HOEPLI

IL MARKETING BANCARIO

La banca offline e online al servizio delle famiglie, delle imprese, del paese

Antonio Foglio

antoniofoglio@hotmail.it

4. Codice di Comportamento del Settore Bancario e Finanziario (ABI)

http://www.fabivt.it/contratti/codice_di_comportamento.htm

Introduzione
Il Codice di comportamento del settore bancario e finanziario (d'ora in poi Codice) si colloca nel complesso delle iniziative intraprese dall'Associazione Bancaria Italiana finalizzate al miglioramento del servizio offerto alla clientela.
Il **Codice** impegna l'aderente a comportamenti volti, nell'interesse del cliente, a rendere più soddisfacente la relazione e, in particolare, ad agevolare la comprensione delle condizioni economiche e negoziali e delle modalità di offerta e di utilizzo dei prodotti e dei servizi.
In quanto tale, rappresenta un punto di riferimento per tutti i comportamenti che l'aderente deve adottare nei confronti della clientela.
Il **Codice** è ad adesione volontaria e può essere sottoscritto dalle banche e dagli altri intermediari finanziari iscritti all'Abi o appartenenti ad un gruppo bancario iscritto all'Abi.
L'aderente si impegna a pubblicizzare la propria adesione al **Codice** ed a fornire una copia del **Codice** a chiunque ne faccia richiesta.
Gli interessati possono inoltre richiedere copia del **Codice** e dell'elenco degli aderenti a:
ABI - Associazione Bancaria Italiana
Piazza del Gesù, 49 - 00186 Roma
Al fine di garantire la coerenza dei principi enunciati nel Codice all'evoluzione della normativa, delle prassi operative e delle modalità di offerta dei prodotti e servizi, il Codice è sottoposto a revisione ogni due anni e, comunque, ogni qualvolta l'Associazione Bancaria Italiana lo ritenga opportuno.
I termini di seguito indicati assumono nel **Codice** il significato espresso dalle seguenti definizioni.
Aderente
la banca o l'intermediario finanziario, che ha sottoscritto il presente Codice.
Cliente
l'utilizzatore di un prodotto o servizio, con l'esclusione delle banche e degli altri intermediari finanziari.
Prodotto/Servizio
il risultato di attività o di processi di lavoro svolti dall'aderente per soddisfare le esigenze del cliente.
Inizio del rapporto
la conclusione di un contratto in forma scritta o verbale se consentita.

