

CODICE DEONTOLOGICO

Sezione I – Norme preliminari

Art. 1 Ambito di applicazione

Il presente Codice Deontologico è destinato a regolare i comportamenti delle imprese associate ad Assofin (le Associate) nei confronti dei consumatori, dei soggetti chiamati a collocare presso i consumatori i prodotti finanziari delle Associate nonché delle imprese concorrenti.

Art. 2 Principi generali

Le Associate sono tenute, oltre che al rispetto delle norme contenute nelle disposizioni di legge o regolamentari applicabili al credito al consumo, a comportarsi secondo buona fede e diligenza nei confronti dei consumatori. In particolare, le Associate devono praticare condizioni contrattuali nonché modalità di offerta e di svolgimento dei servizi corrette e trasparenti.

Le Associate sono tenute a vigilare affinché i propri dipendenti e, in generale, coloro che sono chiamati a commercializzare i loro prodotti adottino comportamenti pienamente rispettosi della volontà negoziale dei consumatori, evitando condotte o pratiche idonee a forzare o fuorviare i medesimi.

Sezione II – Regole di comportamento

Art. 3 – Condotta nei confronti dei concorrenti

Le Associate sono tenute al rispetto delle regole poste a tutela della concorrenza richiamate nel Codice di condotta antitrust di Assofin. Le Associate sono tenute a comportarsi con lealtà e correttezza nei confronti delle imprese concorrenti astenendosi, ad esempio, dal diffondere messaggi pubblicitari che descrivano in modo non veritiero o fuorviante i prodotti offerti dalle medesime.

Art. 4 – Informativa pubblicitaria

Le Associate devono vigilare affinché ogni tipo di messaggio, da esse veicolato con qualsiasi mezzo, al cliente o al potenziale cliente, fornisca informazioni complete e non fuorvianti in merito agli elementi essenziali dell'offerta.



In particolare nella stesura dei messaggi pubblicitari tutte le Associate devono conformarsi ai generali principi di correttezza e trasparenza in modo che la pubblicità risulti palese e non ingannevole, idonea cioè ad indurre il consumatore ad apprezzare l'effettiva portata degli impegni che gli si chiede di assumere ed a valutare pienamente la rispondenza dei prodotti offerti alle proprie esigenze.

Ciò comporta il rispetto, oltre che di tutte le disposizioni normative e regolamentari in materia, delle seguenti regole di comportamento:

- oggettiva leggibilità di tutte le componenti del testo;
- chiarezza ed univocità del linguaggio utilizzato;
- comprensibilità logica del messaggio veicolato;
- astensione da escamotage grafici miranti a non rendere visibili informazioni obbligatorie.

L'adesione di Assofin ad organismi che adottino codici deontologici in materia di pubblicità vincherà, per la durata della suddetta adesione, anche le Associate al rispetto delle relative prescrizioni.

Art. 5 – Informativa precontrattuale e stipula dei contratti

Le Associate vigilano affinché i consumatori, prima di essere vincolati da un contratto o da un'offerta, ricevano le informazioni necessarie a permettere loro di esprimere liberamente, senza forzature o condizionamenti, la propria volontà negoziale.

A tal fine le Associate si impegnano a redigere in maniera chiara i documenti previsti dalla disciplina in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e si astengono dall'adottare pratiche che possano indurre il consumatore in errore.

Art. 6 – Accesso alle informazioni

Le Associate sono tenute a garantire ai consumatori, anche dopo la stipula del contratto, il costante accesso a informazioni puntuali in merito alla propria situazione contrattuale, ai tassi praticati, alla facoltà di recedere dal contratto stesso o di procedere al rimborso anticipato del debito residuo.

Art. 7 – Rapporti con le reti di vendita

Le Associate sono tenute a vigilare affinché i principi espressi nel presente Codice siano rispettati pienamente dalle imprese o dai soggetti che commercializzano i prodotti finanziari delle stesse, anche qualora tale commercializzazione avvenga al di fuori dei locali commerciali delle Associate. In particolare, le Associate sono tenute a vigilare sulla condotta dei punti vendita e a porre in essere misure (anche di carattere contrattuale) che



favoriscano l'adozione da parte dei predetti punti vendita di comportamenti pienamente rispondenti alle norme di legge nonché ai principi espressi dal presente Codice.

Sezione III – Comitato per l'applicazione del Codice Deontologico: composizione, procedure e poteri sanzionatori.

