

MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI CANALI INDIRETTI DI COLLOCAMENTO DEI CREDITI TRAMITE MEDIATORI

A) CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDIATORI CREDITIZI INVESTITI DI INCARICHI DI MEDIAZIONE E CONSULENZA NELLA GESTIONE DEL RECUPERO DEI CREDITI DA PARTE DI BANCHE O DI INTERMEDIARI FINANZIARI

Principi generali

Art. 1 *Destinatari*

Il Codice è destinato ai mediatori (di seguito “mediatori”) persone fisiche, indipendentemente dal fatto che l’attività venga svolta in proprio o a servizio di una persona giuridica che svolga attività di mediazione nella gestione del recupero dei crediti, nell’ambito dei rapporti intrattenuti con la banca o l’intermediario finanziario di cui all’art. 107 del Dlgs n.385/93 (di seguito “intermediario”), con i clienti e con i terzi in genere.

Art. 2 *Divieto di attività senza titolo autorizzativo, con titolo scaduto o revocato*

Come previsto dall’art. 16 della legge 7 marzo 1996, n. 108, senza titolo autorizzativo e/o con titolo scaduto o revocato non è ammissibile l’esercizio dell’attività di mediazione nella gestione del recupero dei crediti. Pertanto chi si trova in queste condizioni non può ricevere l’incarico; un incarico che fosse stato acquisito in precedenza, verrà revocato a seguito dell’accertamento della mancanza del suddetto titolo.

Art. 3 *Conflitto di interesse*

I mediatori non possono svolgere attività di mediazione e consulenza nella gestione del recupero dei crediti verso il coniuge o parenti entro il terzo grado o gli affini entro il secondo grado. Con frequenza semestrale, i mediatori comunicheranno all’intermediario una dichiarazione sostitutiva dell’atto di notorietà, ai sensi dell’articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, con la quale il mediatore attesta di aver osservato, nel relativo periodo di riferimento, tale prescrizione.

Art. 4 *Trasparenza nella denominazione*

Ai sensi di quanto previsto nel Provvedimento dell’UIC del 29 aprile 2005, parte IV, par. 4.2, il mediatore si propone in modo esplicito e chiaro nei rapporti con la clientela, astenendosi da spendere titoli o qualifiche diversi o comunque non pertinenti all’attività di gestione del recupero dei crediti. Il mediatore utilizza nella propria denominazione termini che identificano in maniera trasparente il proprio ruolo di mediatore rispetto a quello

dell'intermediario. Al riguardo, fornirà al cliente un documento (foglio informativo) nel quale sono evidenziati i propri dati identificativi (tra i quali: nome, cognome, denominazione o ragione sociale e forma giuridica – che non comprenda, oltre a parole o locuzioni come banca, banco, credito, ecc., anche termini quali “finanziaria” – il domicilio, la sede legale e la sede amministrativa); l'eventuale indirizzo telematico; il numero e la data di iscrizione all'albo; se dipendente di una società di mediazione creditizia, il numero di iscrizione nel registro delle imprese, il capitale sociale della società, il gruppo di appartenenza; il presente codice deontologico (corredato da un foglio esplicativo sui contenuti dello stesso) e le modalità di segnalazione all'ufficio reclami dell'intermediario.

Rapporti con il debitore

Art. 5 *Avviso di azioni alla controparte debitrice*

L'intimazione fatta per iscritto dal mediatore che svolga attività di recupero crediti, tendente ad ottenere l'adempimento dell'obbligazione, sotto comminatoria di azioni legali, istanze fallimentari, denunce o altre sanzioni, è unicamente finalizzata ad avvertire il debitore delle possibili iniziative giudiziarie da intraprendere nel caso di mancato accordo con il debitore nella fase stragiudiziale del recupero del credito.

Il mediatore agisce nei confronti dei clienti con cortesia, trasparenza e assoluta correttezza. In particolare, nel corso del recupero stragiudiziale del credito, il mediatore deve attenersi con scrupolo alle norme riguardanti le pratiche commerciali scorrette, l'incoercibilità psichica e fisica personale, l'inviolabilità del domicilio ed alle prescrizioni del Garante per la privacy in tema di svolgimento dell'attività di recupero crediti.

