

**FOGLIO INFORMATIVO RELATIVO ALLA MEDIAZIONE CREDITIZIA
CLIENTELA CORPORATE E CLIENTELA AL DETTAGLIO (esclusi i consumatori)**

Il presente documento è redatto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia in tema di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" adottato il 29.07.2009 e successive modifiche e integrazioni, al Titolo VI del D.lgs. n. 385/1993 (Testo Unico Bancario - TUB). "Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti" e a quanto previsto dal Decreto legislativo, 06.09.2005 n. 206 "Codice del Consumo" in quanto applicabile.

Tale documento, contiene informazioni sul mediatore creditizio Key S.r.l. (di seguito anche la "Società" e il "Mediatore Creditizio"), sulle caratteristiche e sui rischi tipici della mediazione creditizia, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali. Viene messo a disposizione della clientela, per la consultazione e con la possibilità di asportarne copia, presso ciascun locale aperto al pubblico del Mediatore Creditizio, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, **ed è inoltre accessibile presso il sito ufficiale del mediatore www.keysrl.com.**

INFORMAZIONI SUL MEDIATORE CREDITIZIO

Key S.r.l., iscritta negli Elenchi gestiti dall'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori Creditizi (OAM) al n. M673, con sede legale in Milano (MI), Via Lazzaro Spallanzani, n. 10 – 20129 – P.IVA 13841660965, iscritta nella Camera di Commercio di Milano, con numero REA MI – 2746753, cap. soc. € 50.000,00 I.V., Legale Rappresentante *pro tempore* Sig. Marco Panizza. Contatti: e-mail: info@keysrl.it, PEC: key@pec.net, **telefono +39 3513112317**.

INFORMAZIONI SUL COLLABORATORE CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE:

Il/La Sig./Sig.ra _____, e-mail _____,

PEC: _____, svolge per conto di Key S.r.l., attività di contatto con il pubblico con rapporto di Collaboratore/Dipendente ed è regolarmente comunicato all'OAM dallo stesso Mediatore Creditizio.

I presenti dati sono verificabili sul sito dell'OAM, all'indirizzo Internet https://www.organismo-am.it/elenchi-registri/dipendenti_collaboratori.html, nella sezione "Dipendenti Collaboratori".

CARATTERISTICHE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA

La mediazione creditizia è l'esercizio professionale dell'attività di messa in relazione, anche attraverso attività di consulenza, di banche e/o altri intermediari finanziari previsti dal Titolo V del TUB con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma. Lo svolgimento di tale professione è riservato, per legge, ai soggetti in possesso di adeguati requisiti ed iscritti nell'Elenco dei Mediatori creditizi tenuto dall'OAM e consultabile sul sito internet dell'Organismo Agenti e Mediatori.

Ai sensi dell'art. 128-sexies, comma 3 del TUB, il Mediatore Creditizio non è legato ad alcuna delle parti da rapporti che ne possano compromettere l'indipendenza.

La mediazione creditizia ricomprende e permette, inoltre, l'attività di consulenza, della raccolta di richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti, dello svolgimento di una prima istruttoria per conto dell'intermediario erogante e l'inoltro delle richieste a quest'ultimo. Il mediatore creditizio può percepire il proprio corrispettivo da entrambe le parti se l'affare è concluso per effetto del suo intervento. L'attività di consulenza integra il servizio di mediazione creditizia e, pertanto, per questa il mediatore creditizio non può richiedere autonomo compenso se, al termine dell'attività, il richiedente si rivolge ad uno degli istituti finanziari convenzionati. Il mediatore può mettere a disposizione eventuali servizi accessori, offerti unitamente a quello di mediazione proposto, aventi carattere opzionale.

Al mediatore creditizio, invece, è fatto espresso divieto di concludere contratti di finanziamento nonché effettuare, per conto di banche o intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti, inclusi eventuali anticipi di questi e ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito, ad eccezione della mera consegna degli assegni non trasferibili integralmente compilati dalle banche e/o dagli intermediari finanziari.