Fornitura del Prodotto/Servizio
l'insieme delle attività e dei processi di lavoro svolti dall'aderente dall'inizio alla cessazione del rapporto.
Cessazione del rapporto
l'interruzione definitiva della fornitura del prodotto/servizio, conseguente alla scadenza del termine previsto dal contratto o alla presa di conoscenza, da parte del cliente o dell'aderente, della decisione della controparte di interrompere l'utilizzazione o la fornitura del prodotto/servizio.
Promozione
ogni forma di comunicazione commerciale o altra attività finalizzata a sviluppare la vendita di prodotti/servizi.
Assistenza
l'attività volta a fornire, su richiesta del cliente, informazioni circa la tipologia dei prodotti/servizi, 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.
Parte 1.
I principi generali
I Principi Generali si applicano all'intera attività svolta dall'aderente nei confronti del cliente e comportano per l'aderente stesso l'impegno a:
svolgere la propria attività con trasparenza, diligenza e professionalità;
informare il cliente sulle condizioni economiche dei prodotti/servizi offerti, anche con riferimento alla composizione delle spese e degli oneri fiscali accessori;
fornire al cliente l'assistenza necessaria per migliorare l'utilizzo e facilitare la comprensione dei propri prodotti/servizi, nonché di quelli commercializzati dall'aderente per conto di terzi;
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;
garantire la sicurezza nel trattamento delle informazioni da parte del proprio personale, attraverso l'affidabilità dei sistemi e delle tecnologie utilizzate;
accertare, secondo le modalità stabilite dalla legge, l'identità delle persone che si rivolgono ad esso per svolgere operazioni;
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;
curare le condizioni di accessibilità alle strutture fisiche e la riservatezza nello svolgimento delle operazioni;
diffondere il **Codice** tra i propri dipendenti e collaboratori, affinché ne acquisiscano conoscenza e rispettino i principi in esso contenuti.
Parte 2.
La normativa di riferimento
Oltre ai Principi Generali enunciati nella prima parte e specificamente riferibili agli obblighi contenuti nel presente **Codice**, sono in questa sede evidenziate le principali leggi, e relative disposizioni di attuazione, che l'aderente è in ogni caso tenuto ad osservare nell'ambito della relazione con la propria clientela.
Ci si riferisce, in particolare, a:
decreto legislativo n. 385 del 1º settembre 1993 per la parte relativa alla «Trasparenza delle condizioni contrattuali» (Titolo VI) e relative istruzioni di attuazione (legge n. 154 del 17 febbraio 1992; legge n. 142 del 19 febbraio 1992 e normativa di attuazione);
legge n. 1 del 2 gennaio 1991 recante la «Disciplina dell'attività di intermediazione mobiliare e disposizioni sull'organizzazione dei mercati mobiliari» e Regolamento emanato con delibera Consob n. 8850 del 9 dicembre 1994;
legge n. 197 del 5 luglio 1991, recante «Provvedimenti urgenti per limitare l'uso del contante e dei titoli al portatore nelle transazioni e prevenire l'utilizzazione del sistema finanziario a scopo di riciclaggio», relative disposizioni di attuazione e «Indicazioni operative per la segnalazione di operazioni sospette» diffuse dalla Banca d'Italia nel novembre 1994.

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

Trasparenza delle condizioni contrattuali (sintesi esplicativa)

1. Operazioni e servizi bancari e finanziari

Gli aderenti rendono pubblici mediante l'esposizione di avvisi sintetici e la messa a disposizione di fogli informativi analitici in ciascun locale aperto al pubblico i tassi di interesse effettivamente praticati per le operazioni di credito e di raccolta, le altre condizioni praticate per le operazioni medesime, le valute applicate per il calcolo degli interessi a debito e a credito dei clienti, i prezzi e le altre condizioni praticati per gli altri servizi offerti dall'aderente.

I predetti tassi di interesse vengono pubblicizzati nella misura massima per le operazioni attive (di credito) e minima per quelle passive (di raccolta).

In particolare, i fogli informativi analitici riportano per le operazioni e i servizi offerti tutte le informazioni relative alle predette condizioni economiche, dettagliate secondo le modalità di esecuzione dei rapporti (ad esempio, forma tecnica e durata).

I contratti stipulati con la clientela sono redatti in forma scritta, salvo specifiche eccezioni consentite dalla legge: ad esempio, prestazioni occasionali di operazioni e servizi, quali gli ordini di pagamento a favore di terzi, o l'acquisto e vendita di valuta estera nelle sue diverse forme.

I contratti redatti in forma scritta contengono le indicazioni relative al tasso di interesse e ad ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché gli eventuali maggiori oneri in caso di mora.

Un esemplare di detti contratti deve essere in ogni caso consegnato al cliente all'atto della relativa sottoscrizione.

Nelle operazioni attive o passive in lire a breve termine (non superiore ai 18 mesi), il calcolo degli interessi è eseguito con riferimento ad una durata di 365 giorni (anno civile).

Nel caso di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche pattuite, l'aderente provvederà ad informare il cliente mediante apposita comunicazione scritta al domicilio dello stesso ovvero attraverso apposito avviso nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, qualora detta variazione sia generalizzata.

Si rammenta che il cliente, entro 15 giorni dall'avvenuta ricezione della predetta comunicazione o dalla pubblicazione del predetto avviso, ha diritto 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, per quanto concerne i rapporti regolati in conto corrente, ha diritto a ricevere estratti conto con periodicità semestrale, trimestrale o mensile.