Art. 8 – Istituzione e composizione del Comitato per l'applicazione del Codice Deontologico

I membri del Comitato per l'applicazione del Codice Deontologico di Assofin sono nominati in numero di tre dall'Assemblea di Assofin. I membri del Comitato sono scelti fra persone, esterne ad Assofin, di chiara fama e specchiata moralità. La durata dell'incarico è pari a tre anni ed è rinnovabile.

Il Comitato è indipendente dagli organi sociali di Assofin, relaziona sul proprio operato due volte all'anno al Comitato Esecutivo dell'Associazione e predispone una relazione annuale che viene inserita nei documenti presentati all'assemblea annuale della stessa. Le decisioni del Comitato Esecutivo saranno raccolte in un apposito documento e rese disponibili alle Associate. Nel caso di rigetto dei ricorsi i dati relativi a ricorrenti e convenuti verranno espunti.

Il Comitato delibera a maggioranza.

Il Comitato, a maggioranza assoluta dei suoi membri, nomina al suo interno il Presidente. Ogni membro che si trovi in conflitto di interessi (ad esempio per aver svolto nel precedente biennio incarichi professionali su incarico di una delle parti ovvero per essere stato componente dei suoi organi amministrativi o di direzione) ha l'obbligo di astenersi dal partecipare alle sedute in cui sono trattate le questioni con riferimento alle quali sussista la situazione di conflitto. Ai membri del Comitato viene corrisposto un gettone per la presenza a ciascuna riunione del medesimo di ammontare definito dall'Assemblea di Assofin.

Art. 9 – Segreteria del Comitato

La Segreteria del Comitato è attribuita al Segretario Generale di Assofin. Il Segretario Generale di Assofin partecipa a tutte le riunioni del Comitato, esercita tutte le funzioni di carattere esecutivo e organizzativo necessarie al funzionamento del medesimo e svolge le relative funzioni di tesoreria.

Art. 10 – Rapporto con procedure giudiziali o arbitrali o con procedimenti avviati dalle Autorità preposte alla vigilanza sui mercati

L'applicazione del presente Codice Deontologico non limita in alcun modo il diritto di ogni



associato di adire l'Autorità Giudiziaria o un collegio arbitrale.

Nel caso in cui, in relazione a comportamenti posti in essere da un associato che possano costituire violazione delle regole del presente codice, sia in corso un procedimento avviato da un'autorità amministrativa preposta alla vigilanza sui mercati, il Comitato dovrà astenersi dall'avviare un procedimento ai sensi del presente Codice Deontologico fino alla conclusione del procedimento avviato dall'autorità amministrativa.

Nel caso in cui, al momento dell'avvio del procedimento da parte di un'autorità amministrativa di vigilanza, sia già in corso un procedimento ai sensi del presente Codice, tale ultimo procedimento sarà sospeso fino alla conclusione del procedimento avviato da tale autorità.

Art. 11 – Avvio del procedimento

Il Comitato avvia i procedimenti finalizzati a verificare eventuali violazioni del presente Codice Deontologico sulla base di segnalazioni delle Associate, di uno o più consumatori o di un'associazione che ne rappresenti gli interessi, ovvero anche d'ufficio qualora comportamenti potenzialmente contrastanti con il medesimo vengano comunque a sua conoscenza.

Nel caso in cui sia presentata una segnalazione di un consumatore o di un'associazione che ne rappresenti gli interessi, il procedimento sarà avviato solo qualora siano già stati esperiti tentativi di risoluzione della controversia attraverso l'ufficio reclami dell'Associata e non sia in corso una procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia ai sensi dell'art. 128 bis del D. Lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (TU Bancario) e della delibera del Comitato Interministeriale per il credito e il risparmio (CICR) del 29 luglio 2008 e s.m.i.. Il procedimento potrà essere avviato ad istanza del consumatore o dell'associazione nel caso in cui la suddetta procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia abbia esito negativo.

Art. 12 – Ricorso al Comitato

Il soggetto che intenda adire il Comitato deve depositare presso la Segreteria di Assofin un ricorso in carta semplice in cui vengano esposti i fatti e le norme del presente Codice che si assumono violate. Al ricorso potrà essere allegata la documentazione che il ricorrente riterrà opportuna ai fini della prova delle affermazioni contenute nel ricorso. Il Presidente, assistito da almeno un altro membro del Comitato, accerta preliminarmente la non manifesta infondatezza del ricorso e, in caso negativo, dispone la sua archiviazione. Il Presidente potrà disporre l'applicazione della sanzione di cui all'articolo 15 lettera b) nei confronti di quell'Associata che, per più di quattro volte dovesse proporre istanze nei confronti di altre Associate che, già in via preliminare, venissero dichiarate infondate.



