

Codice Etico

Indice

1. Company Profile	pag. 3
2. Visione	pag. 4
3. Attenzione alla persona	pag. 4
4. Il gruppo di lavoro	pag. 5
5. Senso di appartenenza	pag. 5
6. Doveri dei dipendenti	pag. 5
7. Adattarsi al cambiamento del mercato	pag. 5
8. Valori aziendali	pag. 5
9. Rapporti con la clientela	pag. 5
10. Privacy	pag. 6
11. Attività di comunicazione e sviluppo	pag. 7
12. Registro degli Operatori Economici	pag. 7
13. Reclami e contestazioni dei debitori	pag. 7
14. Politiche verso il personale	pag. 8
15. Doveri e responsabilità del personale	pag. 8
16. Riservatezza delle notizie, informazioni e dati	pag. 8
17. Accettazione di doni	pag. 9
18. Rapporti con la concorrenza	pag. 9
19. Rapporti con i fornitori	pag. 9
20. Comitato di Vigilanza per l'applicazione del Codice Etico	pag. 9
21. Sanzioni	pag. 9

Attraverso la pubblicazione del presente documento, Service Credit S.p.A. intende dare evidenza ai principi etici e morali, nonché alle leggi, ai regolamenti e ai codici, su cui impronta la propria attività e sui quali opera all'interno del mercato di gestione e tutela del credito.

Il Codice Etico di Service Credit è redatto ai sensi di quanto previsto dalla normativa di volta in volta aggiornata:

- in materia di protezione dei dati personali;
- dal Provvedimento emanato dall'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali del 30 novembre 2005;
- dalla Normativa in materia di antiriciclaggio;
- dal Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito, emanato in seno ad U.N.I.R.E.C. con il dichiarato e condiviso scopo di *promuovere il dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, sicché tutti gli attori coinvolti nel processo di tutela del credito, possano operare sulla base di regole certe e condivise*;
- dal D.Lgs. n.231/2001 in materia di *responsabilità amministrativa delle Persone Giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di Personalità Giuridica*.
- dall' articolo 24 bis del D.L. 83/2012 come modificato dalla Legge di bilancio 2017.

Service Credit S. p. A. attribuisce al valore della correttezza etica e morale una rilevante importanza e si attende da tutti i suoi dipendenti e Collaboratori un'adesione convinta ai principi ivi espressi.

Pertanto, il presente documento individua i valori aziendali mediante i quali Service Credit "fa impresa" e si relazione con i clienti, attuali o potenziali, con i dipendenti, con i Collaboratori, con i fornitori e con le Pubbliche Autorità.

1. COMPANY PROFILE

Service Credit S. p. A. nell'ambito della propria attività di recupero crediti, orienta l'azione di tutela e recupero del credito su quattro direttrici:

- Recupero crediti tramite home collection e phone collection;
- Attività di Re-Marketing;
- Ritiro Merci;
- Verifica stock finanziarie.

Il presente Codice Etico è stato ideato ed approvato per assicurare la diffusione dei valori portanti della Società e la loro comprensione e interiorizzazione da parte di tutto il personale e in generale da parte di chiunque entri in contatto con Service Credit, con il fine di perseguire obiettivi sociali che, insieme a quelli della crescita economica, determinano la legittimazione e la reputazione della Società stessa.

La Società non instaurerà o proseguirà rapporti con chiunque rifiuti di rispettare i principi del presente Codice o, dopo averne preso visione, manifesti comportamenti in contrasto con le norme in esso contenute.

Il Codice Etico è parte integrante di un progetto più ampio di Service Credit S. p. A. volto ad accrescere la consapevolezza della necessità di una cultura aziendale forte e orientata alla creazione di valore per tutti i portatori di interesse coinvolti:

- *Dipendenti e Collaboratori Esterni*;
- *Partners*;
- *Clienti*;
- *Fornitori*.

Il Codice Etico in particolare è vincolante, senza eccezioni, per tutti i dipendenti di Service Credit S.p.A. che vigilerà per evitare violazioni del presente Codice e sanzionarle in modo appropriato.

Ai Collaboratori esterni di Service Credit S. p. A. (d'ora in avanti per semplicità chiamati "Collaboratori"), nel rispetto della loro autonomia, viene chiesto di:

- operare in linea con quanto indicato nel Codice;
- segnalare tutte le violazioni del Codice, non appena ne vengano a conoscenza;
- cooperare nella definizione e nel rispetto delle procedure interne predisposte per dare attuazione al Codice;
- consultare l'Ufficio legale di Service Credit in relazione alle parti del Codice sulle quali necessitano di

interpretazioni o chiarimenti.

Service Credit chiede anche ai Fornitori, Partner commerciali – nonché a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, intrattengono rapporti di qualsiasi genere con la stessa – una condotta in linea con i principi contenuti nel Codice.

Il presente Codice Etico è disponibile, in formato pdf sul sito www.servicecredit.it.

