



Codice di condotta

Regole di comportamento

Documento approvato dal Responsabile Legale in data 13 novembre 2010

Sommario

Sommario	1
Premessa	2
Oggetto dell'attività	3
Il modello di business	3
L'operatività	3
Il rapporto con la rete	3
Il rapporto della rete con la clientela	4
Limitazione del rischio personale e della società	4
Gli obblighi del mediatore	5
Attività ispettiva	6
Rapporti con la rete vendita	6
Riservatezza	7
Il rischio di reato	7

Legenda:

Collaboratore:	Il mediatore creditizio, e/o il Suo collaboratore
Ente:	Società redattrice del codice di condotta, ovvero Alma s.a.s. (FALMA)
Società prodotto:	Istituti bancari ed intermediari finanziari di cui la scrivente risulta essere mandataria
D. Lgs. 196/2003:	Codice in materia di protezione dei dati personali
D. Lgs. 231/2001:	Disciplina sulla responsabilità amministrativa degli enti
D. Lgs. 2001/2007:	Disciplina sulla normativa antiriciclaggio

Premessa

La nostra società ed i suoi collaboratori devono essere profondamente consci del procedimento che riguarda la nostra attività tipica. Una “rete” dotata di formazione adeguata, continuo aggiornamento, istruzione (con riguardo alle norme pertinenti e ai sistemi di accesso alla professione nonché alle innovazioni regolarmente apportate a dette norme dal legislatore) è obiettivo primario di Alma s.a.s.

Il presente documento intende essere uno strumento di gestione ed un elemento effettivo ed applicato della strategia e dell'organizzazione aziendale, tenuto anche conto che Alma è consapevole dei rischi connessi ad una rete distributiva esterna, che potrebbero addirittura costringere a rispondere in solido dei danni cagionati dai collaboratori.

Alma intende impostare la propria politica aziendale sui seguenti principi guida:

- a. rispetto e attenzione costante alle normative in materia contrattuale,
- b. rispetto e continuo aggiornamento delle norme che disciplinano le specifiche attività;
- c. rispetto e lealtà verso la concorrenza;
- d. attenta prevenzione dei disservizi,
- e. trasparenza nei confronti dei clienti e dei terzi in generale.

La Società adotta il presente Codice di condotta (di seguito indicato anche, per brevità, “Codice”) che enuncia e stabilisce i valori a cui ispirarsi e le norme interne a cui **tutti** devono adeguarsi, accettando:

- a. responsabilità;
- b. ruoli;
- c. regole e procedure

della cui violazione, anche se da essa non consegue alcuna responsabilità aziendale verso terzi, ciascun collaboratore, dipendente o assimilabile si assume la legittima responsabilità verso la scrivente.

Tale codice rappresenta non solo un supporto scritto/cartaceo del “dovere organizzativo”, ma anche un primo approdo di un percorso lungo, finalizzato a far sì che chiunque opera all'interno della nostra società, sia messo nella situazione di **privilegiare la scelta per la legalità e ciò nella realizzazione di ogni attività interna a rischio reato**.

La consapevolezza dei rischi derivanti dalla rete distributiva basata su collaboratori esterni, permea le scelte organizzative della Società ed indirizza quotidianamente la selezione dei nostri addetti, la loro gestione e tutte le nostre politiche di sviluppo e controllo delle attività commerciali.

In estrema sintesi, tutti gli operatori interni ed esterni della Società sono responsabilizzati sul rapporto con gli utenti, dove viene richiamata l'importanza di mettere al centro della propria etica, l'attenzione alle esigenze dei clienti, con particolare riferimento all'adeguata informazione ed al tratto di correttezza.

Le nostre attività commerciali, in particolare, devono sempre attenersi, nei rapporti con la clientela, alle previsioni normative in materia di:

- a. trasparenza delle condizioni contrattuali;
- b. tutela dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 e successive integrazioni e modificazioni);
- c. antiriciclaggio (D. Lgs. 231/2007 e successive integrazioni e modificazioni);
- d. prevenzione del rischio di reato (D.Lgs. 231/2001 e successive integrazioni e modificazioni), operato con spirito di collaborazione, nella verifica del corretto adempimento all'interno della rete degli obblighi di trasparenza, di identificazione, registrazione e segnalazione previsti dalle norme sopra citate.

