

CODICE DEONTOLOGICO DEI MEDIATORI CREDITIZI PER LA CONSULENZA ED IL COLLOCAMENTO DEI PRODOTTI DI CREDITO

PREMESSA

L'attività di mediazione creditizia è definita dall'art. 2 del DPR 28 luglio 2000, n. 287 in attuazione dell'art. 16 della Legge 7 marzo 1996, n. 108. In particolare è mediatore creditizio, ai sensi della legge e del citato decreto, colui che professionalmente, anche se non a titolo esclusivo, ovvero abitualmente mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza¹, banche o intermediari finanziari iscritti nell'elenco previsto dall'art. 106 del D.lgs 1 settembre 1993, n. 385 (da ora intermediari) determinati con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma. Ai sensi dello stesso art. 2, i mediatori creditizi svolgono la loro attività senza essere legati ad alcuna delle parti da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza. Agli stessi è inoltre fatto divieto di concludere contratti nonché effettuare, per conto di intermediari, l'erogazione di finanziamenti e ogni forma di pagamento o di incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito.

La Banca d'Italia, con provvedimento dell'agosto 2002, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 211 del 9 settembre 2002 (e successive integrazioni) entrando nella disciplina del rapporto tra intermediari e mediatori, ha previsto che anche l'attività di mediazione può essere svolta – nel rispetto della specifica disciplina che la regola – sulla base di apposite convenzioni con le banche a condizione, peraltro, che il contenuto delle medesime sia tale da non compromettere il requisito di neutralità e di indipendenza del mediatore².

Ai sensi del paragrafo 3, Parte II, del Provvedimento dell'Ufficio Italiano dei Cambi del 29 aprile 2005, è possibile per i mediatori creditizi raccogliere le richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti, svolgere una prima istruttoria per conto dell'intermediario erogante e inoltrare tali richieste a quest'ultimo.

Tali caratteristiche sono indicate nella Comunicazione della Banca d'Italia del dicembre 2005 in Bollettino di Vigilanza n. 12/2005, come attività di collocamento di prodotti e servizi bancari.

La normativa vigente prevede che i mediatori creditizi debbano possedere determinati requisiti di onorabilità, indicati dall'art. 109 del TUB e successive disposizioni di attuazione (DM 30 dicembre 1998, n. 516) sulla sussistenza dei quali vigila la Banca d'Italia.

Ai mediatori creditizi si applicano le disposizioni sulla trasparenza nelle operazioni bancarie e finanziarie³. In particolare essi forniscono alla clientela le informazioni previste dalla disciplina in materia di trasparenza, in modo chiaro ed esauriente, avuto anche riguardo alle caratteristiche del

¹ Il Provvedimento dell'UIC del 29 aprile 2005 dispone che "l'attività di consulenza finalizzata alla messa in relazione di banche e intermediari finanziari con la potenziale clientela ai fini della concessione del finanziamento sotto qualsiasi forma" integra attività di mediazione creditizia.

² Andranno, ad esempio, evitate clausole che impongano al mediatore di operare in via esclusiva con una banca.

³ Ciò è stabilito dall'art. 16, comma 4, della legge n. 108/1996, nonché dalla Delibera CICR 4 marzo 2003 in relazione ai quali è stato emanato dall'Ufficio Italiano dei Cambi il provvedimento del 29 aprile 2005, per cui (cfr. pag. 6) l'applicazione delle regole di trasparenza in parola non esclude l'applicazione di altre disposizioni in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti previste in altri comparti dell'ordinamento (mobiliare, assicurativo, ecc.) .

rapporto e dei destinatari. Gli stessi, “in qualità di soggetti che procedono all’offerta fuori sede per gli intermediari committenti osservano gli obblighi di trasparenza previsti per questi ultimi” (cfr. i predetti adempimenti relativi alla pubblicità ed informazione pre-contrattuale; alla forma ed al contenuto minimo dei contratti; alle comunicazioni alla clientela)⁴.

