel Testo Unico Bancario, con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti, sotto qualsiasi forma, Mutui Prestiti e Servizi è iscritta nell'apposito elenco tenuto dall'OAM al n°M170.

La Carta dei Servizi, diffusa pubblicamente, rende Mutui Prestiti e Servizi Affidabile in quanto contiene l'impegno ad adottare, nell'azione e nella missione, un comportamento corretto, trasparente e collaborativo nei riguardi dei Consumatori.

L'attività di Mutui Prestiti e Servizi si ispira ai principi di:

Trasparenza, Efficienza, Uguaglianza e Imparzialità, Cortesia e Disponibilità

TRASPARENZA, Mutui Prestiti e Servizi si impegna a:

1. stipulare contratti chiari e corretti allineati alla vigente normativa;
2. esercitare l'attività con mediatori debitamente accreditati e riconosciuti;
3. applicare commissioni in linea con il mercato;
4. realizzare una comunicazione pubblicitaria esaustiva, palese e veritiera;
5. favorire le operazioni di controllo dell'OAM (Organismo degli Agenti e dei Mediatori).

EFFICIENZA, Mutui Prestiti e Servizi si impegna a:

1. garantire l'operato corretto e la condotta professionale dei mediatori;
2. fornire un servizio di assistenza clienti accessibile, professionale ed efficace;
3. garantire costantemente la formazione del personale e l'aggiornamento mirato delle professionalità.

UGUAGLIANZA E IMPARzialità, Mutui Prestiti e Servizi si impegna a:

1. fornire servizi e assistenza, indistintamente a tutti gli utenti, senza discriminazione, ispirandosi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
2. garantire correttezza e trasparenza su obblighi ed impegni nei confronti del Consumatore.

CORTESIA E DISPONIBILITÀ, Mutui Prestiti e Servizi si impegna ad:

1. assicurare un servizio di assistenza clienti accessibile, continuativo e qualificato;
2. selezionare il personale sulla base di competenza, cordialità e correttezza.

PUNTUALITÀ E RISPETTO DEL LIVELLO DI PRESTAZIONI PROPOSTE; SERVIZI OFFERTI dal MEDIATORE CREDITIZIO

La Carta dei Servizi prevede che in ogni rapporto contrattuale si garantisca la riconoscibilità espressa dei diritti del Consumatore, così come regolati dal Codice del Consumo (D.L. 06.09.05 n. 206) e dal Codice Civile; specificatamente ribadisce il riconoscimento del diritto di recesso secondo le prassi e le normative vigenti; in generale adottare l'interpretazione più favorevole al Consumatore, evitando pertanto che le singole clausole possano essere considerate vessatorie.

Nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali, i Consumatori hanno diritto di recedere dal contratto all'atto della notifica delle modifiche stesse, senza costi conseguenti.

Eventuali vincoli all'utilizzo dei prodotti/servizi sono espressi al momento dell'offerta e/o del preventivo.

Ogni contratto contiene tariffe chiare e specifiche, senza accessori od oneri collaterali.

In caso di controversia, generata a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivazione, è competente il Foro di residenza o domicilio elettivo del Consumatore.

Mutui Prestiti e Servizi, comunque, s'impegna a tentare, anche prima di una eventuale mediazione, la conciliazione; il conciliatore è nominato dal CODACONS.

ASSISTENZA CLIENTI

Mutui Prestiti e Servizi garantisce un'efficace Assistenza Clienti tramite contact center (telefono, posta elettronica, sito web e social). Il Contact Center telefonico di Mutui Prestiti e Servizi garantisce un livello di servizio (Service Level Agreement) che prevede per l'80% delle chiamate una risposta entro 5 minuti. In caso di richieste via e-mail il tempo massimo di evasione interna delle pratiche è di 48 ore (tenendo conto dei tempi di apertura dell'ufficio). Le segnalazioni e i suggerimenti provenienti dall'utenza, dalla mail dedicata e dal sito web istituzionale e dai social sono presi in considerazione dal Management nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto; Mutui Prestiti e Servizi si impegna a farli propri se ritenuti validi. Al fine di rendere il Cliente protagonista del miglioramento continuo, vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Per motivi di chiarezza si riportano le definizioni:

- **suggerimento**, proposte e pareri del Cliente per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- **segnalazione**, azione del Cliente diretta a comunicare a Mutui Prestiti e Servizi fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene debba essere posta attenzione;
- **reclamo**, ogni atto con cui il cliente contesta a Mutui Prestiti e Servizi in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) un comportamento di Mutui Prestiti e Servizi stessa con cui richiede una risposta in relazione agli impegni fissati nella Carta dei Servizi.