Modalità di svolgimento dell'attività di mediazione

Per espletare la propria attività, il Mediatore Creditizio potrà rivolgersi a banche e/o intermediari finanziari con i quali intrattiene un rapporto di collaborazione regolamentato da appositi accordi distributivi (cd. operatività "in convenzione"), oppure rivolgersi a banche e/o intermediari con i quali non intrattiene alcun rapporto di collaborazione regolamentato contrattualmente (cd. operatività "fuori convenzione"); in tale ultimo caso il Mediatore Creditizio ha comunque l'obbligo di comunicare al finanziatore gli eventuali oneri a carico del cliente e relativi al suo intervento che andranno inseriti nel calcolo del TEG/ISC ed è tenuto a consegnare al cliente il foglio informativo relativo ai prodotti o ai servizi offerti e le Guide della Banca d'Italia riferite ai prodotti trattati.

Attività di Co-mediazione/segnalazione

Il Mediatore Creditizio potrà svolgere la propria attività anche in virtù di rapporti di collaborazione con altri Mediatori Creditizi iscritti nello stesso elenco tenuto dall'OAM in base a specifici accordi di co-mediazione/segnalazione; in tal caso al cliente sarà fornita adeguata e tempestiva informativa sull'identità e il ruolo rivestito dagli Intermediari del credito interessati.

Clientela a cui è rivolto il servizio

Il servizio svolto dal Mediatore Creditizio è rivolto alla c.d. "*Clientela Corporate*" qui definita come qualsiasi persona fisica o giuridica che agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Rientra nella "*Clientela Corporate*" anche la "*Clientela al Dettaglio*", con esclusione, dei c.d. "*Consumatori*".

Normative applicabili a specifiche categorie di clientela

Nel caso in cui il cliente rientri nella categoria delle c.d. "Micro-imprese" saranno applicabili le disposizioni previste agli articoli da 18 a 27 del Codice del Consumo (D.lgs. 06.09.2005 n. 206) e le disposizioni contenute nel D.lgs. 2 agosto 2007, n. 145.

INSERIRE CARTA INTESTATA KEY S.R.L.

Per “micro-imprese” devono intendersi: entità, società o associazioni, che, a prescindere dalla forma giuridica, esercitano un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003 ovvero i requisiti individuati con decreto del Ministro dell'economia e delle finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera b), della direttiva 2007/64.

RISCHI TIPICI DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA

L'attività di mediazione creditizia costituisce un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Le trattative per la definizione del finanziamento sono di esclusiva competenza delle banche e degli istituti finanziari; pertanto, il mediatore creditizio non garantisce l'effettiva concessione/erogazione del finanziamento richiesto e nessuna responsabilità è, sul punto, ad esso ascrivibile. Il rischio di mancato reperimento di una banca o altro intermediario finanziario disposti a concedere il finanziamento, come quello relativo a tempistiche e modalità di erogazione rimane, quindi, ad esclusivo carico del cliente. Inoltre, in caso di finanziamento non erogato, il mediatore creditizio non sarà tenuto a comunicarne le ragioni.

CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA

L'attività di mediazione creditizia è svolta a titolo oneroso o non oneroso; il corrispettivo è, in ogni caso, concordato tra Key S.r.l e il cliente esclusivamente in forma scritta, attraverso la sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia.

Il corrispettivo da parte del cliente consiste nella provvigione e in ogni altro onere, commissione o spesa del contratto di mediazione creditizia (ivi incluse, ad esempio le spese di istruttoria, le spese postali, etc.), comunque denominati e gravanti sul cliente, anche con riferimento a quelle da sostenere in occasione dello scioglimento del rapporto e le eventuali penali.

Il Mediatore Creditizio, nei casi di attività di c.d. “mediazione a zero”, può percepire un compenso dall'istituto erogante sulla base dello specifico accordo sottoscritto tra le parti; i compensi percepiti dal Mediatore Creditizio a carico dell'istituto erogante, sono considerati parte del costo totale del credito e, perciò conteggiati nel calcolo del TAEG.