Art. 6 *Responsabilità del mediatore*

In via preliminare il Mediatore esamina le posizioni conferitegli ed acquisisce ovvero richiede ogni eventuale informazione o documento, ulteriori e necessari, sia al fine di individuare la migliore strategia di approccio in funzione della definizione stragiudiziale della pendenza, sia al fine di poter dare al cliente ogni possibile chiarimento e consulenza circa la sua posizione.

Il mediatore verifica l'esistenza dei titoli costitutivi delle obbligazioni e della relativa documentazione probatoria. In caso di dubbio circa la sussistenza e/o legittimità del titolo costitutivo l'obbligazione, effettua o provoca tempestivamente i necessari accertamenti per la verifica di tali presupposti.

L'attività di negoziato viene svolta sempre con spirito conciliativo e nel pieno rispetto dei diritti e della dignità dei clienti.

Il Mediatore creditizio risponde dei valori e/o dei titoli che gli venissero consegnati dal cliente, dal momento della ricezione degli stessi; rilascia al cliente valida ricevuta di quanto consegnatogli.

Il mediatore si attiene sempre alle disposizioni di legge e regolamentari in materia di antiriciclaggio, assumendo la qualità di personale incaricato ai sensi del D. Lgs. n. 231/2007.

Il mediatore accerta che la trattazione delle questioni relative alle obbligazioni facenti capo ai debitori ed ai garanti degli stessi si svolgano sempre nei confronti dei diretti interessati e/o professionisti dagli stessi legittimati.

Art. 7 *Obblighi di riservatezza*

Fermo restando il rispetto della normativa nel trattamento dei dati personali, i mediatori hanno l'obbligo di osservare la massima riservatezza nell'acquisizione, gestione e conservazione delle notizie relative al cliente e della documentazione dallo stesso acquisita, adottando ogni cautela atta ad evitare sia la comunicazione sia la diffusione non autorizzate di tali elementi.

Art. 8 *Inadempimento*

In caso di inadempimento del mediatore al presente codice, di assenza o mendace dichiarazione dei requisiti prescritti dalla legge e dal Codice stesso il mediatore non può ricevere l'incarico; un incarico che fosse stato acquisito in precedenza verrà revocato a seguito dell'accertamento relativo ai predetti casi.

Art. 9 *Condizioni temporanee*

Il Codice prevede che la banca comunichi ai mediatori creditizi di voler operare esclusivamente con coloro che accettino di sottoscrivere le regole ivi contenute adeguando di conseguenza i rapporti con i mediatori stessi.

Tale disposizione deve essere intesa per i nuovi rapporti con i mediatori che si vengono ad instaurare a partire dal 1° gennaio 2010. Resta inteso che le banche sono comunque invitate a modificare i rapporti già in essere a tale data con i mediatori, previo il consenso dei mediatori stessi.

B) IMPEGNI DELL'INTERMEDIARIO PER LA VERIFICA DEL RISPETTO DEI PRINCIPI CONTENUTI NEL CODICE DEONTOLOGICO E DELLE MISURE ULTERIORI ADOTTATE

PROCESSI ORGANIZZATIVI DELL'INTERMEDIARIO

1. Responsabilità

L'intermediario definisce la funzione responsabile di ciascuna attività e/o microfase fra quelle di seguito elencate.

2. Adozione del codice da parte dei mediatori creditizi impiegati dall'intermediario

L'intermediario comunica ai mediatori creditizi di voler operare esclusivamente con i mediatori che accettino di sottoscrivere il codice deontologico e adeguata di conseguenza, fermo restando quanto riportato nell'art. 10 del Codice, i rapporti con i mediatori previa verifica delle condizioni previste dal predetto codice; il mancato rispetto dei contenuti del codice determinerà la risoluzione del rapporto per inadempimento. L'intermediario acquisisce dai mediatori creditizi le autorizzazioni necessarie per avviare tutte le attività di controllo in merito al rispetto dei contenuti del codice.

