

## **CODICE DI COMPORTAMENTO**

*(Approvato dal Consiglio del 25 febbraio 2014  
e dall'Assemblea Straordinaria del 29 aprile 2014)*

### ***Premessa***

Il presente Codice di comportamento dell'Assilea mira a regolamentare presso i propri Soci comportamenti responsabili e corretti anche al di là ed indipendentemente da quanto previsto da disposizioni normative o regolamentari e, al contempo, vuole essere uno strumento complementare alle Linee guida associative redatte ai sensi del d. lgs. n. 231/01.

Il Codice di comportamento dell'Associazione è composto – oltre che della presente “Premessa” e di una serie di “Definizioni” – di 31 articoli (a numerazione progressiva secondo lo stile redazionale tipico dei codici) ripartiti su due Titoli:

- nel primo, dedicato ai “Principi etici” e rivolto a tutti i Soci con riferimento all’attività di leasing in generale, si dettano le regole di buona condotta e di etica degli affari che non hanno la loro fonte in precise norme giuridiche, ma in un giudizio valutativo di bene e male;
- nel secondo, dedicato ai “Principi comportamentali” e rivolto solo ai Soci che svolgono attività di locazione finanziaria o attività promozionali, di intermediazione, strumentali o connesse a quella di leasing ovvero attività a questa affini, sono state aggiornate, alla luce delle specifiche novità normative nel frattempo intervenute, le disposizioni del primo Codice di comportamento emanato dall’Assilea nel 1996.

## **Definizioni**

I termini di seguito indicati assumono nel presente Codice il significato espresso dalle seguenti definizioni:

**SOCIO:** la banca, l'intermediario finanziario, la società che svolge attività di *leasing* operativo, di noleggio o di renting, associata all'Assilea alla quale si rivolge il presente Codice.

**AGGREGATO:** la società di capitali, di persone e il lavoratore autonomo che svolge attività di agenzia in attività finanziaria, la società di capitali che svolge attività di mediazione creditizia o di recupero crediti, la società di capitali che svolge in outsourcing attività strumentali o connesse a quella di leasing ovvero che svolge attività a questa affini, iscritta all'Assilea;

**CLIENTE:** l'utilizzatore nel contratto di locazione finanziaria o di *leasing* in genere.

**LEASING:** operazione di locazione finanziaria o di locazione operativa;

**LOCAZIONE FINANZIARIA:** l'operazione con la quale il concedente, per un tempo determinato, mette a disposizione dell'utilizzatore, un bene per scopi inerenti all'attività imprenditoriale, professionale o istituzionale svolta da quest'ultimo o anche di semplice consumo. L'utilizzatore sceglie il bene, assumendosene tutti i rischi anche di perimento, e ne indica il fornitore. Il corrispettivo è calcolato sulla base del "tasso leasing" (così come definito nella Sez. II, paragrafo 3, del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 - Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, pubblicato nel Supplemento ord. n. 170 alla Gazzetta Ufficiale n. 210 del 10.9.2009) tenendo conto in particolare dell'ammontare del costo del bene e della durata del contratto. Alla scadenza l'utilizzatore può acquistare la proprietà del bene pagando un prezzo prestabilito in contratto.

**LOCAZIONE OPERATIVA:** è un contratto di locazione non riconducibile alla locazione finanziaria; in particolare il leasing operativo non prevede al termine un'opzione di riscatto ed è un'attività che può essere svolta da società di natura commerciale o dalle società di leasing vigilate dalla Banca d'Italia, nel rispetto delle condizioni da quest'ultima previste.

**INIZIO DEL RAPPORTO:** la conclusione del contratto di locazione finanziaria o di *leasing* in genere.

**CESSAZIONE DEL RAPPORTO:** l'interruzione definitiva del contratto di locazione finanziaria o di *leasing* in genere.

**PROMOZIONE:** ogni forma di comunicazione commerciale o altra attività di intermediazione finalizzata a sviluppare le operazioni di locazione finanziaria o di *leasing* in genere.

**ASSISTENZA:** l'attività volta a fornire informazioni circa la tipologia dei contratti di locazione finanziaria, le relative modalità di offerta e di utilizzo degli stessi.

**RECLAMO:** ogni rilievo manifestato esplicitamente dal Cliente, in forma scritta o verbale, avente per oggetto aspetti della relazione con il Socio.