Le provvigioni spettanti alla Società per l'attività di mediazione creditizia esercitata vengono calcolate sull'importo deliberato e non sono conoscibili in cifra allo stato di sottoposizione del Foglio informativo. Il Mediatore Creditizio provvederà, in ogni caso, a comunicare alla banca o all'intermediario finanziario prescelto il corrispettivo ricevuto dal cliente prima dell'eventuale stipula del contratto di finanziamento, in tempo utile affinché il finanziatore possa includerlo nel calcolo del TAEG e comunicato al cliente in tempo utile, prima dell'erogazione del finanziamento. Si precisa che nel caso in cui il Mediatore Creditizio venga remunerato da parte della Banca/Intermediario Finanziario erogante anche tale corrispettivo sarà incluso dalla stessa Banca/Intermediario Finanziario nel calcolo del TAEG.

Sono a carico del cliente le spese per l'istruttoria del finanziamento a beneficio della banca o dell'istituto finanziario prescelto, le spese notarili e le imposte relative al finanziamento.

Si riportano, di seguito, gli importi massimi applicabili:

Voce di spesa	Importo massimo applicabile (o percentuale)
Mutui Factoring Acquisto Crediti	5% dell'importo deliberato; 5% dell'importo deliberato; 5% dell'importo deliberato.
Spese di istruttoria documentate	Fino ad €500,00
Corrispettivo previsto in caso di esercizio del diritto di recesso prima della delibera senza rispetto dei termini di preavviso e/o privo di giusta causa.	Fino al 50% della provvigione concordata per iscritto nel contratto di mediazione creditizia sottoscritto tra il Mediatore Creditizio e il cliente.
Penali	Fino ad €3.000,00/50% della provvigione concordata per iscritto nel contratto di mediazione creditizia sottoscritto tra il Mediatore Creditizio e il cliente.

MATURAZIONE DEL DIRITTO ALLA PROVVIGIONE

Il diritto del Mediatore Creditizio al compenso sorge:

- Al momento della delibera del finanziamento da parte istituto prescelto, anche in caso di finanziamento a condizioni e per importi diversi da quelli richiesti;
- Anche in caso di erogazione successiva alla revoca del contratto di mediazione, se la delibera è antecedente o se questa è intervenuta a seguito di attività svolta dalla Società.

TRASPARENZA SULLE COMMISSIONI

La Società dichiara di ricevere commissioni dalle banche/intermediari finanziari per l'attività prestata¹.

¹ I corrispettivi dovuti a Key S.r.l. per lo svolgimento dell'incarico di mediazione creditizia dovranno rispettare, nel caso di operatività in convenzione con il finanziatore, la misura massima indicata nei fogli informativi delle singole Banche e dei singoli Intermediari finanziari eroganti il finanziamento richiesto.

INSERIRE CARTA INTESTATA KEY S.R.L.

L'importo delle commissioni e delle altre somme a carico delle Banche e degli Intermediari finanziari, nonché delle eventuali spese che le Banche e gli Intermediari finanziari sono tenuti a corrispondere al Mediatore Creditizio per l'attività svolta, non sono note in sede di consegna del presente Foglio Informativo.

In ogni caso, l'importo di tali commissioni sarà comunicato al cliente:

- Su richiesta del cliente stesso;
- Entro la data di erogazione del finanziamento;
- In caso di "mediazione a zero" il costo dell'attività di mediazione retrocesso a Key S.r.l. dall'istituto erogante sarà incluso nel calcolo del TAEG e reso visibile al cliente nel PIES.

Le commissioni ricevute dall'istituto finanziatore non vengono detratte dalla provvigione dovuta dal cliente.

Sono carico del cliente le spese per l'istruttoria del finanziamento a beneficio della banca o della società finanziaria prescelta, le spese notarili e le imposte relative al finanziamento.