Per tutti gli altri contratti di durata avrà, invece, diritto a 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 evincano i tassi di interesse applicati nel corso del rapporto, la decorrenza delle valute, la capitalizzazione degli interessi, le ritenute di legge operate, le somme a qualsiasi titolo addebitate o accreditate ed ogni altro elemento necessario al cliente per la comprensione dell'andamento del rapporto nel periodo di riferimento.

2. Credito al consumo

Nelle operazioni di credito al consumo effettuate con persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla loro attività imprenditoriale o professionale, gli aderenti sono tenuti ai medesimi obblighi di pubblicità sopra descritti, integrando detta pubblicità con l'indicazione del tasso annuo effettivo globale (Taeg), che rappresenta il costo totale del credito a carico del consumatore, nonché del relativo periodo di validità.

Tale tasso è espresso in percentuale annua del credito concesso e comprende gli interessi e tutti gli oneri da sostenere per utilizzare il credito medesimo.

I contratti di credito al consumo sono stipulati in forma scritta ed indicano:

l'ammontare e le modalità di finanziamento

il numero, gli importi e la scadenza delle singole rate

il Taeg e il dettaglio delle condizioni analitiche secondo cui il medesimo tasso può essere modificato

l'importo e la causale degli oneri che sono esclusi dal calcolo del Taeg o, nei casi in cui ciò non sia possibile, una stima realistica

le eventuali garanzie richieste

le eventuali coperture assicurative non incluse nel calcolo del Taeg.

Si rammenta che la facoltà di adempiere in via anticipata o di recedere dal contratto senza penalità spetta al consumatore senza possibilità di patto contrario. Se il consumatore esercita la facoltà di adempimento anticipato, secondo le modalità e nei limiti previsti dall'art. 3 del D.M. 8 luglio 1992, ha diritto ad un'equa riduzione del costo complessivo del credito: in tal caso, il consumatore è tenuto a versare il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento e, se pattuito, un compenso comunque non superiore all'1% del capitale residuo.

Disciplina dell'attività di intermediazione mobiliare e disposizioni sull'organizzazione dei mercati mobiliari
(sintesi esplicativa)

Nell'attività di intermediazione mobiliare l'aderente ha l'obbligo di:

pubblicare e trasmettere ai clienti apposito documento informativo, redatto secondo le disposizioni emanate dalla Consob, contenente l'indicazione e la descrizione delle attività svolte, nonché l'elenco dei soggetti appartenenti al proprio gruppo;

stipulare in forma scritta i contratti, indicando la natura dei servizi forniti, le relative modalità di svolgimento e l'entità ed i criteri di calcolo della loro remunerazione, nonché le altre condizioni particolari convenute con il cliente; copia del contratto deve essere contestualmente consegnata al cliente;

acquisire preventivamente le informazioni sulla situazione finanziaria del cliente rilevanti ai fini dello svolgimento dell'attività di intermediazione mobiliare;

operare in modo che il cliente sia sempre adeguatamente informato sulla natura e sui rischi delle operazioni, sulle loro implicazioni e su qualsiasi altro fatto o circostanza necessari per prendere consapevoli scelte di investimento o disinvestimento;

non consigliare o effettuare operazioni con frequenza non necessaria o eccessiva in rapporto alla situazione finanziaria del cliente;

non effettuare operazioni per conto della propria clientela qualora l'aderente si trovi, anche indirettamente, in una situazione di conflitto di interesse, salvo che abbia rivelato per iscritto al cliente la natura e l'estensione del suo interesse nell'operazione ed il cliente abbia preventivamente ed espressamente acconsentito per iscritto all'effettuazione della stessa;

Per quanto attiene, in particolare, all'attività di gestione di patrimoni, l'aderente, oltre all'osservanza degli obblighi sopra descritti, deve:

agire esclusivamente in nome e per conto dei clienti;

stipulare apposito contratto scritto, nel quale sono specificati la natura dei servizi forniti, i poteri conferiti all'aderente, il tipo di valori mobiliari acquistabili, la durata dell'incarico, l'ammontare del compenso oltre al quale nulla è dovuto ovvero i criteri completi per la sua determinazione.

