

# CREDITO<sup>X</sup>TE

I Nostri Esperti, la Tua Tranquillità.

## FOGLIO INFORMATIVO O FASCICOLO INFORMATIVO SERVIZI RETAIL MUTUI

Ed. 01/02/2025



Redatto in conformità alla normativa vigente, con particolare riguardo alle disposizioni del Testo Unico Bancario (D. Lgs. 385/1993) e di Banca d'Italia ("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti").

## SEZIONE I - INFORMAZIONI SUL MEDIATORE CREDITIZIO

### Creditoxte Srl

**Sede legale:** Via Sardegna 39, 20146 Milano (Mi)

**Telefono:** 0236769550 - e-mail: [info@creditoxte.com](mailto:info@creditoxte.com) - pec: [Creditoxtesrl@pec.it](mailto:Creditoxtesrl@pec.it)

**Reclami:** [reclami@creditoxte.com](mailto:reclami@creditoxte.com)

**Sito ufficiale:** [www.creditoxte.com](http://www.creditoxte.com)

Capitale sociale 120.000€ i.v.

C.F./ P IVA 03257140164 REA MI 2703868

Iscrizione OAM n. M274 (verificabile consultando il sito <http://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>)

Iscrizione IVASS n. E00449630 (verificabile consultando il sito <https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Creditoxte è assicurata per i rischi professionali con la compagnia Arch Insurance (EU) DAC (Codice IVASS D965R) per il tramite di DUAL Italia S.p.A. (società iscritta nel Registro Unico Intermediari - Sezione A n. A000167405) con Polizza n. MAF/02514/000/24/4 emessa il 25/07/2024.

### DATI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE

Nome e Cognome ..... Qualifica .....

E-mail .....

Il soggetto di cui sopra è abilitato all'esercizio dell'attività e regolarmente iscritto negli elenchi OAM da Creditoxte. L'iscrizione del collaboratore può essere verificata sul sito dell'organismo nella sezione "Dipendenti/Collaboratori".

## SEZIONE II - CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA

### Caratteristiche

E' definito Mediatore Creditizio "il soggetto che mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari previsti dal Titolo V del TUB con la potenziale clientela per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma" (cfr. art. 128-sexies, comma 1, del TUB).

Il Mediatore Creditizio deve essere iscritto presso l'apposito elenco tenuto dall'Organismo Agenti e Mediatori ai sensi del combinato disposto degli artt. 128-sexies e 128-undecies del D. Lgs. n. 385/1993 e successive modifiche ed integrazioni. In mancanza di tale iscrizione, l'esercizio dell'attività integra il reato previsto dall'art. 140-bis comma 2 del TUB (esercizio abusivo dell'attività).

Il Mediatore Creditizio può svolgere esclusivamente l'attività di mediazione creditizia e quelle ad essa connesse e strumentali. La consulenza, se finalizzata alla messa in relazione del Cliente con Banche o Intermediari finanziari per la concessione di finanziamenti, integra l'attività di mediazione creditizia.

L'attività svolta da Creditoxte comprende sia la mediazione creditizia che la consulenza. Quest'ultima si configura nel fornire informazioni affinché il Cliente possa analizzare le operazioni di credito in essere e/o da intraprendere, e le esigenze di tutela personali e familiari, allo scopo di prendere decisioni razionali e consapevoli.

I mediatori creditizi (in quanto appartenenti alla categoria degli intermediari del credito) in ambito di credito immobiliare ai consumatori possono erogare i cosiddetti servizi di consulenza disciplinati dall'art. 120-terdecies del TUB come modificato dal D. Lgs. n. 72/2016. Detto articolo prescrive al comma 1 che: "Nello svolgimento del servizio di consulenza i finanziatori e gli intermediari del credito: a) agiscono nel migliore interesse del consumatore; b) acquisiscono informazioni aggiornate sulla situazione personale e finanziaria, sugli obiettivi e sulle preferenze del consumatore; c) forniscono al consumatore una raccomandazione personalizzata in merito a una o più operazioni relative a contratti di credito, adeguata rispetto ai suoi bisogni e alla sua situazione personale e finanziaria; la raccomandazione, fornita in forma cartacea o su altro supporto durevole, riguarda anche eventuali servizi accessori connessi con il contratto di credito e tiene conto di ipotesi ragionevoli circa i rischi per la situazione del consumatore per tutta la durata del contratto di credito raccomandato; d) prendono in considerazione, ai fini della raccomandazione, un numero sufficientemente ampio di contratti di credito nell'ambito della gamma di prodotti da essi stessi offerti o, nel caso dei mediatori creditizi, un numero sufficientemente ampio di contratti di credito disponibili sul mercato". Si ricorda che il servizio di consulenza può essere qualificato come indipendente solo se reso dai consulenti di cui all'art. 128-sexies, comma 2-bis del TUB.