SINTESI DELLE CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO LA MEDIAZIONE

Finalità del contratto di mediazione:

Con la sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia, il cliente conferisce incarico al Mediatore Creditizio di individuare e metterlo in contatto – direttamente o indirettamente ed anche attraverso attività di consulenza – con banche, intermediari finanziari previsti dal titolo V del TUB o altri soggetti autorizzati all'erogazione del credito disponibili a concedergli un finanziamento sotto qualsiasi forma.

Durata:

L'incarico di mediazione creditizia è conferito a tempo determinato, per un termine di **12 (dodici) mesi** decorrenti dalla sottoscrizione dell'apposito contratto.

Il vincolo contrattuale si intenderà automaticamente cessato, senza necessità di alcuna disdetta alla scadenza di tale termine e, in ogni caso, alla concessione del finanziamento erogato grazie all'attività svolta da Key S.r.l.

Modalità di conferimento dell'incarico:

L'incarico conferito alla Società potrà essere:

- a) in forma esclusiva: pertanto, per tutta la durata del contratto il cliente non potrà ricercare autonomamente il finanziamento, né conferire analoghi incarichi ad altri intermediari del credito;
- b) senza esclusiva: il cliente ha facoltà, per tutta la durata del contratto, di ricercare il finanziamento sia personalmente sia incaricando altri intermediari creditizi.

La cessazione del contratto, da qualsiasi causa determinata, non pregiudica il diritto della Società di ricevere il corrispettivo per tutte le delibere di finanziamento accettate dal cliente sino alla data della cessazione; inoltre, se l'erogazione del finanziamento oggetto del contratto di mediazione dovesse avvenire oltre il termine previsto/oltre il termine di scadenza dell'incarico, per cause non riconducibili alla Società, oppure qualora il soggetto finanziatore proceda alla liquidazione del finanziamento – ottenuto mediante l'attività di Key S.r.l. – successivamente alla scadenza del contratto di mediazione creditizia, Key S.r.l. avrà in ogni caso, diritto alla provvigione da parte del cliente.

Diritti del Cliente:

Il Cliente ha diritto di avere a disposizione, prima della sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia, e comunque "in tempo utile", copia del Foglio Informativo, datato ed aggiornato, e della documentazione precontrattuale nei locali del mediatore creditizio aperti al pubblico, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, e di poterne asportare copia. Il Foglio Informativo è altresì accessibile presso il sito www.keysrl.com (nella sezione Trasparenza).

Qualora il mediatore creditizio si avvalga di tecniche di comunicazione a distanza, il cliente ha diritto: di avere a disposizione mediante tali tecniche (documento in pdf scaricabile e stampabile) su supporto cartaceo su altro supporto durevole, la copia del Foglio informativo nonché della Guida relativa all'operazione o al servizio offerto dalla Società; di ottenere, prima della conclusione del contratto, copia del testo del contratto di mediazione creditizia, idonea per la stipula con incluso il Documento di Sintesi²; di ricevere copia del contratto di mediazione creditizia sottoscritto, incluso il Documento di Sintesi; di ottenere, a proprie spese, su personale richiesta o su richiesta di colui che gli succede a qualunque titolo o su richiesta di colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente i rapporti con il mediatore creditizio, per singole operazioni, poste in essere negli ultimi dieci anni; di ricevere l'informativa sul trattamento dei dati personali per l'adempimento degli obblighi di cui al Regolamento GDPR 679/2016.

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto di mediazione creditizia nei termini e secondo le modalità indicate nel contratto di mediazione creditizia.

Obblighi del Mediatore Creditizio:

Il Mediatore Creditizio ha l'obbligo di:

- ricercare attivamente Banche, Intermediari finanziari e istituti di pagamento che possano essere interessati a concedere il finanziamento al cliente;
- comportarsi con diligenza correttezza e buona fede svolgendo il servizio con semplicità e chiarezza, nel rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza;
- di fornire un'ideale consulenza e compiere l'attività di istruttoria adeguandola al profilo economico del cliente e alla entità del finanziamento richiesto;

² la consegna della copia non impegna le parti alla conclusione del contratto

INSERIRE CARTA INTESTATA KEY S.R.L.