Oggetto dell'attività

L'attività di collocamento di prodotti finanziari viene svolta dalla scrivente come secondo specifici accordi, convenzioni o eventuali mandati di altre Società di mediazione, finanziarie ed istituti Bancari.

In detto ambito, sotto l'aspetto commerciale, l'attività è impostata su due diverse aree di attività:

- a. la consulenza e/o la mediazione creditizia nei confronti di privati per finanziamenti nella forma del mutuo, del prestito personale, della cessione del quinto dello stipendio o della pensione;
- b. la consulenza e/o la mediazione creditizia nei confronti di imprese per finanziamenti nella forma del leasing, del factoring, del mutuo ipotecario e chirografario.;
- c. altri tipi di finanziamento individuati in futuro.

Il modello di business

L'operatività dei mediatori è strutturata sulla base di un modello di business che vede la persona fisica a contatto con il cliente, sia per conoscenza diretta che per eventuale presentazione di un terzo soggetto (il cosiddetto segnalatore – tipicamente si tratta di agenzia immobiliare).

L'attività viene strutturata e monitorata dalla nostra Società con i seguenti strumenti di supporto:

- a. costante aggiornamento su impatti collegati a variazioni sulle convenzioni con le Società prodotte (banche ed intermediari finanziari);
- b. formazione in occasione di riunioni, convention ed invio di materiale di formazione a distanza;
- c. preventivatori via web ed assistenza telefonica per l'analisi della fattibilità delle operazioni;
- d. modulistica aggiornata disponibile nell'area riservata del portale della scrivente;
- e. normative disponibili in area riservata ai collaboratori
- f. normative inviate di volta in volta
- g. sistemi di caricamento on-line delle pratiche di mutuo, di cessione del quinto e di prestito personale;
- h. supporto del back-office.

L'operatività.

L'attività dei mediatori collaboratori è supportata dal back-office interno, che prevede dei referenti.

Questi ultimi si occupano di:

- α. Supportare la rete per l'impostazione dei preventivi e per la predisposizione della modulistica prevista, in area riservata ai collaboratori;
- b. ricevere la modulistica firmata dal Cliente e dal mediatore collaboratore;
- c. controllare la completezza la correttezza della stessa, con particolare riguardo all'informativa precontrattuale (trasparenza e fogli informativi), al riconoscimento dell'identità e della firma del cliente (antiriciclaggio), alla normativa sulla privacy;
- d. verificare la fattibilità della pratica;
- e. entrare in contatto con il mediatore collaboratore ove occorra (anche per mezzo della piattaforma web), per richiedere eventuali integrazioni della modulistica ecc.;
- f. fornire i dati delle pratiche andate a buon fine al responsabile della tenuta della documentazione ai fini antiriciclaggio per il relativo aggiornamento;

NOTA: Gli originali (privacy, trasparenza e fogli informativi), di Alma e degli enti con cui la società collabora (mediatori, banche, finanziarie) saranno inviati dai collaboratori alla società e da essa mantenuti presso gli uffici della direzione o dell'eventuale sede della struttura di Back Office. In caso di tardato invio, il collaboratore sarà responsabile della tenuta di tali originali che dovrà esibire ad eventuali organi di controllo ed ispettivi. Copia degli avvisi e dei fogli informativi e delle privacy dovranno essere **sempre anticipati** per via telematica o fax, all'avvio della pratica.

Il rapporto con la rete

I mediatori che entrano in contatto per collaborare vengono sottoposti a dei colloqui conoscitivi anche telefonici, mirati a valutare le potenzialità personali e tesi ad individuare le competenze tecniche e professionali.

Qualora decisi a procedere con la firma del contratto di collaborazione, i collaboratori producono copia dell'attestazione di iscrizione all'albo dei mediatori creditizi, numero di iscrizione ISVAP o, se mancante, copia del bollettino di versamento per l'iscrizione nella sezione E, certificazione corso Isvap, documenti di identità e codice fiscale, certificato generale del Casellario giudiziario e dei Carichi pendenti.