L'attività di mediazione creditizia presume l'assenza di qualsiasi rapporto di dipendenza o altro legame potenziale Cliente ed ente erogante (Istituto di Credito o Intermediario finanziario).

Il Mediatore Creditizio può raccogliere le richieste di finanziamento sottoscritte dai Clienti, svolgere una prima istruttoria anche per conto dell'ente erogante (nei limiti delle disposizioni normative e regolamentari) e presentare le richieste ai soggetti finanziatori per le loro valutazioni e analisi.

Gli è tuttavia vietato concludere contratti di finanziamento nonché effettuare, per conto di Banche o Intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti, inclusi eventuali anticipi, e ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito.

Il Mediatore Creditizio può rivolgersi a Banche o a Intermediari finanziari con cui ha un rapporto di convenzione, oppure operare con soggetti "fuori convenzione", per garantire al Cliente il miglior servizio possibile. Creditoxte opera con una pluralità di intermediari bancari e finanziari, sia in convenzione che fuori convenzione.

Nel caso in cui, su una richiesta di finanziamento, vi sia l'intervento di più mediatori creditizi (attività cd. di co-mediazione), il Cliente dovrà essere adeguatamente informato sull'identità e sul ruolo rivestito dagli intermediari interessati.

Il Mediatore Creditizio indica negli annunci pubblicitari e negli altri documenti destinati ai consumatori a quale titolo opera, entro quali limiti può svolgere l'attività e, in particolare, se agisce in qualità di mediatore convenzionato o non convenzionato.

Gli Istituti di Credito e gli Intermediari finanziari con i quali Creditoxte ha stipulato una convenzione, o un accordo di co-mediazione, sono indicati nella sezione Trasparenza del sito [www.creditoxte.com](http://www.creditoxte.com)

### Rischi

Il Mediatore Creditizio non è responsabile degli inadempimenti o dell'eventuale mancata concessione e/o erogazione al Cliente dei finanziamenti richiesti da parte degli enti eroganti; allo stesso modo il Mediatore Creditizio non è responsabile nei confronti dei finanziatori relativamente agli inadempimenti dei Clienti.

La valutazione della concessione del finanziamento richiesto è di esclusiva competenza dell'ente erogante.

## SEZIONE III – CONDIZIONI DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA

### Provvigioni

Per il servizio svolto dal Mediatore Creditizio è prevista la corresponsione di una provvigione da parte del Cliente.

La provvigione attesa da Creditoxte è espressamente indicata nel contratto di mediazione creditizia e non potrà superare le seguenti percentuali:

| TIPOLOGIA FINANZIAMENTO  | PERCENTUALE PROVVIGIONE MAX | DETTAGLI                                                          |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Mutui ipotecari          | 4%                          | Provv. max sul valore erogato                                     |
| Prestiti personali       | 25%                         | Provv. Max sul monte interesse                                    |
| Cessioni del Quinto      | 15%                         | Provv max trattenuta sul capitale lordo mutuato (rata per durata) |
| Delegazioni di pagamento | 15%                         | Provv max trattenuta sul capitale lordo mutuato (rata per durata) |
| Locazione finanziaria    | 10%                         | Provv max sul valore erogato                                      |

I compensi di cui sopra rappresentano componenti di costo e come tali inclusi nel calcolo del TAEG / TEG / ISC del finanziamento concesso. La provvigione è determinata dalle parti attraverso la sottoscrizione del contratto di mediazione creditizia.

### Commissioni e altre somme a carico dell'ente finanziatore

Non è possibile conoscere a priori l'importo delle commissioni e delle spese che la Banca o l'Intermediario finanziario è tenuto a versare a CreditoXte per l'attività svolta.

Ai sensi dell'art. 120-decies, comma 1, lett. g) del TUB, l'importo effettivo delle commissioni e delle spese che l'ente erogante è tenuto a corrispondere a CreditoXte, è comunicato al Cliente con il modulo denominato "Prospetto informativo europeo standardizzato".

L'eventuale provvigione che CreditoXte percepisce dall'ente erogante non può essere portata in detrazione della provvigione pagata dal Cliente per i servizi di mediazione creditizia.