Una versione cartacea viene distribuita a tutto il personale, ai soci, nonché ai Partners ed ai Fornitori.

Il Codice Etico di Service Credit S. p. A è fondato sui medesimi principi del codice deontologico e del Codice di condotta in materia di gestione e tutela del credito, entrambi emanati in seno ad U.N.I.R.E.C. - “Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito”- che rappresenta oggi una realtà associativa unita e fortemente rappresentativa del settore recupero crediti. Difatti lo stesso codice deontologico evidenzia il rispetto di tutte le procedure, che danno garanzia ai clienti che, avvalendosi di un'impresa associata, hanno la certezza di affidarsi ad un soggetto selezionato che opera in maniera trasparente.

Per questo U.N.I.R.E.C. persegue il proprio sviluppo associativo, adottando rigide griglie di ingresso e permanenza nel proprio ambito.

2. VISIONE

Il personale Service Credit mantiene una condotta personale integra, equilibrata e rispettosa dell'individualità altrui e ispira i propri comportamenti a principi di **onestà, correttezza, trasparenza e buona fede** rispetto a tutti agli altri soggetti con i quali entra in contatto, per qualsivoglia motivo, nello svolgimento delle proprie attività.

Il Management è tenuto ad essere d'esempio per integrità, trasparenza e lealtà, e a disincentivare atteggiamenti contrastanti con i valori di Service Credit S.p.A.

3. ATTENZIONE ALLA PERSONA

In Service Credit le persone rappresentano un valore assoluto e imprescindibile:

è grazie al loro personale contributo che la stessa ha raggiunto, e può mantenere, il proprio posizionamento e la propria credibilità sul mercato.

Con questa consapevolezza, il Management è tenuto a:

- garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale;
- coinvolgere tutte le persone nel raggiungimento degli obiettivi comuni;
- diffondere le informazioni;
- stimolare il lavoro di gruppo e la collaborazione interfunzionale;
- comprendere e soddisfare le esigenze personali e familiari di ciascuno, compatibilmente con le necessità aziendali;
- valorizzare la crescita professionale e personale delle risorse umane, stimolandone l'orientamento verso livelli di eccellenza, nel quadro di comportamenti eticamente corretti;
- rispettare le regole dell'organizzazione, tenendo conto dell'ottimizzazione dei costi e delle risorse;
- rimanere fedeli ai principi di un sano esercizio della propria attività ed essere pertanto una società solida, affidabile, esperta, trasparente, aperta alle innovazioni, interprete dei bisogni dei clienti;
- perseguire gli interessi aziendali nel rispetto di leggi e regolamenti, con comportamenti leali e corretti, mirando ai massimi livelli di integrità professionale;
- coltivare il prestigio aziendale quotidianamente, tenendo presente che la reputazione acquisita è preziosa ed evitando quindi comportamenti anche solo apparentemente scorretti.

4. IL GRUPPO DI LAVORO

Essere e sentirsi parte di un gruppo è un diritto di tutti. Formare una squadra vincente è un dovere.

Occorre incentivare il lavoro di squadra, motivare e coinvolgere il personale, al fine di favorire incontri che sviluppino la socializzazione, per la costruzione di gruppi di lavoro interfunzionali efficienti ed efficaci, in modo da partecipare con professionalità, collaborazione e orientamento, al risultato di Service Credit S. p. A.

5. SENSO DI APPARTENENZA

Avere senso di appartenenza significa condividere i medesimi obiettivi e valori dell'Azienda, essere orgogliosi di farne parte, assistersi reciprocamente, fornendo incoraggiamento e supporto reciproco, soprattutto nei momenti di difficoltà.

6. DOVERI DEI DIPENDENTI

I dipendenti sono tenuti a:

- rispettare l'Azienda nella sua totalità, operando con profitto e professionalità;
- utilizzare in modo oculato i beni e le risorse aziendali;
- difendere l'immagine della Società sul posto di lavoro e nella propria vita sociale, manifestando apertamente contrarietà e contrapposizione verso le persone che mettono in atto comportamenti non in linea con i valori della stessa.

7. ADATTARSI AI CAMBIAMENTI DEL MERCATO

Il cambiamento è il motore delle Aziende moderne, che devono sapersi adattare agli scenari di un mercato finanziario in continua evoluzione.

In questa ottica, il Management e tutto il personale Service Credit S.p.A. con flessibilità e lungimiranza, si adegua ai cambiamenti delle esigenze di mercato, consentendo così all'Azienda di essere costantemente all'avanguardia.

8. VALORI AZIENDALI

Service Credit S.p.A. intende difendere la propria reputazione, attraverso la professionalità, la correttezza e la trasparenza del suo modo di svolgere l'attività e la qualità dei servizi resi.

Al centro della missione di Service Credit, vi è la soddisfazione delle necessità del cliente, che sono soddisfatte tramite un forte impegno per ottenere il miglior risultato economico nel quadro delle strategie di crescita della Società all'interno del mercato di riferimento.