Tale contratto - salvo preventiva e specifica rinuncia scritta del cliente - non acquista efficacia prima del quinto giorno lavorativo successivo a quello della sua sottoscrizione; entro tale termine, il cliente ha facoltà di recedere, senza spese né corrispettivo, facendo pervenire apposita comunicazione scritta all'aderente;

non contrarre obbligazioni per conto del cliente che impegnano lo stesso oltre i valori affidati in gestione;

inviare al domicilio del cliente, almeno ogni trimestre, rendiconti dai quali risultino in modo analitico e secondi i criteri stabiliti dalla Consob, il valore del patrimonio gestito, la sua composizione e le variazioni intervenute nel periodo di riferimento;

non affidare a terzi l'esecuzione dell'incarico ricevuto salvo che per gli atti per i quali la sostituzione è resa necessaria dalla natura dell'incarico e, in ogni caso, previa comunicazione al cliente.

Provvedimenti urgenti per limitare l'uso del contante e dei titoli al portatore nelle transazioni e prevenire l'utilizzazione del sistema finanziario a scopo di riciclaggio.
Indicazioni operative per la segnalazione di operazioni sospette (sintesi esplicativa)

L'aderente deve identificare tutti i soggetti che richiedano l'accensione di rapporti continuativi, riportando in un proprio archivio informatico le relative generalità complete, gli estremi di un documento di identificazione ed il codice fiscale.

L'aderente deve altresì registrare i predetti dati identificativi dei soggetti che richiedano operazioni che comportino trasmissione o movimentazione di mezzi di pagamento di qualsiasi tipo (ad esempio contante, assegni e vaglia bancari e postali, bonifici), di importo superiore a venti milioni (in lire o valuta equivalente).

Gli assegni e vaglia bancari e postali di importo superiore a venti milioni di lire devono recare la clausola di «non trasferibilità».
L'aderente è tenuto a riferire al Ministro del Tesoro la mancanza di tale clausola.
Il saldo dei libretti al portatore non può essere superiore a venti milioni di lire.
I trasferimenti di denaro contante o di titoli al portatore in lire o valuta estera di importo superiore a venti milioni di lire devono avvenire per il tramite degli intermediari abilitati (ad esempio uffici della Pubblica Amministrazione, banche, Sim, fiduciarie, imprese ed enti assicurativi, ecc.).
L'aderente è tenuto a segnalare, sulla base delle «Indicazioni operative» della Banca d'Italia, le operazioni per le quali abbia il sospetto che il denaro o i beni siano oggetto di riciclaggio, traendo origine da un «delitto non colposo».
Si sottolinea che tutti gli obblighi sopra evidenziati potranno essere oggetto di modifiche normative che interverranno successivamente alla pubblicazione del presente **Codice**.
In tal caso gli aderenti si atterranno ai comportamenti prescritti dalle nuove norme.

Parte 3

La relazione con il cliente

La relazione con il cliente si realizza attraverso le seguenti fasi:

1. **L'inizio del rapporto**
2. **La fornitura del prodotto/servizio**
3. **La cessazione del rapporto**
4. **La promozione del prodotto/servizio**
5. **L'assistenza del prodotto/servizio**

Si sottolinea che le prime tre fasi sono evidenziate secondo la sequenza temporale che le caratterizza nell'ambito della relazione con il cliente.
Le ultime due si riferiscono, invece, ad attività che l'aderente può svolgere durante l'intera vita del rapporto con il cliente.