- di rispettare il segreto professionale e non divulgare le informazioni relative al cliente delle quali sia venuto a conoscenza in esecuzione dell'incarico conferitogli, ad eccezione di quelle informazioni per le quali la legge imponga obbligo di comunicazione;
- comunicare le circostanze rilevanti che possano influire sulla valutazione dell'affare, laddove queste non incidano e non vadano a violare altri obblighi di riservatezza imposti dalla normativa al Mediatore Creditizio;
- fornire al cliente un'adeguata attività di consulenza e assistenza fino al perfezionamento dell'operazione;
- di provvedere all'identificazione del cliente ai sensi della normativa in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo.

Obblighi del Cliente:

Il Cliente s'impegna a:

- fornire, nei tempi concordati, la documentazione indicata nel contratto e le eventuali ulteriori informazioni richieste da Key S.r.l. necessarie per consentire la selezione e l'individuazione della banca/intermediario finanziario disponibile a valutare la concessione di finanziamenti/locazioni finanziarie;
- fornire le eventuali integrazioni richieste in fase di istruttoria, manlevando la Società da qualsiasi responsabilità in caso di omessa, parziale o ritardata consegna ovvero in caso di documentazione non autentica, non veritiera, incompleta e non aggiornata;
- comunicare tempestivamente al mediatore creditizio le eventuali variazioni della propria situazione patrimoniale e personale che siano idonee a incidere sulla propria capacità di adempiere alle proprie obbligazioni;
- garantire che i dati, così come le notizie e la documentazione fornita, siano autentici, completi ed aggiornati;
- dichiarare l'esistenza a proprio carico di eventuali protesti, procedimenti penali, segnalazioni negative in banche dati pubbliche e private, procedure concorsuali e/o esecutive in corso, ipoteche, pignoramenti o altre iscrizioni e trascrizioni pregiudizievoli insistenti su beni di cui abbia la proprietà o rispetto ai quali sia titolare di altri diritti reali;
- corrispondere, nei termini concordati, il corrispettivo e ogni altro compenso/spesa previsti nel mandato di mediazione creditizia sottoscritto.

In caso di incarico conferito in forma esclusiva:

- non ricercare autonomamente il finanziamento, né conferire incarico contestuale ad altra società di mediazione creditizia per la richiesta del medesimo finanziamento.

Rapporti tra il mediatore creditizio e il cliente

Il cliente prende atto che in caso di non accoglimento della richiesta di finanziamento da parte della banca o dell'intermediario finanziario, la Società non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile dell'operato dei predetti e non sarà tenuta a fornire alcuna giustificazione circa la motivazione che ha originato il rifiuto.

Clausola risolutiva espressa:

Key S.r.l. ha facoltà di risolvere con effetto immediato il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa comunicazione scritta da inviarsi al cliente mediante raccomandata A/R o PEC, nelle seguenti ipotesi:

- a. il cliente non comunichi o non consegna i dati/documenti richiesti;
- b. il cliente comunichi o consegna al mediatore dati falsi, contraffatti o incompleti;
- c. il cliente abbia falsamente dichiarato di non aver in corso alcun altro contratto di mediazione creditizia;
- d. il Cliente venga assoggettato a procedure concorsuali e/o procedure equipollenti, ivi inclusa l'amministrazione controllata e/o altra procedura extra-giudiziale equipollente;

In tali casi il cliente dovrà corrispondere a Key S.r.l. il rimborso di tutte le spese da questa sostenute e il risarcimento del danno ulteriore.

Diritto di recesso:

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di mediazione creditizia liberamente e senza preavviso, a mezzo raccomandata A/R o PEC da inviare a Key S.r.l., entro 7 (sette) giorni dalla data di sottoscrizione (qualora agisca in qualità di Consumatore il termine è esteso a giorni 14).