**TRATTATIVE PRECONTRATTUALI:** l'attività relativa alla fase di prima presa di contatto con il Cliente.

**COLLABORATORI ESTERNI:** gli agenti in attività finanziaria, le società di recupero crediti ed ogni altra società che svolge sulla base di contratti di appalto di servizi (o di c.d. outsourcing) attività strumentali o connesse all'attività di *leasing*.

## **TITOLO PRIMO PRINCIPI ETICI**

### ***1. L'etica degli affari nell'attività di leasing***

L'attività di *leasing*, inclusa la sua promozione e le attività strumentali o connesse a quella di leasing ovvero attività a questa affini, ed il perseguimento del profitto devono essere svolti con lealtà, correttezza e trasparenza nel completo rispetto delle regole e dei principi del mercato e della libera concorrenza tra le imprese, attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità.

### **PARTE PRIMA – I RAPPORTI ESTERNI**

### ***2. Rapporti con la clientela e con i fornitori di beni e servizi***

I rapporti con clienti e fornitori devono essere svolti con onestà ed integrità morale nel rispetto dei rispettivi legittimi interessi e nella reciproca osservanza dei doveri di correttezza, buona fede e trasparenza sin dalla fase di promozione, per poi continuare nella fase precontrattuale e di esecuzione dei contratti, evitando sempre di dare false impressioni o di indurre in errati convincimenti ed offrendo a tutti condizioni eque e conformi al profilo del cliente.

Ogni relazione d'affari deve essere preceduta, sin dalla fase di promozione, da un'adeguata conoscenza e valutazione dei clienti e dei fornitori, evitando coinvolgimenti in operazioni dubbie o non compiutamente comprensibili, concedendo credito solo a chi ne risulti effettivamente meritevole anche avendo riguardo alle finalità perseguite e sulla base di una remunerazione del servizio correlata alla potenziale rischiosità della controparte, dell'operazione specifica ed alla prevista onerosità della gestione della stessa.

I beni oggetto dei contratti di *leasing* devono essere sempre adeguatamente valutati anche nell'ottica di verificarne la coerenza funzionale con le attività svolte dall'utilizzatore e la conformità, sul piano documentale o della marcatura CE, alla normativa antinfortunistica di riferimento.

La modulistica contrattuale utilizzata deve essere redatta secondo i principi di correttezza, buona fede e trasparenza, costantemente aggiornata secondo l'evoluzione normativa e giurisprudenziale e le indicazioni delle Autorità di Vigilanza e dell'Assilea e deve risultare chiara e di facile comprensione anche nell'adozione delle formule matematiche utilizzate per il calcolo di interessi, penali, indicizzazioni o per la copertura dei rischi finanziari.

Le comunicazioni e le interrogazioni a Banche Dati (quali ad esempio la Centrale Rischi della Banca d'Italia e la BDCR Assilea) inerenti ai rapporti con i clienti effettivi e potenziali devono essere improntate al massimo rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, veridicità e riservatezza.

### ***3. Rapporti con la P.A. e con le Autorità di Vigilanza***

I rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di Vigilanza o di controllo devono essere sempre leali, corretti, trasparenti e collaborativi, evitando reticenze ed ostruzionismi di qualunque natura e tipo.

Eventuali omaggi di cortesia o atti di ospitalità sono ammessi solo se di modico valore e di natura tale da non compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti o da essere considerati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore o vantaggi non dovuti.

I Soci sono tenuti ad informare preventivamente Assilea in merito all'intenzione di formalizzare richieste di chiarimento (quali, ad esempio, istanze di interpello o di consulenza giuridica, pareri, chiarimenti) alle Autorità competenti su temi riguardanti il leasing o di interesse per il settore leasing.

#### ***4. Rapporti con gli altri operatori del settore, i collaboratori esterni e con l'Assilea***

I rapporti con le altre società di leasing, siano esse banche o intermediari finanziari, anche nel caso di operazioni in pool, ovvero con e tra agenti in attività finanziaria o con e tra società che svolgono attività strumentali o connesse a quella di leasing ovvero attività a questa affini, si devono svolgere sempre sul piano della libera e leale concorrenza, nel pieno rispetto dei principi di lealtà, correttezza e trasparenza.

Sono espressamente vietati: l'uso di informazioni, di qualunque tipo ed in qualsiasi modo assunte, per fini diffamatori o di sviamento della clientela; ogni attività di *dumping* nonché la creazione di cartelli o *trust*, anche se di breve durata.

