

## Codice etico

Il Codice Etico è concepito per offrire una cornice comportamentale ai rapporti professionali intercorrenti tra gli Agenti/Mediatori convenzionati con la Società e la propria Clientela.

Gli Agenti/Mediatori convenzionati con la Società sono tenuti ad aderire al Codice Etico sottoscrivendolo.

### **a) norme di comportamento ed integrità professionale**

1. Adoperarsi per l'applicazione del Codice Etico da parte di tutte le persone appartenenti alla (od in rapporti di collaborazione con la) struttura societaria e/o commerciale dell'Agente/Mediatore convenzionato.
2. Trattare con la massima riservatezza dati ed informazioni riguardanti la Clientela ed i Terzi direttamente coinvolti nella fornitura delle prestazioni, impegnandosi per ottenere la medesima riservatezza da parte della Clientela e dei Terzi stessi.
3. Non denigrare gli altri Operatori del settore, bensì sottolineare la bontà e correttezza delle scelte, prassi e procedure della Società, sottoponendo senza esitare il presente Codice Etico al Cliente.
4. Non porre in atto, a nessun titolo, alcuna discriminazione tra la Clientela: nel proprio comportamento, nell'operatività, verso la nazionalità, il sesso, la religione, le opinioni od altro.
5. Astenersi tassativamente da qualsiasi scambio di servizi, prodotti, favori o benefici di qualsiasi genere tra l'Agente/Mediatore convenzionato, la Clientela, i Terzi, al di fuori delle norme e procedure contrattuali previste.
6. Rispondere in modo chiaro e comprensibile alle richieste di informazioni provenienti dalla Clientela in merito ai rapporti contrattuali tra la Società e gli Enti Eroganti.
7. Rispondere in modo chiaro e comprensibile alle richieste di informazioni di ordine generale da parte della Clientela, eventualmente rimandando all'Area Amministrativa della Società la competenza alla consulenza di merito, qualora l'impegno si rivelasse troppo gravoso in termini di tempo da dedicare o di complessità dell'argomento.
8. Esprimersi con chiarezza e semplicità verso il Cliente, adattando lo stile ed i contenuti dell'esposizione per ottenere costantemente il miglior livello di comprensione, da verificare con continuità.
9. Rispondere in modo chiaro, tempestivo ed esauriente alle richieste di informazioni che la Società, attraverso i suoi referenti commerciali, potrà presentare in forza dell'applicazione del mandato di Agenzia o dell'accordo di mediazione creditizia.

*Approvato dall'Amministratore Unico in data 4 dicembre 2009*

**SEFITAL FINANZIAMENTI S.P.A.**

**INTERMEDIARIO FINANZIARIO NON BANCARIO ISCRITTO AL N.35839 DELL'ELENCO TENUTO PRESSO BANCA D'ITALIA**

**SEDE LEGALE: VIA MARIO MORGANTINI N.3 80134 NAPOLI – TEL. 081.5525259 FAX 081.5516169**

**Capitale sociale i.v. €. 600.000,00 Riserve €. 25.039,00 P.I. 06259770631 REA NA 480298 [www.sefital.it](http://www.sefital.it) [info@sefital.it](mailto:info@sefital.it)**

**Associata U.F.I. Unione Finanziarie Italiane**

## **b) norme relative alla prestazione dei servizi**

1. Mantenersi informati e competenti sulle proprie materie di interesse professionale, rispettando con attenzione ogni norma di legge ad esse riconducibile.
2. Essere in grado di spiegare con semplicità e chiarezza ogni elemento contrattuale e della modulistica ai Clienti ed ai Terzi coinvolti.
3. Portare a conoscenza del Cliente la circostanza che, in caso di inaspettate sopraggiunte difficoltà economiche che possano compromettere il corretto e puntuale rimborso dei prestiti ottenuti, sarà opportuno per il Cliente anticiparne l'informativa all'Agente, al Mediatore o direttamente alla Società, che potranno così assisterlo preventivamente e più agevolmente in un contesto di reciproca collaborazione, al fine di assicurare un ragionevole vantaggio economico per ambo le parti (Clientela ed Intermediari), evitando interventi di recupero più impegnativi.
4. Valutare le domande di finanziamento, e di richiesta di servizi in genere, ispirandosi contemporaneamente a:
  - un ragionevole criterio di ritorno economico per gli Enti Eroganti e gli Intermediari in genere, di qualsiasi livello
  - criteri di sostenibilità finanziaria per il Cliente.

In particolare il Convenzionato eviterà di assumere incarichi per erogare servizi o concludere pratiche:

- palesemente riconosciute come non destinate a buon fine;
  - palesemente riconosciute con esito previsto eccessivamente discosto dall'esito atteso dal Cliente riguardo le prestazioni.
5. Porsi in grado di percepire un eventuale livello di alterazione emotiva del Cliente, evitando di far sottoscrivere al Cliente richieste di prestazioni non correttamente valutabili da parte sua, riguardo in particolare gli impegni finanziari richiesti.
  6. Valutare le domande di finanziamento con approccio critico ed obiettivo, in special modo nei casi di informazioni o percezione di precario stato di salute da parte del richiedente.
  7. Esprimersi e porsi alla clientela o a terzi, con professionalità, competenza e con standard estetici adeguati ed accurati, in linea con la tipicità di una professione rivolta verso relazioni sociali e professionali.
  8. Intervenire professionalmente in caso di esternazione di reclami da parte della clientela (siano essi informali o scritti) , ed ancor più attentamente per la clientela che ha già concluso un finanziamento con la Società, trasferendo la competenza di una "nota ufficiale e formale di risposta al reclamo" all'Ente Erogante per mezzo della Società. L'Agente/Mediatore è comunque tenuto ad informare tempestivamente l'Area Amministrativa della Società di ogni reclamo pervenuto, che dovrà essere inoltrato a cura di quest'ultimo all'Ente erogante.

## **c) norme sulla responsabilità**

1. Evitare di porre in essere qualsiasi forma di pubblicità ed attività promozionali inerenti la propria attività di Agente/Mediatore contrarie ai principi del presente Codice Etico, ingannevoli, o contrarie alle norme del Codice di Autodisciplina Pubblicitaria
2. Riconoscere, in ragione della elevata autonomia comportamentale e di comunicazione tipica della figura dell'Agente in attività finanziaria/Mediatore Creditizio, nonché delle ampie possibilità operative disponibili, che l'Agente/Mediatore stesso deve assumersi la responsabilità circa la correttezza formale e sostanziale del proprio operato professionale, sia nei confronti del Cliente che verso l'Intermediario e l'Ente Erogante.