Alla banca è quindi richiesto un controllo - mediante una verifica documentale - sul fatto che tale soggetto abbia adempiuto a quanto richiesto dalla normativa sulla trasparenza: idoneità, a fini della predetta trasparenza, della documentazione utilizzata (avviso, fogli informativi) se predisposta dallo stesso soggetto terzo; avvenuta consegna di tale documentazione mediante acquisizione e conservazione agli atti della banca della richiamata dichiarazione sottoscritta dal cliente, a fini di prova dell’avvenuto adempimento richiesto.

Qualora la banca abbia omissso di vigilare nel senso prima detto, la stessa è responsabile di tale inadempimento con applicazione delle relative sanzioni connesse ad inadempimenti a prescrizioni di vigilanza. Nel caso di inosservanza degli obblighi in tema di pubblicità (ad esempio: mancata pubblicizzazione dei tassi di interesse con i fogli informativi) trova applicazione la sanzione amministrativa pecuniaria di cui all’art. 144 comma 2 TUB⁵.

Fermo restando quanto disposto dalla citata disciplina, la finalità del presente codice è quella di definire un *set* minimo di principi (ulteriore rispetto a quanto già normativamente previsto⁶) che garantisca che il mediatore aderente, coerentemente con il principio di indipendenza e **terzietà nei confronti dell’intermediario e del cliente**, assicuri al cliente stesso la massima comprensibilità e consapevolezza nell’attività di consulenza e collocamento di prodotti e servizi bancari.

Gli intermediari si impegnano a scegliere per il conferimento dei loro incarichi solo mediatori creditizi che sottoscrivano il seguente codice deontologico.

Attraverso la definizione di idonei processi organizzativi e di controllo, gli intermediari verificheranno il rispetto da parte dei mediatori utilizzati delle norme contenute nel predetto codice, ciò anche nel rispetto delle indicazioni contenute nella Comunicazione del Governatore del 26 maggio 2008 nella quale è previsto che “ *in coerenza con i principi generali sanciti dalle vigenti disposizioni di vigilanza in materia di offerta fuori sede, a fronte di segnalazioni riguardanti i mediatori creditizi (...) la Banca d’Italia interesserà direttamente gli intermediari (...) nei confronti dei quali viene svolta l’attività di mediazione, chiedendo conto della tipologia dei rapporti intrattenuti con detti soggetti e dell’adozione di controlli tali da consentire di monitorare l’attività ed i relativi rischi*”.

Premesso, infine, che l’assunzione degli impegni previsti dal seguente codice deontologico **costituisce per gli intermediari un livello minimo di responsabilità**, gli intermediari, tenuto conto di quanto disposto dalla disciplina di settore e dal presente Codice, potranno in ogni momento adottare specifiche misure e regole organizzative ulteriori, allo scopo di rafforzare le garanzie e l’assunzione di responsabilità nell’interesse della parte contrattuale più debole, vale a dire il cliente finale.

⁴ Cfr. il citato provvedimento dell’UIC del 29 aprile 2005.

⁵ Diverso è il caso in cui il contratto preveda condizioni economiche più sfavorevoli di quelle pubblicizzate. In tale situazione la sanzione è rappresentata dalla sostituzione di diritto della condizione sfavorevole al cliente, secondo le modalità stabilite dalla stessa normativa.

⁶ Si segnala che il Codice, oltre a stabilire il menzionato set di principi, richiama – in relazione a ciascuno di essi – le principali previsioni normative già citate nel preambolo del Codice medesimo.

**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 *Requisiti di onorabilità*

Fermi restando i requisiti di onorabilità previsti dall'art. 4 del DPR 28 luglio 2000 n. 287, i mediatori creditizi, non appena ricevano avvisi di garanzia, vengano a conoscenza che nei propri confronti siano in corso indagini preliminari o sia stata promossa azione penale per reato che comporti pena detentiva anche con alternativa di pena pecuniaria ne danno immediata segnalazione all'intermediario, in attesa delle determinazioni dello stesso circa il proseguimento della propria attività. Al riguardo, forniranno all'intermediario idonea documentazione circa la sussistenza e gli sviluppi delle situazioni di cui al presente articolo.