Ferme restando le disposizioni dello Statuto dell'Assilea, i rapporti con l'Associazione devono essere sempre improntati alla massima lealtà e collaborazione.

I Soci, ed i loro collaboratori esterni si devono, pertanto, astenersi dal creare, anche inconsapevolmente, confusione presso i terzi tra la loro attività e quella dell'Associazione evitando comportamenti e iniziative comunicazionali che utilizzino informazioni di competenza associativa non ancora rese pubbliche ovvero che si avvantaggino impropriamente della comunicazione istituzionale – comunicati stampa, campagne pubblicitarie ecc. – prodotta dall'Associazione medesima.

Le società di leasing sono in particolar modo considerate responsabili in merito ai comportamenti degli Aggregati con cui collaborano e che hanno fatto associare.

#### ***4-bis. Rapporti con la stampa. Comunicazione***

I rapporti con la stampa devono essere sempre improntati sulla massima trasparenza e collaborazione e nello spirito dell'interesse generale del settore.

I Soci sono tenuti ad informare l'Associazione in merito ai rapporti con la stampa (quali, ad esempio, le interviste, i comunicati o le informazioni a vario titolo rilasciate) e a comunicare tempestivamente tutte le notizie in grado di avere un qualsivoglia impatto sul settore del leasing.

## **PARTE SECONDA – I RAPPORTI INTERNI**

#### ***5. Le regole di comportamento nei rapporti interni***

Nei rapporti interni il valore della fedeltà alla società di leasing ed al Gruppo di appartenenza, l'esecuzione delle cariche e/o delle mansioni attribuite e, più in generale, il perseguimento del profitto devono **coesistere** con il rispetto delle regole e con l'eticità dei comportamenti da tenere.

#### ***6. I rapporti dei vertici aziendali con i dipendenti e con gli azionisti***

La gestione dell'impresa da parte dei vertici aziendali, oltre a dover essere improntata al massimo rispetto delle regole, dello statuto e delle delibere dell'assemblea e dei medesimi organi amministrativi e di controllo, deve essere svolta con spirito di servizio, attraverso un comportamento ispirato ad autonomia, integrità morale, lealtà e senso di responsabilità verso la società, gli azionisti e i dipendenti.

### **7. Le regole di comportamento con i dipendenti, i collaboratori ed i consulenti**

L'assunzione dei dipendenti e la scelta dei consulenti e dei collaboratori esterni deve avvenire sulla base di criteri oggettivi che privilegino le capacità professionali, la lealtà e l'integrità morale delle persone.

Deve essere sempre favorita la crescita professionale dei dipendenti e, quanto ai meritevoli, la carriera, offrendo pari opportunità a tutti, senza discriminazioni di alcuna natura, in un contesto lavorativo sicuro, igienico e salubre, nel quale deve essere salvaguardato il rispetto della persona anche nei rapporti gerarchici e nell'attribuzione delle mansioni.

La formazione ed il continuo aggiornamento dei dipendenti e dei collaboratori esterni (incluse le società di recupero crediti, i fornitori convenzionati e le altre reti esterne al gruppo) sul prodotto *leasing* e sui servizi accessori o correlati offerti, nonché sull'applicazione della normativa di riferimento devono costituire i valori e le condizioni imprescindibili per l'esercizio etico dell'attività.

I rapporti con i mediatori creditizi devono intercorrere con soggetti professionalmente qualificati e responsabili, di provata integrità morale e correttezza nell'esercizio della rispettiva attività, la quale deve essere caratterizzata da un approccio della clientela non aggressivo ed invadente.

I Soci sono tenuti inoltre a far rispettare il presente Codice da parte di tutti i propri dipendenti e collaboratori e a far partecipare questi ultimi ad attività di formazione interna ovvero dell'Assilea finalizzate alla diffusione del presente Codice.

### **8. L'organo di controllo interno**

Ciascun Socio dovrà attribuire ad un proprio organo od ufficio il compito non solo di diffondere all'interno dell'azienda il presente Codice ed i principi comportamentali e di etica degli affari cui si ispira, ma anche di vigilare sul loro rispetto da parte dei dipendenti, consulenti e collaboratori.