Oltre detti termini, il recesso da parte del Cliente potrà avvenire in ogni momento, prima della delibera di finanziamento da parte dell'istituto erogante, previo preavviso scritto di almeno 60 (sessanta) giorni da inviare alla Società a mezzo raccomandata A/R o PEC. Qualora non siano rispettati i termini di preavviso e/o l'esercizio del diritto non sia accompagnato da giustificato motivo comprovato, il cliente sarà obbligato a versare a Key S.r.l. l'apposito corrispettivo – nella misura massima indicata nelle "CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA" del presente Foglio Informativo – ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile.

In ogni caso, l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente, impegna quest'ultimo a rifondere Key S.r.l. delle spese – debitamente documentate – che questa ha sostenuto fino a quel momento per l'adempimento degli obblighi contrattuali.

La comunicazione scritta obbligatoria per l'esercizio del diritto di recesso dovrà essere inviata a mezzo di raccomandata A/R all'indirizzo di **Via Lazzaro Spallanzani, n. 10 – 20129 – Milano (MI)/Via Eugenio Villorosi, n. 45 – 20143 – Sesto San Giovanni (MI)**, oppure tramite PEC a key@pec.net

Penale:

Il cliente sarà tenuto al pagamento di una penale, ai sensi dell'art. 1382 del Codice Civile, nella misura massima indicata nel presente Foglio Informativo, nella sezione "CONDIZIONI ECONOMICHE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA", nelle seguenti ipotesi:

- a. verificarsi delle condizioni che diano origine all'esercizio di risoluzione del contratto da parte del Mediatore Creditizio ai sensi dell'art. 1456 c.c., escluso l'assoggettamento a procedure concorsuali e/o procedure equipollenti;
- b. venga violato da parte del cliente il patto di esclusiva, quando previsto all'interno del contratto di mediazione creditizia;
- c. il cliente rinunci al finanziamento già deliberato da parte dell'Istituto di credito o finanziatore.

Resta in ogni caso salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore.

Corrispettivi:

INSERIRE CARTA INTESTATA KEY S.R.L.

Salvo differenti accordi indicati per iscritto all'interno del contratto di mediazione creditizia, il corrispettivo di Key S.r.l. sarà esigibile decorsi 10 (dieci) giorni dalla data di prima erogazione del finanziamento e dovrà essere pagato dal Cliente in un'unica soluzione, dietro presentazione di corrispondente fattura fiscale da parte della Società.

Foro Competente:

Per qualunque controversia che potesse sorgere in dipendenza del contratto di mediazione creditizia è esclusivamente competente il Foro di Roma, salvo il caso in cui il cliente sia un consumatore, nel qual caso il Foro competente sarà quello del luogo di residenza o domicilio del consumatore (Foro Generale del Consumatore).

RECLAMI E MEZZI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

I reclami, in relazione al mandato di mediazione creditizia, vanno inviati in forma scritta per posta ordinaria o tramite Raccomandata A.R. indirizzata a Key S.r.l. nella sede di di **Via Lazzaro Spallanzani, n. 10 – 20129 – Milano (MI)/Via Eugenio Villoresi, n. 45 – 20143 – Sesto San Giovanni (MI)** o tramite PEC all'indirizzo key@pec.net o a mezzo e-mail all'indirizzo info@keysrl.it.

Il Reclamo dovrà contenere almeno i seguenti riferimenti:

1. Nominativo e recapiti del cliente;
2. data del contratto di mediazione;
3. riferimenti delle persone incaricate del Mediatore Creditizio con le quali si è entrati in contatto;
4. motivazione del reclamo;
5. richiesta nei confronti del Mediatore Creditizio.

Il reclamo deve riguardare aspetti legati all'attività di mediazione creditizia ivi inclusi i contatti con il dipendente o il collaboratore del mediatore creditizio a contatto con il pubblico.

Il mediatore creditizio si impegna a rispondere entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione, comunicando al cliente l'esito del reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC.