1. 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 che potrebbero influire sulle prestazioni del prodotto o del servizio;
fornire - su richiesta del cliente - una copia in bianco del contratto relativo al prodotto o al servizio offerto.

2. La fornitura del prodotto/servizio

L'aderente si impegna a:
garantire al cliente la possibilità di identificare ogni interlocutore che agisca in nome e per conto dell'aderente;
fornire i prodotti e servizi in conformità alle condizioni di offerta e alle modalità di fruizione degli stessi;
dare comunicazione, anche attraverso forme impersonali, delle modifiche intervenute nelle modalità di offerta e di fruizione dei prodotti e servizi;
valutare eventuali proposte o suggerimenti del cliente volti a migliorare la fornitura del prodotto o del servizio;
fornire le informazioni che permettono l'utilizzo corretto del prodotto o del servizio.

3. 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.

4. La promozione del prodotto/servizio

La promozione può avvenire prevalentemente mediante:
relazione interpersonale (allo sportello, presso il domicilio del cliente; attraverso il colloquio telefonico);
strumenti ed apparecchiature informatiche (es. Bancomat, ecc.);

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 in modo da favorire la corretta comprensione delle caratteristiche dei prodotti e servizi offerti;
formulare le offerte di prodotti e servizi in aderenza alle proprie effettive capacità professionali ed organizzative;
rispettare la volontà del cliente, espressa per iscritto, di non essere destinatario di ripetute azioni promozionali a mezzo di contatti telefonici.

5. L'assistenza del prodotto/servizio

L'aderente si impegna a fornire:
le informazioni sulle opportunità ed alternative commerciali offerte, nell'ambito della propria gamma di prodotti e servizi, 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 4

L'attività dell'aderente

Le motivazioni alla base della relazione con l'aderente sono riconducibili in linea generale alle seguenti esigenze espresse dal cliente:
investimento
finanziamento
incassi e pagamenti
La risposta dell'aderente a tali esigenze è configurabile nelle seguenti attività:
raccolta e gestione del risparmio
concessione del credito
fornitura di servizi di incasso e pagamento

1. La raccolta e la gestione del risparmio

Nell'ambito dell'attività di raccolta e gestione del risparmio l'aderente offre una gamma di prodotti e servizi che vanno dal conto corrente e dalle altre forme di deposito fino alla gestione patrimoniale e alle altre operazioni di intermediazione in valori mobiliari.
In questo contesto particolare rilevanza riveste l'assistenza che l'aderente deve prestare al cliente in relazione al contenuto specifico dei singoli prodotti e servizi. In particolare, oltre al rispetto dei principi enunciati nelle altre parti del **Codice**, l'aderente si impegna a:
illustrare in modo completo e comprensibile le caratteristiche dei prodotti e servizi offerti, in particolare, con riferimento alla durata, ai vincoli e alle opportunità di smobilizzo;
fornire le informazioni relative ai tassi applicati e ai rendimenti; qualora non siano predeterminati, illustrare le modalità di quantificazione degli stessi;
rappresentare gli aspetti di rischio anche di natura non finanziaria.
Con riguardo all'**attività di intermediazione mobiliare**, l'aderente al presente **Codice** si conforma alle norme prescritte dal «Codice di comportamento dei componenti gli organi amministrativi, dipendenti e collaboratori degli intermediari autorizzati di cui alla legge n. 1 del 2 gennaio 1991». (Vedi art. 15 del Regolamento emanato con delibera Consob n. 8850 del 9 dicembre 1994).
In particolare, vengono in questa sede richiamati alcuni principi del suddetto «Codice» che stabiliscono:

1. per gli organi amministrativi, il divieto di:

compiere, anche per interposta persona, operazioni su valori mobiliari, sulla base di informazioni specifiche acquisite in relazione allo svolgimento delle proprie funzioni, fino a quando dette informazioni non siano state rese pubbliche;
utilizzare le suddette informazioni nell'interesse proprio o dei terzi, comunicarle ad altri e indurre chiunque ad operare sui valori mobiliari cui le informazioni stesse si riferiscono;