### **9. L'apparato sanzionatorio**

Al fine di assicurare il massimo rispetto del presente Codice, ciascuna società di leasing dovrà predisporre un apparato sanzionatorio per il personale subordinato o parasubordinato che tenga conto degli accertati comportamenti irrispettosi e/o contrari ai principi di etica degli affari, attraverso la contestazione di un illecito disciplinare per i dipendenti e di un illecito contrattuale per i collaboratori ed i consulenti.

## **TITOLO SECONDO**

### **PRINCIPI COMPORTAMENTALI DELLA LOCAZIONE FINANZIARIA**

#### **PARTE PRIMA – PRINCIPI GENERALI**

##### ***10. I principi generali***

Oltre ai “Principi Etici” di cui al Titolo Primo, i Soci applicano all'intera attività svolta nei confronti del Cliente, dell'Assilea e degli altri Soci i principi generali di cui al presente Titolo i quali comportano per il Socio stesso l'impegno a:

1. svolgere la propria attività con trasparenza, diligenza e professionalità;
2. informare il Cliente sulle condizioni economiche della locazione finanziaria (secondo la fattispecie contrattuale applicata), anche con riferimento alla composizione delle spese e degli oneri fiscali accessori;
3. fornire al Cliente l'assistenza necessaria per migliorare l'utilizzo e facilitare la comprensione dell'operazione di locazione finanziaria;
4. garantire la riservatezza nel trattamento delle informazioni sui clienti, attuali e passati, nel rispetto degli obblighi di legge e degli specifici accordi tra le parti;
5. garantire la sicurezza nel trattamento delle informazioni da parte del proprio personale, attraverso l'affidabilità dei sistemi e delle tecnologie utilizzate;
6. accertare, secondo le modalità stabilite dalla legge, l'identità delle persone che si rivolgono ad esso per svolgere operazioni;
7. richiedere la collaborazione del Cliente per acquisirne migliore conoscenza, nell'interesse del Cliente stesso e del Socio, allo scopo di impedire un uso improprio del sistema bancario e finanziario;
8. curare le condizioni di accessibilità alle strutture fisiche e la riservatezza nello svolgimento delle operazioni;
9. trasmettere all'Assilea i dati, le informazioni e la documentazione da questa richiesti;
10. informare l'Assilea su iniziative giudiziarie, richiesta di pareri o quesiti posti ad enti ed amministrazioni pubblici e privati su temi di interesse generale;
11. non intraprendere azioni in sede giudiziaria o stragiudiziaria contro un altro Socio e/o contro l'Assilea senza aver previamente investito della controversia il Collegio dei probiviri e l'Assilea stessa;
12. rispettare il presente Codice e diffonderlo tra i propri dipendenti e collaboratori, affinché ne acquisiscano conoscenza e rispettino i principi in esso contenuti.

Al fine di diffondere il più possibile il presente Codice di comportamento, i Soci Ordinari e Corrispondenti sono tenuti a promuovere presso i propri “Collaboratori esterni” anche l'opportunità di iscrizione all'Assilea come “Aggregati”.

#### **PARTE SECONDA – LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

##### ***11. La normativa di riferimento***

Oltre ai principi generali enunciati nella Prima Parte del presente Titolo e specificatamente riferibili agli obblighi contenuti nel presente Codice, sono in questa sede evidenziate le principali normative, e relative disposizioni di attuazione relative all'attività di locazione finanziaria (ad esclusione quindi delle disposizioni relative alle diverse attività svolte e ad ulteriori servizi accessori eventualmente offerti dal Socio). Le categorie di Soci obbligate al rispetto del presente Titolo sono esclusivamente quelle definite dalle varie

normative come destinatari delle singole discipline. I Soci che invece non sono destinatari prendono atto e sono quindi informati circa gli obblighi e gli adempimenti che le altre categorie di Soci devono rispettare.

Ci si riferisce, in particolare a:

- decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 per la parte relativa ai “Soggetti operanti nel settore finanziario” (Titolo V), alla “Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti” (Titolo VI) e relative istruzioni di attuazione e alla disciplina relativa agli “Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi” (Titolo VI-bis);
- decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, recante “Attuazione della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione e l’utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo” e le relative disposizioni di attuazione;
- decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Del citato complesso regolamentare si riportano di seguito alcuni principi fondamentali, sintetizzati e semplificati per consentirne un'agevole lettura.