3. Ulteriori misure adottate dall'intermediario

L'intermediario prende atto che gli impegni di cui al presente Codice costituiscono **un livello minimo di responsabilità**. Di conseguenza, l'intermediario nella propria autonomia potrà operare nel senso di sviluppare ulteriori strumenti a tutela del cliente finale, in un'ottica di stimolo del confronto competitivo.

4. Definizione delle competenze del responsabile del controllo

L'intermediario definisce la funzione interna incaricata di verificare il rispetto da parte dei mediatori creditizi con cui si è definito un rapporto, dei contenuti del presente Codice. La medesima funzione interna verifica il rispetto degli eventuali obblighi ulteriori assunti dall'intermediario a garanzia del cliente finale di cui al punto 3 .

5. Attività dell'Ufficio reclami

L'intermediario assicura che l'ufficio reclami raccolga in maniera puntuale ed ordinata le segnalazioni della clientela sui comportamenti dei singoli mediatori, con particolare riguardo a quelli che denotino il mancato rispetto dei principi contenuti nel codice deontologico, inviandoli alla funzione interna preposta. L'ufficio reclami svolge la medesima attività nei confronti delle segnalazioni della clientela inerenti l'attività interna dell'intermediario.

6. Comunicazione interna e formazione

L'intermediario prevede idonee forme di comunicazione (ordine di servizio/circolare interna) della presente iniziativa a tutto il personale coinvolto e garantisce l'effettiva ed efficace formazione del medesimo al fine di assicurarne la corretta applicazione.

7. Consegna del codice alla clientela

L'intermediario garantisce ai clienti adeguata conoscenza del codice e delle eventuali ulteriori misure adottate, prevedendone la distribuzione presso le proprie filiali a richiesta del cliente e la pubblicazione sul proprio sito internet.

PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEL CODICE DEONTOLOGICO

L'intermediario predispone idonei strumenti volti a controllare il rispetto da parte di mediatori creditizi con i quali intrattiene rapporti dei principi contenuti nel codice di condotta e segnatamente quanto elencato negli articoli di seguito indicati:

Art. 2 (Divieto di attività senza titolo autorizzativo, con titolo scaduto o revocato)

La funzione responsabile del controllo verificherà con frequenza semestrale l'iscrizione del mediatore nell'apposito Albo detenuto presso la Banca d'Italia.

Art. 3 (Conflitto di interesse)

La funzione responsabile del controllo verifica con frequenza annuale il rispetto dei requisiti di cui all'art. 3, attraverso l'acquisizione della dichiarazione del mediatore di cui al medesimo art.3.

Art. 4, 5 e 6 (Trasparenza nella denominazione, avviso di azioni alla controparte debitrice, responsabilità del mediatore)

La funzione responsabile raccoglie periodicamente dall'Ufficio Reclami le eventuali segnalazioni dei clienti in merito all'inadempimento delle disposizioni di cui agli art. 4, 5 e 6 del presente codice da parte del singolo mediatore. Qualora tali segnalazioni siano superiori a 3 la funzione responsabile del controllo verificherà, anche tramite *mystery shopping*, l'osservanza da parte del mediatore delle disposizioni di cui ai medesimi artt. 4, 5 e 6.

Qualora i risultati della verifica confermino l'inadempimento, si determina la mancata osservanza del Codice.

Art. 7 (Obblighi di riservatezza)

La funzione responsabile raccoglie periodicamente dall'Ufficio Reclami le eventuali segnalazioni dei clienti in merito all'inadempimento delle disposizioni di cui all'art. 7 del presente codice da parte del singolo mediatore. Qualora tali segnalazioni siano superiori a 3, la funzione responsabile del controllo richiederà al mediatore l'osservanza delle predette disposizioni.