Non potranno svolgere attività di mediazione creditizia i soggetti che hanno riportato condanne penali anche in primo grado ovvero qualora subiscano protesti, iscrizioni di ipoteche giudiziali, sequestri, pignoramenti mobiliari ed immobiliari o altre trascrizioni pregiudizievoli attinenti alla attività professionale. Con frequenza annuale, i mediatori forniranno 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 il ricorrere di tutti i requisiti di cui al presente articolo.

Art. 4 *Requisiti di professionalità*

Fermi restando i requisiti di cui all'art. 4. del DPR 28 luglio 2000, n. 287, i mediatori creditizi hanno altresì il dovere di curare la loro preparazione professionale, adeguando, incrementando ed aggiornando le proprie cognizioni sotto il profilo gestionale, operativo, commerciale e giuridico. A tal fine, dovranno superare ogni tre anni un esame riguardante le tematiche inerenti la disciplina de: l'attività di mediazione, la trasparenza, il credito al consumo, la disciplina delle pratiche commerciali scorrette, l'antiriciclaggio, la tutela della privacy e il credito ipotecario, nonché del presente codice. La scelta delle commissioni esaminatrici per la verifica del rispetto dei requisiti di professionalità sarà demandata al Comitato di Consultazione del Consorzio PattiChiari e sarà improntata a criteri di massima trasparenza, terzietà ed imparzialità. Il medesimo Comitato individuerà in un'apposita lista i titoli ritenuti equipollenti ai fini della verifica del rispetto dei requisiti di professionalità.

Art. 5 *Indipendenza*

Posti i requisiti previsti dall'art. 2 del DPR 28 luglio 2000, n. 287 e dalle Istruzioni di Vigilanza (provv. 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. 6 *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. 7 *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. 8 *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 verterà al mediatore sia oggetto di accordo tra mediatore e intermediario.

Art. 9 *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. 10 *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. 11 *Condizioni temporanee*

Nel primo anno di applicazione del codice, i mediatori hanno tempo fino al 31 marzo 2010 per fornire alla banca l'attestazione del superamento dell'esame di cui all'art. 4.

Art. 12 *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.

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, entro il 1° luglio 2009, 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 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 (Requisiti di onorabilità)

Con frequenza annuale, la funzione responsabile del controllo verifica il rispetto dei requisiti di cui al presente articolo attraverso la verifica dei seguenti documenti acquisiti dal mediatore: certificato generale del casellario giudiziale; certificato dei carichi pendenti rilasciato dalla procura della Repubblica presso il Tribunale; dichiarazioni dell'interessato.

Con frequenza annuale, la predetta funzione responsabile consulta i sistemi di informazione creditizi gestiti da soggetti privati al fine di verificare l'esistenza di eventuali protesti, iscrizioni di ipoteche giudiziali, sequestri, pignoramenti mobiliari ed immobiliari o altre trascrizioni pregiudizievoli.

Art. 4 (Requisiti di professionalità)

La funzione responsabile del controllo verifica l'esistenza dei requisiti di cui all'art. 4, attraverso l'acquisizione – da parte del mediatore - ogni tre anni dell'attestato del superamento dell'esame di cui all'art. 4, ovvero attraverso la verifica del possesso dei titoli equipollenti di cui al medesimo articolo.

Art. 5 (Indipendenza)

La funzione responsabile del controllo verifica con frequenza annuale il rispetto dei requisiti di cui all'art. 5, attraverso l'acquisizione della dichiarazione del mediatore di cui al medesimo art. 5.

Artt. 6, 7 e 8 (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. 6, 7 e 8 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* ovvero attraverso la documentazione di cui all'art. 7, l'osservanza da parte del mediatore delle disposizioni di cui ai medesimi artt. 6, 7 e 8.

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

Artt. 9 e 10 (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. 9 e 10 del presente codice da parte del singolo mediatore. Qualora tali segnalazioni siano superiori a 3, la funzione responsabile del controllo richiamerà il mediatore all'osservanza delle predette disposizioni.

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