## ***12. Trasparenza delle condizioni contrattuali (sintesi esplicativa)***

I Soci mettono a disposizione della clientela la “Guida” per l’accesso alla soluzione stragiudiziale delle controversie presso l’Arbitro Bancario Finanziario (v. di seguito la Parte Quinta) ed i fogli informativi contenenti le informazioni: i) le informazioni sul Socio; ii) sulle caratteristiche ed i rischi tipici dell’operazione o del servizio; iii) sulle condizioni economiche offerte, con l’indicazione, tra l’altro, del tasso leasing, dell’importo dei canoni e della periodicità oltre che di tutti gli oneri ed accessori; iv) sulle clausole contrattuali che regolano l’operazione.

I Soci sono tenuti ad adottare particolari misure ed accorgimenti al fine di rispettare le disposizioni sulla trasparenza anche nell’offerta fuori sede, nell’uso di tecniche di comunicazione a distanza e negli annunci pubblicitari. In particolare, in fase di trattative precontrattuali, se il Cliente ne fa richiesta, il Socio consegna, dietro eventuale rimborso spese, una copia completa del testo contrattuale con l’indicazione delle condizioni effettivamente praticate, ovvero gratuitamente lo schema di contratto senza le condizioni economiche insieme ad un preventivo reso sulla base dei dati forniti dal cliente, acquisendo in ogni caso idonea attestazione scritta.

I contratti stipulati con la clientela sono redatti in forma scritta e sono preceduti dal documento di sintesi, con il quale viene fornita al Cliente, in maniera personalizzata, una chiara evidenza delle più significative condizioni economiche e contrattuali praticate.

I contratti redatti in forma scritta contengono le indicazioni relative al tasso leasing, ai canoni e ad ogni altro prezzo e condizione praticati, il parametro di indicizzazione, con la periodicità e la formula per il calcolo della variazione dei canoni, nonché gli eventuali maggiori oneri in caso di mora. Dopo la stipula, un esemplare del contratto deve essere consegnato al Cliente, il quale attesta la ricezione mediante apposita sottoscrizione sull’esemplare conservato dal Socio.

I contratti e tutti i documenti di trasparenza devono essere redatti in forma chiara e di facile comprensibilità, anche attraverso la scelta di soluzioni tipografiche che ne assicurino un elevato livello di leggibilità.

La previsione della possibilità di variare unilateralmente ed in senso sfavorevole al Cliente le condizioni praticate costituisce una clausola vessatoria e può operare solo nei casi

espressamente previsti, mediante preventiva comunicazione scritta, a fronte della quale il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto senza penalità e di ottenere, comunque, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente in essere.

Il Cliente ha diritto di ricevere alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, entro 30 giorni dalla fine dell'anno solare, una comunicazione analitica che dia una chiara e completa informazione sullo svolgimento del rapporto e un quadro aggiornato delle condizioni praticate, dalla quale si evinca ogni elemento necessario per la comprensione dell'andamento del rapporto nel periodo di riferimento.

I Soci devono adottare procedure interne, coinvolgendo anche le funzioni di controllo interno, al fine di assicurare il continuo e costante rispetto delle disposizioni di trasparenza e la correttezza nell'offerta dei propri prodotti.

Fermo restando il ricorso all'Autorità giudiziaria ordinaria, il Cliente, nei casi previsti, può far valere i propri diritti in via stragiudiziale e senza spese presso l'Arbitro Bancario Finanziario o gli altri appositi Organismi all'uopo istituiti cui il Socio partecipa o ha l'obbligo di partecipare.

### ***13. Normativa antiriciclaggio ed antiterrorismo (sintesi esplicativa)***

I Soci devono provvedere ad un'adeguata verifica della clientela con un approccio basato sul rischio di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, avendo riguardo al tipo di Cliente ed alla natura del rapporto o dell'operazione, in sede di accensione di rapporti continuativi o di operazioni che comportano la trasmissione o la movimentazione di mezzi di pagamento di importo pari o superiore a quello previsto dalla normativa vigente individuandone il titolare effettivo.

Il Socio deve altresì conservare e registrare i dati identificativi nell'archivio unico informatico ed effettuare una continua verifica e monitoraggio della clientela, adottando le necessarie procedure interne anche con riguardo all'effettivo rispetto della normativa.