In ogni caso, qualora dovessero sorgere controversie nell'ambito del rapporto contrattuale instaurato, il cliente, non potrà ricorrere all'Arbitro bancario e finanziario, come precisato dalla Circolare OAM n. 27/2020.

LEGENDA ESPLICATIVA

- **CLIENTE:** è il soggetto, persona fisica o giuridica, che richiede al Mediatore Creditizio di essere messo in relazione con una banca o altro intermediario finanziario per la stipula di un finanziamento/locazione finanziaria, ecc...
- **CLIENTELA AL DETTAGLIO:** le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale; gli enti senza finalità di lucro; le microimprese, come sopra definite, con esclusione dei consumatori".
- **COMEDIAZIONE/SEGNALAZIONE:** attività di mediazione congiunta tra mediatori creditizi nel numero massimo di due, inclusa Key S.r.l.
- **CONSUMATORE:** qualsiasi persona fisica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce per fini che non rientrano nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale.
- **CORRISPETTIVO:** compenso dovuto al mediatore creditizio, differente dalla provvigione..
- **MEDIATORE CREDITIZIO:** è il soggetto che mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o altro intermediario finanziario previsti dal titolo V del TUB con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.
- **FINANZIAMENTO E TIPOLOGIA DI FINANZIAMENTO:** è il finanziamento che il cliente si propone di ottenere grazie all'attività del mediatore creditizio. Le tipologie di finanziamento per le quali è posta in essere l'attività di mediazione creditizia possono essere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 1. finanziamenti a medio/lungo termine;
 2. finanziamenti entro 18 mesi;
 3. linee di credito commerciali;
 4. locazione finanziaria;
 5. acquisto di crediti;
 6. factoring;
 7. anticipazioni di contratti;
 8. fidejussioni/cauzioni;
 9. cessione crediti fiscali;
- **LOCALE APERTO AL PUBBLICO:** un qualsiasi locale o parte di esso, che sia nella disponibilità esclusiva o non esclusiva di Key S.r.l. o dei propri collaboratori, idoneo allo svolgimento dell'attività di mediazione creditizia. Con elencazione non esaustiva: la sede di Key S.r.l., le filiali, uffici territoriali, punti di contatto con la clientela, ecc.
- **OFFERTA FUORI SEDE:** l'offerta, cioè la sola promozione e/o anche il collocamento, di operazioni e servizi bancari e finanziari svolta in luogo diverso dai locali aperti al pubblico.
- **PROVVIGIONE:** è il corrispettivo dovuto dal cliente al mediatore creditizio per lo svolgimento dell'attività professionale di mediazione creditizia e commisurato all'affare intermediato.
- **SERVIZI ACCESSORI:** i servizi, anche non strettamente connessi con il servizio principale (quali, ad esempio, contratti di assicurazione, convenzioni con soggetti esterni, ecc.), commercializzati congiuntamente a quest'ultimo, ancorché su base obbligatoria.
- **SOCIETÀ:** Key S.r.l. iscritta negli Elenchi gestiti dall'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori Creditizi (OAM) al n. M673, con sede legale in Milano (MI), Via Lazzaro Spallanzani, n. 10 – 20129 – P.IVA

13841660965, iscritta nella Camera di Commercio di Milano, con numero REA MI – 2746753, cap. soc. € 50.000,00 I.V., Legale Rappresentante *pro tempore* Sig. Marco Panizza.

- **SUPPORTO DUREVOLE:** qualsiasi strumento che consenta di memorizzare informazioni che possano essere agevolmente recuperate e che consenta la riproduzione immutata delle informazioni medesime.
- **TAEG:** Tasso annuo effettivo globale è il costo totale del credito a carico del consumatore espresso in percentuale annua del credito concesso. Comprende gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito.
- **TASSO EFFETTIVO GLOBALE MEDIO (TEGM):** tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come previsto dalla legge sull'usura.
- **TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA:** tecniche di contatto della clientela, diversi dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e del Mediatore Creditizio.