



CODICE DI COMPORTAMENTO DELL'ASSILEA

Premessa

Il presente Codice di comportamento dell'Assilea mira a promuovere presso gli Aderenti 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 25 articoli (a numerazione progressiva secondo lo stile redazionale tipico dei codici) ripartiti su due Titoli:

- nel primo, dedicato ai “Principi etici” e rivolto a tutte le Associate 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 alle Associate che svolgono attività di locazione finanziaria, 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:

ADERENTE: la banca o l'intermediario finanziario associato all'Assilea al quale si rivolge il presente Codice.

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" 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 finalizzata a sviluppare le operazioni di locazione finanziaria o di *leasing* in genere.

ASSISTENZA: l'attività volta a fornire, su richiesta del Cliente, 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 l'Aderente.

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

TITOLO PRIMO

PRINCIPI ETICI

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

L'attività di *leasing* 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 nell'esecuzione dei contratti, evitando sempre di dare false impressioni o di indurre in errati convincimenti ed offrendo a tutti condizioni eque.

Ogni relazione d'affari deve essere preceduta 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, se conosciute 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 e buona fede, costantemente aggiornata secondo l'evoluzione normativa e giurisprudenziale e le indicazioni dell'Assilea e deve risultare chiara e di facile comprensione anche nell'adozione delle formule matematiche utilizzate per il calcolo di interessi, indicizzazioni o per la copertura dei rischi finanziari.

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

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

I rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di Vigilanza 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.

4. Rapporti con gli altri operatori del settore 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, 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.

Le società di leasing associate 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.

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 e l'esecuzione delle cariche e/o delle mansioni attribuite devono coincidere con il rispetto delle regole e con l'eticità dei comportamenti da tenere nel perseguimento del profitto.

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 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 (agenti, fornitori convenzionati e 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 e con le società di recupero crediti 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.

8. *L'organo di controllo interno*

Ciascuna società di leasing 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 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 I, gli Aderenti applicano all'intera attività svolta nei confronti del Cliente, dell'Assilea e degli altri Aderenti i principi generali di cui al presente Titolo i quali comportano per l'Aderente 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 dell'Aderente, 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 Aderente 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.

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, che l'Aderente è in ogni caso tenuto ad osservare nell'ambito della relazione con la propria clientela, nel solo ambito dell'attività di locazione finanziaria svolta (ad esclusione quindi delle disposizioni relative ad ulteriori servizi accessori eventualmente offerti dall'Aderente).

Ci si riferisce, in particolare a:

- decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 per la parte relativa alla "Trasparenza delle condizioni contrattuali" (Titolo VI) e relative istruzioni di attuazione;
- 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 19 settembre 1994, n. 626, recante "Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro" e successive **modifiche ed integrazioni**.

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)

Gli Aderenti rendono pubblici con l'esposizione e la messa a disposizione, mediante copia asportabile, nei propri locali aperti al pubblico: l'avviso, denominato "*Principali norme di trasparenza*", nel quale devono essere chiaramente indicati i diritti e gli strumenti messi a disposizione della clientela nei rapporti con l'Aderente ed i fogli informativi contenenti: i) le informazioni sull'Aderente; ii) le caratteristiche ed i rischi tipici dell'operazione; iii) le condizioni economiche dell'operazione, con l'indicazione, tra l'altro, del tasso leasing, dell'importo dei canoni e della periodicità; iv) le clausole contrattuali che regolano l'operazione.

Gli Aderenti 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, l'Aderente consegna, dietro eventuale rimborso spese, una copia completa del testo contrattuale con l'indicazione delle condizioni effettivamente praticate, acquisendo idonea attestazione scritta.

I contratti stipulati con la clientela sono redatti in forma scritta, salvo specifiche eccezioni consentite dalla legge, e sono preceduti dal documento di sintesi, con il quale viene fornita al Cliente una chiara evidenza delle più significative condizioni economiche e contrattuali.

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 di detti contratti deve essere consegnato al Cliente.

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 avrà diritto di ricevere alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno, entro 30 giorni dalla fine dell'anno solare, una comunicazione chiara e

completa dalla quale si evinca ogni elemento necessario per la comprensione dell'andamento del rapporto nel periodo di riferimento.

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 gli appositi Organismi all'uopo istituiti cui l'Aderente ha l'obbligo di partecipare.

13. Normativa antiriciclaggio ed antiterrorismo (sintesi esplicativa)

L'Aderente deve 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 15.000 euro, individuandone il titolare effettivo.

L'Aderente 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 5.000 euro 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 complessivamente pari o superiore a 5.000 euro, i quali possono avvenire solo per il tramite di banche, istituti di moneta elettronica e Poste Italiane S.p.A.. L'Aderente è tenuto a riferire al Ministro dell'economia e delle finanze le violazioni qui richiamate.

L'Aderente 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

Gli Aderenti 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.

Gli Aderenti 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 comunicazione dei dati ai Sistemi di Informazioni Creditizie privati, gli Aderenti 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 antinfortunistica (sintesi esplicativa)

Nelle operazioni di locazione finanziaria l'Aderente si impegna a:

1. chiedere al Fornitore e all'Appaltatore che il bene sia costruito secondo le vigenti norme antinfortunistiche, 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

16. 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), gli Aderenti 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).

17. L'inizio del rapporto

L'Aderente 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.

18. Il contratto di locazione finanziaria

L'Aderente si impegna a:

- garantire al Cliente la possibilità di identificare ogni interlocutore che agisca in nome e per conto dell'Aderente;
- concludere i contratti di locazione finanziaria in conformità alle condizioni di offerta e alle modalità di fruizione degli stessi;
- valutare eventuali proposte o suggerimenti del Cliente volti a migliorare l'esecuzione del contratto;
- fornire le informazioni che permettono l'utilizzo corretto della locazione finanziaria e/o dei servizi accessori offerti; assicurando, con riguardo a questi ultimi, il pieno rispetto delle norme di comportamento e di trasparenza eventualmente previste;
- 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;
- informare il Cliente, senza alcun pregiudizio per la promozione di eventuali azioni in sede giudiziale e stragiudiziale, dell'esistenza di un ufficio reclami appositamente istituito per denunciare presunte inadempienze dell'Aderente.

19. La cessazione del rapporto

L'Aderente 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.

20. 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 l'Aderente si impegna a:

- svolgere la propria attività promozionale solo dopo aver ottenuto il prescritto consenso scritto da parte del potenziale Cliente ed 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.

21. L'assistenza

L'Aderente si impegna 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' DELL'ADERENTE

22. 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, l'Aderente si atterrà alle specifiche regole di comportamento di seguito indicate, poste nell'interesse generale dei Clienti ed a tutela degli stessi.

In particolare, l'Aderente 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 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.

23. Modalità operative

Per una corretta attività di locazione finanziaria e al fine di formarsi un ragionevole convincimento in merito alla capacità di rimborso, l'Aderente 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, l'Aderente 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.

24. Assistenza

L'Aderente 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

25. La partecipazione a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

L'Aderente si impegna a:

1. adottare una procedura interna per il trattamento celere e corretto dei reclami del Cliente;
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 la presenza di personale 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. non richiedere rimborsi di alcun genere al Cliente per le attività necessarie all'esame del reclamo ed alla risposta da fornire;
6. monitorare periodicamente i reclami pervenuti al fine di interpretarne la motivazione o rilevare le eventuali anomalie verificatesi durante la fornitura del prodotto o servizio;
7. valutare gli eventuali interventi di tipo organizzativo e regolamentare da effettuare per evitare il ripetersi del reclamo stesso.