Gli assegni e vaglia bancari e postali di importo pari o superiore a quello stabilito dalla legge devono recare la clausola di "non trasferibilità"; mentre sono vietati i trasferimenti, a qualunque titolo, di denaro contante o di titoli al portatore in euro o valuta estera di importo pari o superiore a quello stabilito per legge, i quali possono avvenire solo per il tramite di banche, istituti di moneta elettronica e Poste Italiane S.p.A.. Il Socio è tenuto a riferire al Ministro dell'economia e delle finanze le violazioni qui richiamate.

Il Socio è tenuto a segnalare all'Unità di Informazione Finanziaria, sulla base delle "indicazioni operative" della Banca d'Italia e dell'Assilea, le operazioni ed i rapporti continuativi sospetti di sottintendere ad un'attività di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo.

### ***14. Tutela della riservatezza***

I Soci nel momento in cui entrano in contatto con il Cliente gli forniscono l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (d. lgs. n. 196/03) ed acquisiscono, nei casi dovuti, il relativo consenso.

I Soci si impegnano al rispetto delle disposizioni e dei principi recati dal predetto Codice, trattando i dati personali del Cliente solo se necessario, provvedendo al loro continuo aggiornamento ed alla loro cancellazione quando siano scaduti i termini per la conservazione o non sia più necessario mantenerli, adottando un'opportuna procedura per l'esame e la tempestiva soddisfazione dell'accesso ai propri dati personali effettuati dai Clienti.

Nel caso di partecipazione e comunicazione dei dati ai Sistemi di Informazioni Creditizie privati, i Soci si impegnano anche al rispetto del Codice deontologico all'uopo



adottato dal Garante per la protezione dei dati personali e collaborano con i relativi gestori per il loro continuo aggiornamento e per l'evasione degli accessi o dei reclami presentati dagli interessati.

### **15. Disciplina in materia di usura**

I soci devono offrire alla clientela solo prodotti che contengano condizioni finanziarie rispettose dei tassi soglia e delle disposizioni attuative della legge anti-usura (legge n.108/96 e successive modifiche).

### **16. Responsabilità amministrativa degli enti ex d.lgs.231/2001**

I soci si impegnano ad adottare ed attuare efficacemente al proprio interno dei "modelli organizzativi" idonei a prevenire i reati inerenti la responsabilità amministrativa degli "enti" indicati nel d. lgs. n. 231/01, ispirandosi alle linee guida redatte da Assilea.

### **17. Disciplina antinfortunistica (sintesi esplicativa)**

Nelle operazioni di locazione finanziaria i Soci si impegna a:

1. chiedere al Fornitore e all'Appaltatore che il bene sia costruito secondo le vigenti norme antinfortunistiche, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro nonché antinquinamento ed urbanistiche;

2. chiedere al Fornitore e all'Appaltatore che, qualora i beni siano assoggettati a forme di certificazione o di omologazione obbligatoria, detti beni siano consegnati con le previste certificazioni o con gli altri documenti previsti dalla legge e muniti della marcatura CE.

## **PARTE TERZA – LA RELAZIONE CON IL CLIENTE**

### **18. I rapporti con i clienti consumatori**

Nei rapporti con le persone fisiche che instaurano la relazione di affari in qualità di consumatori (e, cioè, per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta), i Soci si impegnano al massimo rispetto delle disposizioni, se ed in quanto applicabili, poste a tutela dei consumatori dal Codice del consumo (d. lgs. n. 206/05) e dalla disciplina sul credito al consumo contenuta nel Titolo VI del Testo unico bancario (d. lgs. n.385/93).

### **19. L'inizio del rapporto**

Il Socio si impegna a:

- utilizzare nei contratti una forma grafica di facile lettura;
- fornire al Cliente l'assistenza necessaria affinché tutte le clausole contrattuali risultino pienamente comprensibili, evidenziando in particolare le condizioni economiche ed i termini.

### **20. Il contratto di locazione finanziaria**

Il Socio – oltre a quanto già previsto dalle disposizioni in materia di Trasparenza – si impegna a:

- garantire al Cliente la possibilità di identificare ogni interlocutore che agisca in nome e per conto del Socio;
- valutare eventuali proposte o suggerimenti del Cliente volti a migliorare l'esecuzione del contratto;

- chiedere al Fornitore o all'Appaltatore che tutte le garanzie attinenti al bene siano estese anche al Cliente, nei confronti del quale sarà fatta la consegna, il quale potrà agire direttamente per vizi e difetti di funzionamento;

### **21. La cessazione del rapporto**

Il Socio si impegna a:

- richiamare l'attenzione del Cliente sulle clausole e sulle condizioni relative alla cessazione del rapporto;
- fornire le informazioni sugli effetti derivanti dalla cessazione del rapporto;
- operare in modo che, tenendo conto della propria struttura organizzativa e della natura del rapporto, tutte le attività relative alla cessazione dello stesso vengano effettuate nel minor tempo possibile.