### Penali

Il Cliente si obbliga a corrispondere a CreditoXte a titolo di penale (ex. Art. 1382 C.c.):

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MUTUI IPOTECARI</b>          | <p>€ 1.500,00 = nel caso di:</p> <p>1) violato impegno alla comunicazione delle informazioni necessarie per l'istruzione della pratica (non oltre 10 gg.);</p> <p>2) rinuncia al finanziamento da parte del Cliente prima del completamento dell'iter di approvazione da parte dell'ente erogante incaricato.</p> <p>€ 1.000,00 = nel caso di:</p> <p>1) errate informazioni fornite al Mediatore Creditizio circa le garanzie reali e personali offerte, ovvero impossibilità di loro acquisizione imputabile al Cliente.</p> |
| <b>PRESTITI PERSONALI</b>       | <b>Nessuna penale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CESSIONI DEL QUINTO</b>      | <b>Nessuna penale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>DELEGAZIONI DI PAGAMENTO</b> | <b>Nessuna penale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>LOCAZIONE FINANZIARIA</b>    | <b>Nessuna penale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

### Altre spese

Non sono previsti oneri, commissioni o spese a carico del Cliente oltre a quanto atteso a titolo di provvigione, ad eccezione delle spese per la certificazione documentale, secondo il seguente prospetto:

| <b>SERVIZIO</b>                                    | <b>PREZZO PRIMA ANAGRAFICA</b> | <b>PREZZO ANAGRAFICA SUCCESSIVA</b> |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Certificazione documentale mutuo - Genio Diligence | € 70,00 = iva inclusa          | € 60,00 = iva inclusa               |
| Certificazione documentale mutuo - INEO            | € 70,00 = iva inclusa          | € 60,00 = iva inclusa               |

## SEZIONE IV – CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO LA MEDIAZIONE CREDITIZIA

### 1. Termine di esecuzione del servizio

Il Contratto di mediazione creditizia ha una durata massima di 12 mesi dall'atto della sua firma. Alla scadenza del termine si intenderà cessato automaticamente, senza necessità di disdetta.

### 2. Finalità del contratto di mediazione creditizia

Il Contratto di mediazione creditizia è volto al reperimento di un contratto di finanziamento presso banche o intermediari finanziari.

### 3. Conferimento del contratto di mediazione creditizia

Il contratto di mediazione creditizia viene conferito da CreditoXte senza vincolo di esclusiva.

### 4. Recesso del Mediatore e risoluzione del contratto:

CreditoXte può risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1465 C.c., previa comunicazione scritta da inviarsi mediante raccomandata A/R o PEC nelle seguenti ipotesi:

- a)** mancata consegna da parte del Cliente dei documenti necessari per l'analisi e l'istruttoria;
- b)** violazione da parte del Cliente dell'obbligo di fornire dati e informazioni corrispondenti al vero anche in relazione ad eventuali garanzie;
- c)** dichiarazioni inesatte o non veritiere del Cliente.

Nei casi di cui sopra il Mediatore Creditizio applica le penali previste e sopraindicate.

### 5. Diritti del Cliente

Il Cliente ha diritto:

- di avere a disposizione e poter asportare copia del (i) "Foglio Informativo", datato ed aggiornato. Il Foglio informativo è messo a disposizione presso ciascun locale identificabile come "agenzia CreditoXte" aperto al pubblico ovvero su supporto cartaceo o su altro supporto durevole ed è accessibile presso il sito ufficiale di CreditoXte ([www.creditoXte.com](http://www.creditoXte.com)) nonché (ii) copia del documento contenente i tassi effettivi globali medi previsti dalla normativa antiusura.
- 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 o su altro supporto durevole, copia del Foglio Informativo;
- di ricevere dal Mediatore Creditizio (nel caso in cui questo raccolga le richieste di finanziamento firmate dalla Clientela per il successivo inoltro all'ente erogante) prima della sottoscrizione del contratto di finanziamento e rilasciando apposita dichiarazione di avvenuta consegna, copia della documentazione predisposta nel rispetto della normativa sulla trasparenza relativa all'operazione di finanziamento offerta dal soggetto erogante e, se prevista, la Guida relativa al prodotto proposto. In particolare, il Cliente ha diritto a ricevere copia del "Foglio Informativo" relativo all'operazione di finanziamento offerta dai finanziatori, ovvero, nel caso di credito immobiliare ai consumatori (es. mutuo ipotecario), il documento "Informazioni generali sul credito immobiliare offerto a consumatori". Nel caso invece in cui il prodotto offerto rientri nel "credito ai consumatori" di cui al Titolo VI f Capo II del TUB, il Cliente ha diritto a ricevere le "Informazioni europee di base sul credito ai consumatori" (c.d. SECCI, acronimo di Standard European Consumer Credit Information).
- di ottenere, prima della conclusione del contratto e su specifica richiesta, copia del testo del contratto di mediazione creditizia. La consegna della copia non impegna le Parti alla conclusione del contratto ma ha meri fini informativi;
- nel caso di credito immobiliare ai consumatori di cui al Titolo VI f Capo I-bis del TUB, il Mediatore Creditizio fornisce al consumatore le informazioni personalizzate necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato e prendere una decisione informata in merito alla conclusione di un contratto di credito. Le informazioni personalizzate sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole attraverso la consegna del modulo denominato Prospetto informativo europeo standardizzato (PIES). Il modulo è consegnato tempestivamente, dopo che il consumatore ha fornito le informazioni necessarie circa le sue esigenze, la sua situazione finanziaria e le sue preferenze in conformità all'articolo 120-undecies, comma 1 del TUB, e comunque in tempo utile, prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da un'offerta.
- di ricevere copia del contratto di mediazione creditizia stipulato in forma scritta che includa 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, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente i rapporti con il Mediatore Creditizio, per singole operazioni, poste in essere negli ultimi dieci anni.
- Nel caso in cui il Cliente rivesta la qualità di consumatore, ha il diritto di recedere dal contratto di mediazione creditizia entro 14 giorni dalla sua sottoscrizione e secondo le modalità indicate in contratto, qualora lo stesso sia stato sottoscritto fuori dai locali commerciali del Mediatore Creditizio;



- Nelle operazioni di rinnovo di finanziamento tramite Cessione del V, il Cliente ha il diritto di interloquire direttamente con l'intermediario con cui è in corso il contratto di finanziamento, almeno sino al momento dell'effettiva estinzione del rapporto contrattuale, e di ricevere direttamente presso il suo domicilio il conteggio estintivo o il rimborso delle rate pregresse. Il Cliente è consapevole che l'eventuale revoca del consenso al trattamento dei dati personali nei confronti dell'ente finanziatore gli pregiudicherà la possibilità di ricevere nuove offerte di credito da parte di quest'ultimo.

Nel caso di offerta contestuale al finanziamento di altri contratti (es. polizze assicurative) il cliente ha diritto:

- di essere avvertito in modo chiaro circa l'eventuale esistenza di altri contratti offerti in via obbligatoria;
- che gli venga illustrato chiaramente e correttamente se la validità dell'offerta di finanziamento è condizionata alla conclusione congiunta di altri contratti;
- di ricevere una chiara e dettagliata illustrazione degli obblighi e dei vantaggi derivanti dalla combinazione del contratto di credito con quello assicurativo e, in caso di polizze facoltative, il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui sottoscriva la polizza accessoria, sia in quello in cui non la sottoscriva;
- di ricevere la documentazione informativa precontrattuale relativa alle polizze offerte contestualmente al finanziamento in modo da essere avvisato ed informato per tempo dei contenuti relativi a tali contratti al fine di una completa valutazione sull'opportunità o meno di procedere alla richiesta di finanziamento.

## 6. Obblighi del Cliente

Il Cliente ha l'obbligo di:

- fornire a Creditoxte la documentazione indicata nel contratto di mediazione creditizia, nonché l'ulteriore documentazione rilevante che fosse richiesta;
- dichiarare espressamente l'esistenza, a proprio carico, di eventuali protesti, procedimenti penali pendenti, segnalazioni negative in banche dati pubbliche e private, procedure esecutive e/o concorsuali in corso, ipoteche giudiziali o pignoramenti o altri pregiudizi iscritti e gravanti su eventuali diritti reali di cui egli sia titolare;
- garantire che i dati, le notizie e la documentazione da lui forniti sono autentiche, veritiere, complete ed aggiornate;
- consegnare a Creditoxte tempestivamente, e comunque entro e non oltre 10 giorni dalla richiesta, tutta la documentazione necessaria per l'espletamento dell'incarico di mediazione creditizia, manlevando e tenendo indenne 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 a Creditoxte le variazioni della situazione patrimoniale e qualsiasi notizia rilevante riferita alla propria posizione personale che sia idonea a incidere sulla propria capacità di adempiere alle proprie obbligazioni.