Qualora si verificano reiterate violazioni delle disposizioni in esame, si determina la mancata osservanza del Codice.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ' DEI CANALI INDIRETTI DI COLLOCAMENTO DEI CREDITI TRAMITE MEDIATORI

A) CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDIATORI CREDITIZI CHE SVOLGONO L'ATTIVITÀ DI CONSULENZA E COLLOCAMENTO DI PRODOTTI DI CREDITO

Principi generali

Art. 1 *Destinatari*

Il Codice è destinato ai mediatori creditizi (di seguito “mediatori”) persone fisiche, indipendentemente dal fatto che l'attività venga svolta in proprio o a servizio di una persona giuridica che svolga attività di mediazione, nell'ambito dei rapporti intrattenuti con la banca o intermediario finanziario di cui all'art. 106 del D.lgs n. 385/93 (di seguito “intermediario”), con i clienti e con i terzi in genere.

Art. 2 *Divieto di attività senza titolo autorizzativo, con titolo scaduto o revocato*

Come previsto dall'art. 16 della legge 7 marzo 1996, n. 108, senza titolo autorizzativo e/o con titolo scaduto o revocato non è ammissibile l'esercizio dell'attività di mediazione creditizia. Pertanto chi si trova in queste condizioni non può ricevere l'incarico; un incarico che fosse stato acquisito in precedenza, verrà revocato a seguito dell'accertamento della mancanza del suddetto titolo.

Art. 3 *Indipendenza*

Posti i requisiti previsti dall'art. 2 del DPR 28 luglio 2000, n. 287 e dalle Istruzioni di Vigilanza (prov. della Banca d'Italia dell' agosto 2002 e successive integrazioni e modificazioni) nonché dal Provvedimento UIC del 29 aprile 2005, in base al quale il mediatore non può operare in via esclusiva per conto di un intermediario, i mediatori forniranno annualmente all'intermediario una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, con la quale il mediatore stesso attesta il possesso di tutti i requisiti richiesti dalla legge per l'esercizio della sua attività.

Nella dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà i mediatori certificano altresì di: non essere iscritti all'albo degli agenti in attività finanziaria di cui al DM 485/2001; qualora oggetto dell'attività distributiva siano i mutui ipotecari, di non essere notai o periti degli intermediari per conto dei quali a vario titolo operano nell'ambito della sottoscrizione del contratto di mutuo o nella valutazione delle relative garanzie.

Rapporti con il cliente

Art. 4 *Trasparenza nella denominazione*

Ai sensi di quanto previsto nel Provvedimento dell'UIC del 29 aprile 2005, parte IV, par. 4.2, il mediatore si propone in modo esplicito e chiaro nei rapporti con la clientela, astenendosi da spendere titoli o qualifiche diversi o comunque non pertinenti all'attività di consulenza, proposizione o di collocamento dei prodotti di credito. Il mediatore utilizza nella propria denominazione termini che identificano in maniera trasparente il proprio ruolo di mediatore rispetto a quello dell'intermediario. Al riguardo, fornirà al cliente un documento (foglio informativo) nel quale sono evidenziati i propri dati identificativi (tra i quali: nome, cognome, denominazione o ragione sociale e forma giuridica – che non comprenda, oltre a parole o locuzioni come banca, banco, credito, ecc., anche termini quali “finanziaria” – il domicilio, la sede legale e la sede amministrativa); l'eventuale indirizzo telematico; il numero e la data di iscrizione all'albo; se dipendente di una società di mediazione creditizia, il numero di iscrizione nel registro delle imprese, il capitale sociale della società, il gruppo di appartenenza; il presente codice deontologico (corredato da un foglio esplicativo sui contenuti dello stesso) e le modalità di segnalazione all'ufficio reclami dell'intermediario.