### **22. La promozione dell'attività di locazione finanziaria**

La promozione può avvenire prevalentemente mediante:

- relazione interpersonale (allo sportello, presso il domicilio del Cliente, attraverso il colloquio telefonico);
- strumenti ed apparecchiature informatiche (internet);
- opuscoli ed altri supporti informativi messi a disposizione nei propri locali aperti al pubblico; materiale promozionale inviato al domicilio del Cliente; altri strumenti di comunicazione (stampa, televisione, radio, affissioni, ecc.).

A tal proposito il Socio si impegna a:

- svolgere la propria attività promozionale in modo da favorire la corretta comprensione delle caratteristiche dell'operazione di locazione finanziaria e dei servizi offerti;
- formulare le offerte in aderenza alle proprie effettive capacità professionali ed organizzative; rispettare la volontà del Cliente di non essere destinatario di ripetute azioni promozionali.

### **23. L'assistenza**

I Soci si impegnano a fornire:

- le informazioni sulle opportunità ed alternative commerciali offerte, nell'ambito dell'attività esercitata, utili alla risoluzione delle specifiche esigenze del Cliente;
- le informazioni sui prodotti e servizi commercializzati per conto di terzi o offerti con il concorso di terzi;
- le informazioni e gli strumenti utili a prevenire o ad affrontare le situazioni di emergenza.

## **PARTE QUARTA – L'ATTIVITA' DEL SOCIO**

### **24. Principi generali**

Nell'attività di locazione finanziaria, oltre al rispetto dei principi enunciati nelle altre parti del presente Codice e nelle Linee Guida Assilea per l'adozione dei modelli di organizzazione e gestione ai sensi del d. lgs. n. 231/01, il Socio si atterrà alle specifiche regole di comportamento di seguito indicate, poste nell'interesse generale dei Clienti ed a tutela degli stessi.

In particolare, il Socio si impegna a:

1. ridurre il più possibile i tempi per le decisioni sulle richieste di locazione finanziaria, tenendo conto del principio della sana e prudente gestione, della propria struttura organizzativa, delle procedure interne e della tipologia dell'operazione richiesta;

2. seguire criteri di trasparenza nelle procedure per la valutazione delle richieste al fine di consentire la conoscenza dello stato di avanzamento della pratica;
3. sensibilizzare i Clienti e gli Aggregati sui rischi insiti nel richiedere prestiti a soggetti non legittimati a svolgere attività di finanziamento;
4. rafforzare le procedure interne per il controllo del proprio personale, affinché siano rispettati i principi di cui ai punti precedenti;
5. verificare il possesso dei requisiti richiesti dalla legge prima di conferire l'incarico agli agenti in attività finanziaria e la loro permanenza nel corso del rapporto, controllarne quindi l'attività e l'operato.

### **25. Modalità operative**

Per una corretta attività di locazione finanziaria e al fine di formarsi un ragionevole convincimento in merito alla capacità di rimborso, il Socio acquisisce e valuta una serie di notizie che riguardano il richiedente, l'attività svolta e le finalità dell'operazione richiesta.

In relazione alla valutazione della domanda di locazione finanziaria e dell'eventuale successiva disponibilità, oltre alla situazione patrimoniale e reddituale, il Socio deve:

1. tener conto di informazioni desunte dai rapporti commerciali intrattenuti in passato, ottenute da agenzie specializzate oppure fornite dal Cliente stesso;
2. informare il Cliente circa l'elenco dei documenti da produrre per l'apertura dell'istruttoria di concessione della locazione finanziaria fatte salve le integrazioni che si rendessero necessarie nel corso dell'istruttoria stessa;
3. comunicare al Cliente, anche attraverso forme impersonali, i tempi di risposta alla richiesta di locazione finanziaria, decorrenti dal completamento della documentazione necessaria e determinati in relazione alla tipologia e alla complessità dell'operazione;
4. adottare procedure interne di valutazione, gestione e controllo dei crediti che tutelino la riservatezza delle informazioni.