## 7. Obblighi del Mediatore Creditizio

Il Mediatore Creditizio deve:

- conformarsi ai principi di diligenza, correttezza, lealtà, buona fede e trasparenza, tenendo conto dei diritti e degli interessi del cliente;
- rispettare il segreto professionale;
- compiere l'attività di istruttoria adeguandola al profilo economico del Cliente e alla entità del finanziamento richiesto;
- provvedere all'identificazione del Cliente ai sensi della normativa in materia di prevenzione del fenomeno del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.
- comunicare al Cliente le circostanze rilevanti, a lui note, che possono incidere sulla valutazione della convenienza e della sicurezza dell'affare.

## 8. Limitazione nei rapporti tra Mediatore e Cliente

Il Cliente prende atto che se il finanziamento non dovesse essere erogato o fosse erogato in parte, il Mediatore Creditizio non è tenuto a comunicargli né genericamente, né specificatamente il motivo.

Il Cliente prende altresì atto che il Mediatore Creditizio non può essere ritenuto in alcun modo responsabile di eventuali inadempimenti o omissioni di qualsiasi genere imputabili agli enti eroganti, anche nell'ipotesi di sospensione o interruzione nell'erogazione del finanziamento richiesto.

Il Cliente prende atto che il Mediatore Creditizio non può essere ritenuto, a nessun titolo, responsabile per i comportamenti delle parti messe in relazione a seguito dell'attività di mediazione e consulenza.

## 9. Reclami

Creditoxte ha istituito al proprio interno una Funzione per la gestione dei reclami dei Clienti.

Il reclamo deve pervenire a Creditoxte per iscritto, mediante invio di raccomandata A/R alla Società, in Via Sardegna 39, 20146 Milano (MI).

Il reclamo deve contenere almeno i seguenti elementi:

1. nominativo/denominazione del Cliente
2. recapiti del Cliente
3. data del contratto o incarico di mediazione
4. riferimenti delle persone incaricate dal Mediatore Creditizio con le quali si è entrati in contatto
5. motivazione del reclamo
6. pretesa nei confronti del Mediatore Creditizio

Creditoxte si impegna a dare riscontro al Cliente tempestivamente e, comunque, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

In ossequio alla Comunicazione 27/20 dell'OAM si informa che il cliente non può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) poiché, in base alla normativa vigente, tra i soggetti che aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari non rientrano i Mediatori Creditizi. Tuttavia, il cliente può avviare nei confronti del Mediatore Creditizio gli altri mezzi di tutela stragiudiziale previsti dalla legge (procedura di mediazione, negoziazione assistita).

Nel caso di controversie aventi ad oggetto il Contratto di consulenza e mediazione creditizia, o rapporti ad essi connessi, il Foro competente è quello del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

---

## GLOSSARIO

**Cliente:** qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica che ha in essere un rapporto contrattuale o intende entrare in relazione con banche o altri intermediari finanziari o intermediari del credito per la concessione di un finanziamento.

**Ente finanziatore:** soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale nel territorio della Repubblica, offre o stipula contratti di credito.

**ISC (Indicatore Sintetico di Costo):** Indicatore sintetico del costo del credito, espresso in percentuale annua sull'ammontare del prestito concesso.

**Locale aperto al pubblico:** locale adibito al ricevimento del pubblico per l'esercizio dell'attività di mediazione creditizia.

**Mediatore Creditizio:** soggetto che professionalmente, mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o altri intermediari finanziari con la potenziale Clientela al fine della concessione di finanziamento sotto qualsiasi forma.

**OAM (Organismo Agenti e Mediatori):** organo competente in via esclusiva ed autonoma della gestione degli elenchi dei mediatori creditizi, come previsto dal Testo Unico Bancario. E' dotato di poteri sanzionatori.

**Offerta fuori sede:** attività di mediazione svolta in un luogo diverso dal domicilio o dalla sede o da altro locale aperto al pubblico del Mediatore Creditizio.

**Provvigione:** compenso dovuto al mediatore commisurato all'attività svolta

**Supporto durevole:** indica ogni strumento che permetta al consumatore/cliente di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

**TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale):** Indicatore di tasso di una operazione di finanziamento. I parametri che lo determinano sono fissati per legge. Nel costo totale del credito sono inclusi anche i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito, compresi i premi assicurativi, se la conclusione di un contratto avente ad oggetto tali servizi è un requisito per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni offerte.

**Tecniche di comunicazione a distanza:** tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea di cliente e mediatore creditizio,