2. per i dipendenti, l'obbligo di:

comportarsi con correttezza e professionalità nella cura degli interessi dei clienti, mantenendo, comunque, la riservatezza sulle informazioni di carattere confidenziale acquisite dai clienti stessi o di cui dispongano in ragione della propria funzione;

non utilizzare le suddette informazioni nell'interesse proprio o di terzi ed, in particolare, non comunicarle ad altri nè indurre chiunque ad operare sui valori mobiliari cui le informazioni stesse si riferiscono;
rispettare - qualora effettuino operazioni mobiliari per proprio conto, avvalendosi delle apposite strutture e dei servizi dell'aderente da cui dipendono ovvero tramite altri intermediari autorizzati - le disposizioni previste dalla legge n. 1/91 e dai relativi Regolamenti di attuazione, le norme del richiamato «Codice» e le istruzioni che regolano le modalità e le condizioni stabilite dall'intermediario per l'accettazione, l'esecuzione ed il regolamento degli ordini relativi alle operazioni ammesse;
non effettuare in contropartita con i clienti operazioni su valori mobiliari per proprio conto anche per interposta persona;
mantenere la riservatezza sulle informazioni specifiche, relativamente ai valori mobiliari, acquisite in ragione dello svolgimento della propria attività di lavoro, potendo effettuare operazioni per conto proprio, anche per interposta persona, su tali valori, solo quando tali informazioni siano state rese pubbliche;

3. **per i promotori finanziari,** l'obbligo di:

rispettare le stesse disposizioni previste per i dipendenti, in quanto compatibili con l'attività da essi svolta; l'osservanza di tali disposizioni, nel caso di promotori che agiscono in qualità di agenti o mandatari dell'aderente, deve essere prevista nei contratti di agenzia o di mandato e la relativa violazione costituisce grave inadempienza contrattuale che può comportare la risoluzione del contratto di agenzia o di mandato e l'obbligo dell'inadempiente al risarcimento del danno;
operare in modo che il cliente sia adeguatamente informato sulla natura e sui rischi delle operazioni in valori mobiliari, sulle loro implicazioni e su qualsiasi atto, fatto o circostanza necessari per assumere consapevoli scelte di investimento o disinvestimento.
Si rammenta che il predetto «Codice» dispone che l'inosservanza degli obblighi e dei divieti previsti dallo stesso potrà assumere rilievo sul piano disciplinare, ferme restando le eventuali responsabilità di altra natura.

2. La concessione del credito

2.1 Generalità

Nell'attività di concessione del credito, oltre al rispetto dei principi enunciati nelle altre parti del **Codice**, l'aderente si atterrà alle specifiche regole di comportamento di seguito indicate, poste nell'interesse generale dei clienti e a tutela degli stessi.
In particolare, esso si impegna a:
ridurre il più possibile i tempi per le decisioni sulle richieste di affidamento, tenendo conto della propria struttura organizzativa, delle procedure interne e della tipologia del fido richiesto;
seguire criteri di trasparenza nelle procedure per la valutazione delle richieste di affidamento, al fine di consentire la conoscenza dello stato di avanzamento della pratica di fido;
sensibilizzare i clienti sulla necessità di un'accorta gestione degli assegni bancari nonché sui rischi insiti nel richiedere prestiti a soggetti non legittimati a svolgere attività di finanziamento;
rafforzare le procedure interne per il controllo del proprio personale, affinché siano rispettati i principi di cui ai punti precedenti.