Il reclamo stesso dovrà essere fatto al Centro Studi Codacons-Comitas via e-mail all'indirizzo centrostudi1@codacons.it e a Mutui Prestiti e Servizi all'indirizzo e-mail: reclami@emmpiesse.it ovvero **via lettera** raccomandata R/R all'Ufficio Reclami Via Filippo Pennavaria 5 - 97100 Ragusa (RG), i quali si attiveranno per i dovuti riscontri e per agevolare la risoluzione del problema.

Il reclamo scritto potrà essere accompagnato anche da dimostrazione telefonica al n° di telefono **06/99341843** del Centro Studi Codacons-Comitas.

Mutui Prestiti e Servizi garantisce la professionalità e la serietà del suo personale, organizzando incontri programmati di formazione e aggiornamenti, mirati a fornire tutte le informazioni per una corretta comprensione dei prodotti/servizi; infatti il Cliente deve sentirsi a suo agio, come a casa propria: il servizio non può creare problemi di sorta nel suo godimento; ogni eventuale reclamo o suggerimento verrà vagliato dall'apposita struttura preposta il Centro Studi Codacons-Comitas con Mutui Prestiti e Servizi che ordina le notizie sui disservizi in maniera strutturata e trasparente, riconoscendo un ruolo attivo dei Consumatori nell'operatività aziendale. Per agevolare l'accessibilità delle informazioni, vengono redatte dettagliate FAQ, risposte standardizzate alle domande più frequenti; sono predisposte sul sito internet e in appositi opuscoli le risposte ed i chiarimenti che più frequentemente vengono dati ai Clienti; il monitoraggio delle risposte e dei chiarimenti, unitamente agli approfondimenti e alle integrazioni adottate, che interessano maggiormente il Servizio Qualità, è strutturato e ordinato. Per garantire una reperibilità puntuale, si precisa che l'ASSISTENZA CLIENTI sarà raggiungibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.30 rivolgendosi al numero 800 501444.

ADOZIONE DI INIZIATIVE PER LA SOSTENIBILITÀ

Nella sua attività e nei rapporti con tutti gli stakeholders, Consumatori in testa, Mutui Prestiti e Servizi intende assumere una missione sostenibile nei confronti del Mercato (sistema Consumatori-Imprese), della Società (sistema Comunità-Istituzioni) e del Territorio (sistema Ambiente-Biodiversità). L'immagine, la reputazione di un'Impresa non è più solo legata al prodotto-ser-

vizio, al rapporto qualità-prezzo, all'assistenza clienti, alla storia. Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, ha acquisito negli ultimi tempi una importanza strategica per la qualificazione di ogni attività produttiva. Anche perché è, prima di tutto, indice di solidità e attenzione al futuro, oltre che al presente. Il Consumatore è sempre più attento e sensibile agli impegni assunti dall'Impresa per avere una missione sostenibile, adottando la legalità come strategia globale. La sostenibilità è un antidoto alla crescente infedeltà sociale che caratterizza il nostro tempo, perché crea un naturale senso di appartenenza e solidarietà. La cultura della sostenibilità serve a contrastare la fragilità dei tempi e la vulnerabilità dello sviluppo; emerge con forza la necessità di cercare una crescita qualitativa più che quantitativa. Le attività svolte per la sostenibilità devono essere valorizzate come strumento innovativo di comunicazione perché rappresenta una fonte primaria ed un serbatoio vitale di informazioni con cui stimolare il dialogo con i Consumatori orientandoli su temi positivi e costruttivi.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Mutui Prestiti e Servizi si impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardo la tutela di riservatezza dei dati dei suoi Clienti, adottando le opportune misure tecniche e organizzative. I dati personali sono trattati per l'adempimento di obblighi di legge o contrattuali, nonché per finalità promozionale, pubblicitaria e di marketing, previo espresso consenso dell'interessato.