### **26. Assistenza**

Il Socio si impegna a fornire un'assistenza adeguata per la comprensione degli aspetti contrattuali connessi all'operazione di locazione finanziaria.

## **PARTE QUINTA – IL RECLAMO DEL CLIENTE**

### **27. La partecipazione a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Socio ha l'obbligo di partecipare all'Arbitro Bancario Finanziario per la soluzione stragiudiziale delle controversie con il Cliente, il cui accesso deve essere preceduto, a pena di inammissibilità, dalla presentazione del reclamo al Socio medesimo con il quale il Cliente ha in essere il rapporto di finanziamento.

A tal fine, il Socio mette a disposizione della clientela, nei locali aperti al pubblico, l'apposita "Guida" recante le modalità di presentazione del reclamo e di accesso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il Socio, pertanto, si impegna a:

1. adottare una procedura interna per il trattamento celere e corretto dei reclami del Cliente, individuando un responsabile e/o un ufficio a ciò preposti adeguatamente formati e indipendenti dalla funzione commerciale;
2. informare il proprio Cliente dell'esistenza della procedura per i reclami, fornendo indicazioni circa le modalità da seguire e le ulteriori iniziative da intraprendere nell'eventualità che l'esito del reclamo sia ritenuto insoddisfacente;

3. garantire nei propri locali aperti al pubblico o presso il *call center* la presenza di personale adeguatamente formato ed a conoscenza della procedura interna per i reclami e in grado di assistere i Clienti fornendo al riguardo le relative informazioni;
4. accettare il reclamo presso uno qualunque dei propri locali aperti al pubblico;
5. garantire l'assoluta gratuità e non richiedere rimborsi di alcun genere al Cliente per le attività necessarie all'esame del reclamo ed alla risposta da fornire;
6. fornire una risposta esaustiva, via posta ordinaria e elettronica, non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo ed in caso di rigetto chiarire i motivi del rifiuto fornendo le necessarie informazioni per riproporre il reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario;
7. monitorare periodicamente i reclami pervenuti al fine di interpretarne la motivazione, valutarne la sistematicità o rilevare le eventuali anomalie verificatesi durante la fornitura del prodotto o servizio;
8. pubblicare annualmente sul proprio sito un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati;
9. valutare gli eventuali interventi di tipo organizzativo e regolamentare da effettuare per evitare il ripetersi del reclamo stesso.

## **PARTE SESTA – SANZIONI, ADOZIONE ED ENTRATA IN VIGORE**

### **28. Disciplina sanzionatoria**

Il Collegio dei Probiviri avvia i procedimenti finalizzati a verificare eventuali violazioni del presente Codice sulla base di segnalazioni di un Socio, di un cliente (eventualmente anche da parte di una Associazione che ne rappresenti gli interessi), ovvero anche d'ufficio, secondo le modalità previste dal Regolamento del Collegio medesimo.

A seguito del procedimento di verifica avviato dal Collegio, ed in base alla gravità della condotta riscontrata ed a eventuali precedenti comportamenti censurabili del medesimo Socio, il Collegio stesso può proporre al Consiglio dell'Associazione di assumere le seguenti sanzioni/provvedimenti/azioni:

- a) censura del comportamento contrario al presente Codice e contestuale correzione del comportamento medesimo;
- b) sanzione pecuniaria da euro 1.000 a euro 50.000. L'importo della sanzione dovrà essere corrisposto dal Socio sul conto corrente dell'Associazione ed il ricavato sarà impiegato dalla medesima a favore di iniziative promozionali per il settore del leasing;
- c) in caso di reiterate e gravi violazioni del Codice che abbiano già determinato per un Socio l'applicazione di sanzioni previste alle lettere precedenti, il Collegio dei Probiviri può sottoporre al Consiglio la proposta di esclusione dall'Associazione.

### **29. Modalità di adozione**

Il presente Codice di comportamento dovrà essere formalmente adottato da parte dell'organo di Amministrazione del Socio, che dovrà inoltre diffonderlo e farlo rispettare presso tutti i dipendenti, collaboratori ed *outsourcers* ad esso collegati, anche attraverso l'organizzazione di appositi interventi formativi.

### **30. Entrata in vigore**

Il presente Codice di Comportamento è stato approvato dal Consiglio dell'Assilea in data 25 febbraio 2014 e dall'Assemblea Straordinaria del 29 aprile 2014, ed entra in vigore il 30 aprile 2014.