

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.

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.