

## **CODICE ETICO di B.d.R. CAPITAL GEST S.r.l.**

B.d.R. Capital Gest S.r.l. ha elaborato e adottato un Codice di Comportamento, che disciplina i rapporti con la propria Clientela atto a promuovere un alto livello etico e comportamentale.

Il fine delle norme è responsabilizzare verso il pubblico tutti coloro che sono impegnati nelle promozioni e nelle vendite, nonché dettare precise regole per lo svolgimento dell'attività concorrenziale.

### **Definizioni**

Nella elaborazione del Codice i termini avranno i seguenti riferimenti :

- Agente in Attività Finanziaria: B.d.R. Capital Gest S.r.l iscritta all'Elenco degli Agenti in attività Finanziaria tenuto da Banca d'Italia.
- Cliente: si riferisce ad ogni persona fisica o famiglia alle quali si rivolge la promozione dei prodotti finanziari.
- Prodotto Finanziario: sono i contratti di finanziamento proposti da B.d.R. Capital Gest S.r.l.

### **Principi di base**

Tutte le operazioni di comunicazione, di proposizione, di vendita dei prodotti proposti da B.d.R. Capital Gest S.r.l. e della esecuzione dei relativi contratti debbono conformarsi ai principi della trasparenza e della leale concorrenza. Il Cliente dovrà riscontrare, nei rapporti con le strutture dell'azienda e con i suoi collaboratori, disponibilità, informazioni, metodi, formalità, tutti ispirati ai principi richiamati. La B.d.R. Capital Gest S.r.l. e tutti i propri collaboratori si impegnano a rispettare i principi e le norme contenute nel successivo testo.

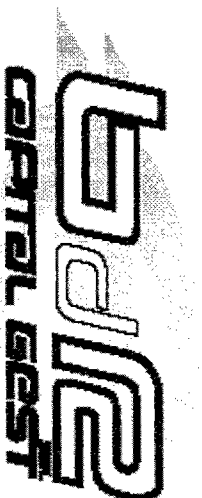
### **Rapporti con la Clientela**

#### **Correttezza e trasparenza**

B.d.R. Capital Gest S.r.l. e tutta la rete di operatori è impegnata a svolgere la propria attività promozionale, negoziale ed esecutiva dei contratti, secondo criteri di qualità, di trasparenza e di rispetto consoni alle esigenze e alle aspettative del Cliente, attenendosi ai principi di correttezza e lealtà.

#### **Chiarezza**

I termini dell'offerta del prodotto finanziario e le opportunità disponibili debbono essere prospettati con chiarezza, affinché il Cliente possa capire esattamente la natura di ciò che gli si offre e fin dove



si impegna, sia in fase precontrattuale sia nell'esecuzione del contratto. B.d.R. Capital Gest S.r.l. ed i suoi collaboratori devono assicurarsi che tutti i termini dell'offerta siano comunicati al Cliente per iscritto, in modo chiaro e non ambiguo.

### **I costi e le condizioni contrattuali**

Il prezzo ed ogni altro costo connesso all'ottenimento del credito, nonché ogni altra condizione del contratto, risultanti dalla modulistica predisposta per le singole operazioni, devono essere chiaramente esposti al Cliente. Le eventuali condizioni e richieste particolari, non previste dalle condizioni predisposte, sono soggette ad approvazione della B.d.R. capital Gest S.r.l.. Nessuna modifica delle condizioni può essere conclusa dai collaboratori o dal personale di B.d.R. Capital Gest S.r.l., pertanto, gli operatori dovranno rivolgere alla B.d.R. Capital Gest S.s.r.l., per iscritto, la richiesta del Cliente. L'approvazione della B.d.R. Capital Gest S.r.l. dovrà essere confermata per iscritto.

### **Il Diritto di recesso**

E' concesso al Cliente il diritto di recesso da esercitarsi, a mezzo raccomandata a.r., da inviare a B.d.R. Capital Gest S.r.l. – Via Schiaparelli, 2 – 20125 Milano, entro 15 giorni dalla data di ricezione del contratto sottoscritto. Nell'ipotesi in cui il Cliente abbia richiesto e ottenuto anticipazioni sul prestito, il recesso sarà condizionato dal rimborso immediato dell'intero importo percepito come acconto.

### **Riservatezza**

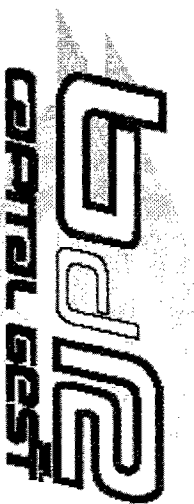
Fermo restando il rispetto della normativa nel trattamento dei dati personali, B.d.R. Capital Gest S.r.l., i suoi collaboratori ed il personale, ha l'obbligo di osservare la massima riservatezza nell'acquisizione, gestione e conservazione delle notizie relative al cliente e della documentazione dallo stesso acquisita, adottando ogni cautela atta ad evitare sia la comunicazione sia la diffusione non autorizzate di tali elementi.

### **Assistenza**

In qualsiasi momento del rapporto precontrattuale e contrattuale B.d.R. Capital Gest S.r.l. e la propria rete di collaboratori sono impegnati ad assistere il Cliente per ogni evenienza, dettaglio, richiesta di chiarimenti.

### **La presentazione dell'offerta**

Gli stampati promozionali, gli annunci pubblicitari, le comunicazioni, e, comunque, ogni documento od opuscolo dato al Cliente contengono descrizioni del prodotto rese in modo tale da non essere ingannevoli o fuorvianti.



### **L'attività degli Collaboratori**

Il Collaboratore deve portare a conoscenza dei clienti i fatti e le circostanze a lui noti che possono influenzare la conclusione dell'affare.

Il Collaboratore può operare ovunque, con particolare attenzione alla propria zona, con i metodi e le tecniche acquisite nei corsi di formazione. Se nel corso della sua attività acquisitiva entrerà in contatto con un cliente che è già in contatto con un altro Collaboratore, dovrà lasciare la trattativa acquisitiva al collega che per primo ha contattato il proprietario.

### **Gestione dei reclami**

B.d.R. Capital Gest S.r.l. è predisposto alla gestione delle lamentele e alla risoluzione dei problemi che potrebbero sorgere tra un cliente e un Collaboratore.

B.d.R. Capital Gest S.r.l. indagherà e provvederà a correggere i cattivi comportamenti con delle apposite misure sanzionatorie, al fine di evitare di recare danno al cliente.

### **L'attività dei Collaboratori**

L'azione di offerta non deve essere invadente. I contatti personali o telefonici devono essere presi in modo ragionevole ed in ore ragionevoli per evitare intrusioni e si deve osservare il diritto del Cliente di rifiutare il proseguimento dei rapporti.

### **La fiducia e l'esperienza**

Il collaboratore non deve abusare della fiducia del singolo Cliente o sfruttare la sua eventuale mancanza di esperienza o conoscenza.

### **Il valore dell'informazione**

Il collaboratore deve accertarsi che il Cliente comprenda correttamente le informazioni sugli effetti dei contratti e deve accertarsi che essi siano conformi alle sue necessità. Il collaboratore deve dare il tempo sufficiente al Cliente di poter leggere l'intero contratto tranquillamente ed attentamente ed, in relazione alle norme sulla trasparenza finanziaria, deve porre il Cliente in condizioni di avere la copia completamente compilata del contratto, tale da poter divenire il contratto definitivo, per il tempo che il Cliente desidera. Il collaboratore deve rispondere ad ogni domanda posta dal Cliente sul prodotto e sull'offerta in modo preciso e chiaro.