Art. 5 *Informazioni trasparenti sulle caratteristiche del prodotto*

Fermo restando che i mediatori forniscono alla clientela le informazioni previste dalla disciplina in materia di trasparenza con modalità adeguate alla forma di comunicazione utilizzata in modo chiaro ed esauriente, avuto anche riguardo alle caratteristiche del rapporto e dei destinatari (ai sensi dell'art. 2 della Delibera CICR del 4 marzo 2003), i mediatori hanno il dovere di mettere immediatamente a disposizione del cliente tutte le informazioni sulle caratteristiche del prodotto in termini di costi e benefici, evidenziando con particolare cura le previsioni relative alle penali a carico del cliente e le circostanze in cui le penali vengono applicate, il diritto di recesso, i tempi e le modalità del suo esercizio. Il cliente rilascia al mediatore attestazione scritta della ricezione della documentazione di cui al presente articolo. Il mediatore avrà cura di inviare, ove richiesta, la predetta documentazione all'intermediario.

Art. 6 *Trasparenza sulle commissioni*

I mediatori sono tenuti a portare a conoscenza dei clienti e dell'intermediario - prima dello svolgimento dell'attività di mediazione - l'ammontare delle eventuali commissioni/compensi che il cliente deve versare al mediatore per la propria attività.

Il mediatore deve informare il cliente – prima della conclusione del contratto – se il compenso che verserà al mediatore sia oggetto di accordo tra mediatore e intermediario.

Art. 7 *Assistenza continuativa al cliente*

I mediatori hanno il dovere di svolgere la loro attività di consulenza nei confronti del cliente in modo continuativo accogliendo le richieste di informazioni fino alla conclusione del contratto tra intermediario e cliente. Non possono comunque accogliere richieste in contrasto con i principi sanciti nel presente codice deontologico.

Art. 8 *Obblighi di riservatezza*

Fermo restando il rispetto della normativa nel trattamento dei dati personali, i mediatori hanno l'obbligo di osservare la massima riservatezza nell'acquisizione, gestione e conservazione delle notizie relative al cliente e della documentazione dallo stesso acquisita, adottando ogni cautela atta ad evitare sia la comunicazione sia la diffusione non autorizzate di tali elementi.

Art. 9 *Inadempimento*

In caso di inadempimento del mediatore al presente codice, di assenza o mendace dichiarazione dei requisiti prescritti dalla legge e dal Codice stesso il mediatore non può ricevere l'incarico; un incarico che fosse stato acquisito in precedenza verrà revocato a seguito dell'accertamento relativo ai predetti casi.

Art. 10 *Disposizioni transitorie*

Il Codice prevede che la banca comunichi ai mediatori creditizi di voler operare esclusivamente con coloro che accettino di sottoscrivere le regole ivi contenute adeguando di conseguenza i rapporti con i mediatori stessi.

Tale disposizione deve essere intesa per i nuovi rapporti con i mediatori che si vengono ad instaurare a partire dal 1° gennaio 2010. Resta inteso che le banche sono comunque invitate a modificare i rapporti già in essere a tale data con i mediatori, previo il consenso dei mediatori stessi.

B) IMPEGNI DELL'INTERMEDIARIO PER LA VERIFICA DEL RISPETTO DEI PRINCIPI CONTENUTI NEL CODICE DEONTOLOGICO E DELLE MISURE ULTERIORI ADOTTATE

PROCESSI ORGANIZZATIVI DELL'INTERMEDIARIO

1. *Responsabilità*

L'intermediario definisce la funzione responsabile di ciascuna attività e/o microfase fra quelle di seguito elencate.

2. *Adozione del codice da parte dei mediatori creditizi impiegati dall'intermediario*

L'intermediario comunica ai mediatori creditizi di voler operare esclusivamente con i mediatori che accettino di sottoscrivere il codice deontologico e adegua di conseguenza, fermo restando quanto riportato nell'art. 10 del Codice, i rapporti con i mediatori previa verifica delle condizioni previste dal predetto codice; il mancato rispetto dei contenuti del codice determinerà la risoluzione del rapporto per inadempimento. L'intermediario acquisisce dai mediatori creditizi le autorizzazioni necessarie per avviare tutte le attività di controllo in merito al rispetto dei contenuti del codice.