Il trattamento viene effettuato con strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza anche attraverso strumenti automatizzati.

Come previsto dall'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 il Cliente potrà fare valere ogni suo diritto, ottenendo: l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

Il titolare del trattamento è Mutui Prestiti e Servizi srl con sede legale in Milano (MI), Via Albani 5. Responsabile del trattamento è il Dr. Maurizio Fumarola domiciliato presso la sede amministrativa della società in Via F. Pennavaria 5 97100 Ragusa (RG).

PROCEDURA DI RAFFREDDAMENTO

Secondo la prassi del CODACONS, in ogni caso di mancato rispetto delle normative vigenti a tutela del Consumatore da parte di Mutui Prestiti e Servizi, con la presente avviamo una procedura di "raffreddamento" secondo le modalità di seguito indicate.

CODACONS, prima di promuovere qualunque azione contro Mutui Prestiti e Servizi o effettuare segnalazioni ad Autorità, invia a Mutui Prestiti e Servizi, una raccomandata con A.R. e/o PEC, anticipata via fax o e-mail, a una contestazione sui fatti e sulle violazioni degli standard previsti dalla normativa vigente.

Infatti il CODACONS si impegna a non promuovere qualunque azione contro Mutui Prestiti e Servizi, ai sensi dell'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, del D. Lgs. 198/2009, Class Action P.A., ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale - salvo i casi per i quali sia previsto l'obbligo di denuncia - amministrativa, erariale o stragiudiziale o effettuare segnalazioni ad Autorità se non dopo il decorso di tutto il periodo ricompreso nella Procedura di raffreddamento di cui alla presente nota.

Mutui Prestiti e Servizi, entro il termine di giorni 45 (quarantacinque) dalla ricezione della contestazione, dovrà provvedere al riscontro della contestazione.

CODACONS, in caso di mancato o inidoneo riscontro entro la scadenza di 45 gg. predetta, sarà libero, decorsi ulteriori 10 giorni e dandone preavviso a Mutui Prestiti e Servizi, anche mediante mail o telegramma, di attivare la procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo, ovvero le altre azioni consentite dall'ordinamento agli enti esponenziali in sede civile, penale e/o amministrativa, erariale.

Fermo restando che Mutui Prestiti e Servizi e CODACONS non rinunciano ad alcuna difesa né ad alcun diritto in relazione ad eventuali azioni promosse in base alla procedura prevista dall'art. 140 del D. Lgs. 206/2005, Codice del consumo ovvero qualsiasi altra azione consentita dall'ordinamento in sede civile, penale, amministrativa, erariale o stragiudiziale o ad altre azioni eventualmente promosse dal CODACONS e/o dai Consumatori, con la procedura "di raffreddamento" Mutui Prestiti e Servizi, non rinuncia ad alcun diritto verso CODACONS e/o verso i Consumatori.

NOTA IMPORTANTE

Si prende espressamente atto e si riconosce che il CODACONS, nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non ha alcuna connessione d'interessi con le Aziende e non intende svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo del CODACONS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica e di favorire la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia. Per quanto sopra nulla è dovuto al CODACONS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a Markonet srl. Il CODACONS svolge il suo ruolo istituzionale di vigilanza e controllo, oltre che di assistenza, per il più efficace successo dell'iniziativa, nel rispetto delle prescrizioni contenute nell'art. 137, comma 3 del Codice del Consumo, dell'art.3, comma 2, lett. g), del DM n.260/2012) e della Circolare prot. n° 0038226 del 5 marzo 2013 del Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'impresa e l'internazionalizzazione Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza, il Consumatore, la Vigilanza e la Normativa Tecnica, Divisione XI - Politiche normative per i consumatori.