I collaboratori accreditati che entrano a far parte della nostra rete esterna riceveranno una e-mail aziendale ed una "user id e password" per l'accesso all'area riservata del portale, si precisa che:

- a. l'indirizzo e-mail aziendale è più efficiente in termini di sicurezza informatica poiché il mail server è di nostra proprietà e permette di inviare comunicazioni a tutta la rete con semplicità e di comunicare direttamente, l'accesso mail è anche garantito da *webmail*;
- b. l'accesso all'area riservata del sito, per scaricare la modulistica, garantisce che le stampe degli avvisi, dei fogli informativi, dei contratti e dei documenti di sintesi, siano sempre in linea con l'ultimo aggiornamento

Ove occorra i collaboratori, potranno partecipare a formazione professionale presso la Direzione o presso strutture individuate, mirate a fornire competenze teoriche e tecniche di base, sull'insieme dei prodotti offerti dalla scrivente e sui mandati in essere. Gli incontri di formazione si organizzano anche successivamente, per aggiornare i mediatori sulle novità in termini di offerta di prodotti o su singoli temi di interesse.

Il rapporto della rete con la clientela.

L'attività nei confronti del pubblico della scrivente viene effettuata esclusivamente attraverso mediatori creditizi presso i relativi albi obbligatori istituiti presso la Banca d'Italia, ovvero presso l'Organismo specificatamente costituito o previsto dalle norme di Legge.

I Mediatori per poter proporre prodotti che abbiano anche un contenuto assicurativo devono essere iscritti **OBBLIGATORIAMENTE** nell'apposito elenco tenuto dall' ISVAP.

Limitazione del rischio personale e della società

Al fine di limitare i rischi personali ed a carico della società, derivanti dall'utilizzo di soggetti esterni, ogni mediatore collaboratore:

- a. Potrà avvalersi anche di collaboratori esterni a condizione che gli stessi siano altrettanto qualificati e regolarmente iscritti nell'Albo dei mediatori creditizi;
- b. di tali soggetti dovrà rispondere per quanto previsto dalla Legge e dal presente Codice;
- c. dovrà mettere a disposizione della Clientela tutta la documentazione concernente la propria posizione di Mediatore;
- d. dovrà attenersi nella gestione dei rapporti con la clientela al Codice Etico della scrivente;
- e. si dichiara informato sull'esistenza di una specifica disciplina relativa alla responsabilità amministrativa degli enti D. Lgs. 231/2001. Tale norma ha introdotto nel nostro ordinamento la responsabilità amministrativa degli enti, che, in pratica, si traduce nell'apertura di un fascicolo in sede penale anche a carico dell'ente seppur persona giuridica. Tale Decreto, oltre alla possibilità di applicare pesanti sanzioni amministrative agli enti, introduce il principio della "colpa di organizzazione", in presenza della quale la sanzione sarà applicabile all'ente. Ciò comporta per l'ente la necessità di organizzarsi al suo interno in maniera tale da prevenire, nell'ambito del sistema complessivo di gestione dei rischi aziendali, anche il rischio-reato, il rischio, cioè, che un qualche soggetto strutturato nell'azienda, sia esso un apicale ovvero un sottoposto, possa porre in essere una delle fattispecie di reato elencate dal decreto, costituenti reati-presupposto per l'applicazione della sanzione all'ente;

- f. dichiara altresì edotto del fatto che tale normativa contempla un numero considerevole di reati (inizialmente, i reati-presupposto erano pochi: corruzione, concussione e truffa ai danni dello Stato. I reati più importanti successivamente introdotti, sono comunque i reati societari, dal falso in bilancio al falso in prospetto, l'insider trading, l'usura, l'aggiotaggio e il riciclaggio. Praticamente tutti i reati economici oggi rientrano nel Decreto 231.

NOTA: Il codice di condotta intende quindi rappresentare uno dei primi passi della società verso un vero e proprio sistema operativo, rivolto ad assicurare il corretto funzionamento dell'organismo aziendale, nella direzione della prevenzione del rischio reato.