2.2 Modalità operative

Per una corretta attività di concessione del credito 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 del finanziamento richiesto.
In relazione alla valutazione della domanda di concessione del credito e dell'eventuale successiva disponibilità, oltre alla situazione patrimoniale e reddituale, l'aderente deve:
tener conto di informazioni desunte dai rapporti commerciali intrattenuti in passato, ottenute da agenzie specializzate oppure fornite dal cliente stesso;
informare il cliente circa l'elenco dei documenti da produrre per l'apertura dell'istruttoria di concessione del credito, fatte salve le integrazioni che si rendessero necessarie nel corso dell'istruttoria stessa;
comunicare al cliente, anche attraverso forme impersonali, i tempi medi di risposta alla richiesta di credito, decorrenti dal completamento della documentazione necessaria e determinati in relazione alla tipologia e alla complessità del finanziamento;
indicare, conseguentemente, i tempi medi necessari per l'effettiva disponibilità del finanziamento stesso;

adottare procedure interne di valutazione, gestione e controllo dei crediti che tutelino la riservatezza delle informazioni.

2.3 Assistenza

L'aderente si impegna a fornire un'assistenza adeguata per la comprensione degli aspetti contrattuali connessi all'erogazione e all'utilizzo del credito, in particolare su:
le modalità di rimborso
le modalità di revoca da parte dell'aderente
le modalità di recesso e di estinzione anticipata da parte del cliente
gli aspetti di rischio connessi alla specifica tipologia di finanziamento.

3. La fornitura di servizi di incasso e pagamento

Nell'attività di fornitura di servizi di incasso e pagamento, oltre al rispetto dei principi enunciati nelle altre parti del Codice, l'aderente si impegna a:
illustrare in modo completo e comprensibile i rischi connessi alla specifica tipologia dei servizi e degli strumenti di incasso e pagamento;
evidenziare le responsabilità del cliente connesse al possesso, all'uso, allo smarrimento e alla sottrazione degli strumenti di pagamento;
comunicare tempestivamente l'impossibilità di eseguire l'ordine del cliente;
adottare efficaci criteri di sicurezza nel caso in cui gli ordini di incasso o pagamento vengano impartiti attraverso l'utilizzo diretto di collegamenti informatici e telematici tra cliente e aderente.
L'esecuzione degli ordini di incasso o pagamento è assicurata per il tramite di infrastrutture consortili e centri applicativi che intervengono nel trasporto delle informazioni telematiche necessarie alla corretta esecuzione degli ordini stessi.

Parte 5

Il reclamo del cliente

L'aderente si impegna a:
adottare una procedura interna per il trattamento celere e corretto dei reclami del cliente;
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;
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;
accettare il reclamo presso uno qualunque dei propri locali aperti al pubblico;
non richiedere rimborsi di alcun genere al cliente per le attività necessarie all'esame del reclamo ed alla risposta da fornire;
monitorare periodicamente i reclami pervenuti al fine di interpretarne la motivazione o rilevare le eventuali anomalie verificatesi durante la fornitura del prodotto o servizio;
valutare gli eventuali interventi di tipo organizzativo e regolamentare da effettuare per evitare il ripetersi del reclamo stesso.
In relazione ai reclami presentati dalla clientela, si ricorda che l'aderente può aver sottoscritto l'«**Accordo per la costituzione dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman Bancario**».
In tal caso la relativa adesione e il contenuto del Regolamento dell'Accordo saranno pubblicizzati a mezzo di idonea documentazione asportabile presso i locali dell'aderente aperti al pubblico.
Tale Accordo regola «qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con l'ente creditizio e avente per oggetto rilievi circa il modo con cui l'ente creditizio abbia gestito operazioni e servizi», come desumibile dall'art. 1 del relativo Regolamento.
Si rammenta che l'**Ombudsman Bancario** ha sede in:
Via delle Botteghe Oscure, 46 - 00186 Roma
Nel caso in cui l'aderente al presente **Codice** abbia sottoscritto anche il suddetto Accordo, il cliente ha a disposizione gli strumenti previsti dal citato Regolamento, al quale si rimanda, per la presentazione del suo reclamo. Restano ferme per gli aderenti le regole del **Codice** di cui al presente paragrafo.
A cura dell'Associazione Bancaria Italiana