Verificata positivamente la non manifesta infondatezza del ricorso, la Segreteria di Assofin provvede ad inoltrare alla parte convenuta copia del medesimo e dei documenti ad esso allegati.

Il Convenuto, entro trenta giorni dalla data di ricevimento della copia del ricorso, ha facoltà di depositare una memoria difensiva in carta semplice corredata di tutta la documentazione che riterrà opportuno sottoporre al Comitato.

La Segreteria di Assofin provvederà ad inviare al ricorrente copia della memoria e dell'eventuale documentazione depositata dal convenuto.

Le parti possono anche chiedere al Comitato di disporre l'audizione di testimoni.

Art. 13 – Svolgimento del procedimento

La prima udienza è fissata dal Presidente del Comitato entro il termine di trenta giorni dopo il deposito della memoria difensiva del convenuto ovvero trenta giorni dopo la scadenza del termine per il deposito della predetta memoria qualora la medesima non venga depositata.

Il procedimento davanti al Comitato è improntato alla libertà di forma.

Le parti possono rappresentare brevemente le rispettive ragioni, eventualmente facendosi assistere da un legale o comunque da una persona di loro fiducia, e replicare brevemente agli interventi di controparte.

Lo svolgimento della seduta, compresa l'audizione degli eventuali testimoni, è regolato dal Presidente.

Qualora, ad avviso del Presidente, non sia sufficiente una sola udienza, le parti possono essere riconvocate ad una seduta successiva.

Il Segretario Generale di Assofin provvede a redigere verbale delle sedute del Comitato.

Art. 14 – Decisione

Il Comitato deposita la propria decisione, in forma scritta, presso la Segreteria di Assofin entro trenta giorni dalla data dell'udienza in cui si conclude la trattazione. La Segreteria comunica alle parti l'avvenuto deposito della decisione.

La decisione accoglie il ricorso, comminando la sanzione del caso e ordinando la cessazione dei comportamenti vietati, ovvero lo respinge. In ogni caso quantifica le spese della procedura e dispone in ordine alla loro ripartizione fra le parti.

Le decisioni del Comitato vincolano gli associati finché dura la loro partecipazione all'Associazione.

Ai termini previsti dagli articoli 12, 13 e dal presente articolo 14 si applica la sospensione feriale dei termini giudiziari dal 1 agosto al 15 settembre.



Sezione IV – Sanzioni

Art. 15 – Sanzioni

Il Comitato può disporre, a seconda della gravità della condotta dell'Associata, e tenendo conto di eventuali altri provvedimenti e sanzioni comminati alla stessa, oltre all'immediata cessazione dei comportamenti oggetto di ricorso, alla correzione del messaggio o della comunicazione ritenuto scorretto e all'adeguamento dei materiali o dei comportamenti ritenuti non corretti, le seguenti sanzioni:

- a) censura;
- b) sanzione pecuniaria da euro 5000 a euro 50.000. Gli importi corrispondenti alle sanzioni comminate dovranno essere versati dalla soccombente sul conto corrente di Assofin entro 30 giorni dal deposito della decisione presso la Segreteria di Assofin e saranno impiegati per la promozione di iniziative di informazione sul credito al consumo;
- c) obbligo di pubblicazione del dispositivo della decisione che irroga la sanzione di cui ai punti precedenti a cura e spese della parte soccombente su uno o più quotidiani a diffusione nazionale o locale a seconda del caso.

Il Comitato può altresì sottoporre al Consiglio Direttivo la proposta di radiazione dall'Associazione. Tale sanzione può essere comminata solo nel caso in cui vengano poste in essere ripetutamente condotte che hanno comportato a carico della medesima Associata la comminazione di due o più sanzioni di cui alle lettere a), b) e c) del comma precedente. La radiazione è altresì proposta nel caso in cui l'Associata non ottemperi ad una decisione del Comitato omettendo di cessare comportamenti vietati dal presente Codice, di versare l'importo della sanzione pecuniaria o di provvedere alla pubblicazione della decisione ai sensi della precedente lettera c). Il Consiglio Direttivo viene convocato dal Presidente non oltre trenta giorni dopo la formulazione della proposta da parte del Comitato.

Sezione V – Norme transitorie e finali

Art. 16 – Approvazione, entrata in vigore, modifiche

Il presente Codice Deontologico è stato approvato nell'Assemblea dei soci di Assofin del 21 ottobre 2009 ed entra in vigore il 21 ottobre 2009.