Gli obblighi del mediatore

1. Il mediatore collaboratore dovrà:
 - a. consegnare al cliente un documento di sintesi che fornisca evidenza delle condizioni generali del contratto di mediazione e delle più significative condizioni contrattuali ed economiche;
 - b. trattenere una copia del documento di sintesi controfirmata dal cliente per ricevuta;
 - c. comunicare alla Società il costo complessivo dell'attività di mediazione, comprensivo sia del compenso di mediazione che di ogni altro onere gravante sul cliente, in modo da consentire di procedere ad una corretta imputazione dei valori
NOTA: Si ricorda che l'art. 644 del c.p., rubricato "Usura", testualmente prevede che "La legge stabilisce il limite oltre il quale gli interessi sono sempre usurari. Sono altresì usurari gli interessi, anche se inferiori a tale limite, e gli altri vantaggi o compensi che, avuto riguardo alle concrete modalità del fatto e al tasso medio praticato per operazioni similari, risultano comunque sproporzionati rispetto alla prestazione di denaro o di altra utilità, ovvero all'opera di mediazione, quando chi li ha dati o promessi si trova in condizioni di difficoltà economica o finanziaria". L'usura fa parte dei cosiddetti reati presupposto ai sensi della normativa 231/2001 di cui al precedente punto, pertanto sono invitati tutti coloro che risultano interessati dalla predetta norma, ad una attenta gestione anche nell'ottica di prevenzione rispetto al configurarsi di un reato di usura.
 - d. consegnare l'informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) avendo cura di fornire le eventuali informazioni richieste senza forzare la volontà del cliente a manifestare il consenso per consentire l'attività di promozione commerciale;
 - e. compilare correttamente il modulo per l'adeguata verifica della clientela ai sensi del D. Lgs. 231/2007 ed attenersi alle prescrizioni normative sugli adempimenti antiriciclaggio previsti per mediatori creditizi ed agenti in attività finanziaria;
 - f. inoltrare ad Alma, unitamente alle proposte firmate dalla clientela, tutta la documentazione e la modulistica prevista per i finanziamenti, inclusa attestazione dell'avvenuta consegna al cliente dell'avviso contenente le principali norme di trasparenza e del foglio informativo relativo alla specifica operazione proposta (in particolare, per i collaboratori che hanno mandato di subagenzia assicurativa, sono da inoltrare i moduli 7 e 7B, il modulo di adeguatezza e il contratto di polizza);
 - g. rispondere dell'autenticità dei documenti inviati a corredo di ogni proposta;
 - h. non ha la rappresentanza della scrivente né alcuna facoltà di impegnare la società nei confronti di terzi, né autonomia nel negoziare i singoli contratti;
 - i. per effetto di quanto pattuito, dovrà astenersi da qualsiasi comportamento che possa far presumere ai terzi una capacità di rappresentanza della scrivente.

2. Le violazioni dei limiti indicati comporteranno la risoluzione del contratto con la scrivente per giusta causa;
3. Il contratto si risolverà di diritto nell'ipotesi in cui il mediatore dovesse cessare di essere iscritto presso il registro di competenza istituito presso la Banca d'Italia o l'Organismo previsto;
4. Il mediatore è responsabile di tutti gli adempimenti, anche differiti o periodici, cui è tenuto per il mantenimento della propria iscrizione nell'Albo dei Mediatori creditizi.
5. Il mediatore dovrà eseguire l'identificazione e registrazione della Clientela nei modi prescritti dalla Legge e trasferire i dati raccolti alla scrivente, unitamente alla documentazione cartacea necessaria per adempiere alle relative incombenze, ai fini della archiviazione degli stessi.

Attività ispettiva

La scrivente avrà la facoltà di compiere attività ispettiva, anche a campione, presso le strutture del mediatore. I preposti ai controlli dalla scrivente dovranno essere messi nelle condizioni di operare qualsiasi verifica in merito alla documentazione relativa alle pratiche in possesso del mediatore, nonché sul rispetto delle procedure. L'impedimento al controllo registrato dagli ispettori costituirà giusta causa di risoluzione del contratto, di segnalazione alla Banca d'Italia e all'Organismo previsto, rimanendo salvo il diritto al risarcimento del danno.