3. *Ulteriori misure adottate dall'intermediario*

L'intermediario prende atto che gli impegni di cui al presente Codice costituiscono **un livello minimo di responsabilità**. Di conseguenza, l'intermediario nella propria autonomia potrà operare nel senso di sviluppare ulteriori strumenti a tutela del cliente finale, in un'ottica di stimolo del confronto competitivo.

4. *Definizione delle competenze del responsabile del controllo*

L'intermediario definisce la funzione interna incaricata di verificare il rispetto da parte dei mediatori creditizi con cui si è definito un rapporto dei contenuti del presente Codice. La medesima funzione interna verifica il rispetto degli eventuali obblighi ulteriori assunti dall'intermediario a garanzia del cliente finale di cui al punto 3 .

5. *Attività dell'Ufficio reclami*

L'intermediario assicura che l'ufficio reclami raccolga in maniera puntuale ed ordinata le segnalazioni della clientela sui comportamenti dei singoli mediatori, con particolare riguardo a quelli che denotino il mancato rispetto dei principi contenuti nel codice deontologico, inviandoli alla funzione interna preposta. L'ufficio reclami svolge la medesima attività nei confronti delle segnalazioni della clientela inerenti l'attività interna dell'intermediario.

6. *Comunicazione interna e formazione*

L'intermediario prevede idonee forme di comunicazione (ordine di servizio/circolare interna) della presente iniziativa a tutto il personale coinvolto e garantisce l'effettiva ed efficace formazione del medesimo al fine di assicurarne la corretta applicazione.

7. *Consegna del codice alla clientela*

L'intermediario garantisce ai clienti adeguata conoscenza del codice e delle eventuali ulteriori misure adottate, prevedendone la distribuzione presso le proprie filiali a richiesta del cliente e la pubblicazione sul proprio sito internet.

PROCEDURE DI CONTROLLO DEL RISPETTO DEL CODICE DEONTOLOGICO

L'intermediario predispone idonei strumenti volti a controllare il rispetto da parte di mediatori creditizi con i quali intrattiene rapporti dei principi contenuti nel codice di condotta e segnatamente quanto elencato negli articoli di seguito indicati:

Art. 2 (Divieto di attività senza titolo autorizzativo, con titolo scaduto o revocato)

La funzione responsabile del controllo verificherà con frequenza semestrale l'iscrizione del mediatore nell'apposito Albo detenuto presso la Banca d'Italia.

Art. 3 (Indipendenza)

La funzione responsabile del controllo verifica con frequenza annuale il rispetto dei requisiti di cui all'art. 3, attraverso l'acquisizione della dichiarazione del mediatore di cui al medesimo art. 3.

Artt. 4, 5 e 6 (Trasparenza nella denominazione, informazioni trasparenti sulle caratteristiche del prodotto, trasparenza sulle commissioni)

La funzione responsabile raccoglie periodicamente dall'Ufficio Reclami le eventuali segnalazioni dei clienti in merito all'inadempimento delle disposizioni di cui agli artt. 4, 5 e 6 del presente codice da parte del singolo mediatore. Qualora tali segnalazioni siano superiori a 3 la funzione responsabile del controllo verifica, anche tramite *mystery shopping*, l'osservanza da parte del mediatore delle disposizioni di cui ai medesimi artt. 4, 5 e 6.

Qualora i risultati della verifica confermino l'inadempimento, si determina la mancata osservanza del Codice.

Artt. 7 e 8 (Assistenza continuativa al cliente, obblighi di riservatezza)

La funzione responsabile raccoglie periodicamente dall'Ufficio Reclami le eventuali segnalazioni dei clienti in merito all'inadempimento delle disposizioni di cui agli artt. 7 e 8 del presente codice da parte del singolo mediatore. Qualora tali segnalazioni siano superiori a 3, la funzione responsabile del controllo richiederà al mediatore l'osservanza delle predette disposizioni.

Qualora si verificassero reiterate violazioni delle disposizioni in esame, si determina la mancata osservanza del Codice.