Rapporti con la rete vendita

La Società vuole instaurare con la propria rete un rapporto di piena fiducia, nell'ambito del quale è dovere primario di ciascuno utilizzare i beni dell'impresa e le proprie capacità lavorative per la realizzazione dell'interesse collettivo, anche in conformità ai principi fissati nel presente Codice di condotta.

Ciascun collaboratore della Società, deve evitare ogni situazione ed ogni attività che possa:

- a. Contrapporre un deleterio interesse personale a quelli della società;
- b. interferire e intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale e obiettivo, decisioni nell'interesse della Società;
- c. essere di contrasto con il corretto adempimento dei propri compiti;
- d. nuocere agli interessi e all'immagine della Società.

Si deve, quindi, agire al fine di escludere ogni possibilità di sovrapporre o comunque incrociare, strumentalizzando la propria posizione nell'ambito dell'organizzazione, le attività economiche rispondenti ad una logica di interesse personale e/o familiare e le mansioni che ricoprono all'interno della Società, mantenendo una posizione di autonomia e integrità tale, da evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività della società.

A tal fine, onde non incorrere in situazioni che creino o possano creare un conflitto di interessi, è necessario evitare di:

- a. assumere incarichi di responsabilità, di collaborazione o diversi, presso individui, società, ovvero organizzazioni con i quali Alma intrattiene rapporti d'affari, o che si pongono in concorrenza con essa o che abbiano un interesse economico in decisioni o attività inerenti al suo ufficio;
- b. stipulare contratti a titolo personale a condizioni di particolare favore o accettare trattamenti preferenziali da aziende o fornitori con cui la Società intrattiene rapporti d'affari, a meno che le stesse "condizioni di maggior favore" siano praticate a tutti (es. sconti, ...) ovvero rientrino nell'ambito di normali pratiche/politiche commerciali,
- c. svolgere attività che contrastino con il corretto adempimento dei propri compiti.

In sintesi: E' fatto divieto di sfruttare la posizione ricoperta, il marchio, la documentazione a disposizione e l'immagine della di Alma per ottenere benefici o utilità che non spettano.

Riservatezza

Il mediatore è tenuto ad osservare le norme di cui al D. Lgs 196/2003 ed ogni norma e regolamento che in futuro sarà emanata in materia dalle Autorità competenti.

Il mediatore si impegna inoltre, a non comunicare a terzi, non divulgare e comunque non utilizzare, né direttamente né indirettamente, per finalità diverse ed ulteriori da quelle connesse al miglior espletamento dell'attività convenuta, qualunque notizia o informazione comunque appresa nello svolgimento della medesima attività ed a fare in modo che gli stessi obblighi di riservatezza, vengano correttamente adempiuti ed osservati anche dai propri dipendenti e collaboratori interni od esterni.

Il mediatore si impegna ad osservare tutte le disposizioni contenute nelle seguenti istruzioni e negli artt. 31, 33, 34, 35 del D. Lgs 196/03, ed in particolare:

- rispettare le istruzioni impartite e le procedure adottate in azienda;
- evitare di comunicare o diffondere i dati di cui si viene a conoscenza durante l'attività lavorativa;
- accertarsi che all'interessato venga rilasciata l'informativa nelle fasi previste dalle procedure;
- verificare la correttezza dei dati prima della loro registrazione negli archivi aziendali di propria competenza;
- controllare che agli archivi o alle banche dati non accedano terzi non autorizzati e riportare a chi di competenza qualsiasi evento nocivo alla sicurezza, proteggendo i dati rispetto a trattamenti illeciti od accessi non consentiti;

Il rischio di reato

Il presente codice si pone anche l'obiettivo di configurare un sistema strutturato ed organico di regole e di attività di controllo, volto a prevenire, per quanto possibile, la commissione di condotte idonee ad integrare i reati contemplati dal decreto 231/2001. Infatti, attraverso l'individuazione delle attività sensibili e la loro proceduralizzazione si vuole:

- a. determinare una piena consapevolezza in tutti coloro che operano con la società, di poter incorrere, anche non volendo, in possibili illeciti, passibili di sanzioni e la cui commissione è censurata dalla società;
- b. attraverso un costante monitoraggio dell'attività, consentire interventi tempestivi per prevenire o contrastare la commissione dei reati.