In linea con i principi ispiratori sopra enunciati, tutti i dipendenti, qualunque sia la loro funzione, dovranno attenersi ad un comportamento eticamente corretto con colleghi, clienti, fornitori, concorrenti ed Enti Pubblici.

Pertanto, non sono in alcun modo tollerati non solo i comportamenti illegali, ma neanche quelli eticamente riprovevoli.

9. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Tutti i dipendenti di Service Credit S.p.A. in relazione alle proprie mansioni e nei rapporti con i clienti, sono tenuti a:

- mantenere un comportamento corretto, cordiale e disponibile in qualsiasi situazione;
- impegnarsi a fondo per la risoluzione di eventuali problemi;
- fornire informazioni chiare e veritiere;
- segnalare al proprio superiore qualsiasi problema o criticità;
- tutelare la reputazione della Società, degli Azionisti, dei responsabili d'area.

Il cliente è la componente più importante del nostro patrimonio.

I comportamenti di tutti devono tendere a soddisfare le giuste esigenze del cliente, con l'obiettivo di mantenerlo fedele e soddisfare al meglio i suoi bisogni.

Service Credit non ha preclusioni di principio verso alcun cliente o categoria di clienti, ma non intende intrattenere relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone delle quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti fuori dalla legalità.

Service Credit S.p.A. è impegnata a dare attuazione concreta a tutte le iniziative legate al contrasto del riciclaggio del denaro sporco, dell'usura e di ogni tipo di reato finanziario.

10. PRIVACY

Tutte le informazioni e i dati personali acquisiti nell'ambito dell'attività di recupero crediti sono da considerarsi strettamente riservati e pertanto vengono trattati in ossequio ai principi di liceità, pertinenza e finalità del trattamento, ai sensi del D. Lgs. n. 196/03 e del Provvedimento Garante Privacy del 30 novembre 2005.

Saranno, quindi, oggetto di trattamento esclusivamente i dati utili e assolutamente necessari all'esecuzione dell'incarico, al termine del quale Service Credit provvederà a custodirli al solo fine di:

- aggiornare la propria banca dati;
- relazionare alle Società Committenti in merito all'attività compiuta;

Ad eccezione delle richieste formali provenienti dalle Autorità competenti per legge, è vietato comunicare a terzi

informazioni personali sui debitori, nonché informazioni relative allo stato di inadempimento in cui gli stessi versano. Inoltre, così come stabilito dall'Autorità Garante della Privacy e dal Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito emanato in concerto tra U.N.I.R.E.C. e le principali Associazioni di Consumatori, a maggior tutela dei diritti dei Consumatori/Debitori, non sono ammesse pratiche invasive e/o lesive della dignità umana.

Nello specifico, relativamente alla phone collection o recupero telefonico:

- è fatto assoluto divieto di comunicare ingiustificatamente a soggetti terzi rispetto al debitore (quali, per esempio, familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa), informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato. Pertanto è possibile confrontarsi con soggetti terzi, estranei al rapporto contrattuale, sempre con l'esclusione dei minori, nel caso in cui il terzo si dimostri a conoscenza delle circostanze oggetto di mandato ovvero quando il terzo si dichiara espressamente delegato dal Consumatore/Debitore a gestire le sue vicende contrattuali;
- è fatto assoluto divieto di reiterare i contatti telefonici in maniera petulante ed aggressiva e dunque, salvo diversi accordi, nell'arco della medesima giornata può svolgersi al massimo un colloquio effettivo col debitore e nell'arco della medesima settimana, sempre fatti salvi gli accordi diversi con il debitore, massimo 3 colloqui effettivi;
- è fatto assoluto divieto di effettuare contatti telefonici durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti: 9:30 - 20:30 dal lunedì al venerdì e 09:00 - 13:00 il sabato;
- è fatto assoluto divieto di ricorso alle comunicazioni telefoniche pre-registrate volte a sollecitare il pagamento, realizzate senza l'intervento di un operatore.

Relativamente al recupero epistolare o comunicazioni scritte che contengano intimazioni di pagamento:

- deve essere indicata la causale, le somme richieste con specificazione delle singole componenti e le modalità di pagamento;
- devono contenere una clausola di cortesia, a mezzo della quale invitare il destinatario ad inviare copia della ricevuta di avvenuto pagamento, al fine di evitare ulteriori rilevazioni di insolvenza e permettere l'allineamento contabile della sua posizione;
- è fatto assoluto divieto di affissione di avvisi di mora espliciti (o comunque di sollecitazioni di pagamento leggibili da terzi) sulla porta del debitore;
- è fatto assoluto divieto di utilizzare cartoline postali o plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" (o locuzioni simili dalle quali possa comunque desumersi l'informazione relativa all'asserito stato di inadempimento del destinatario della comunicazione);
- è fatto assoluto divieto di utilizzare plichi aperti o che riportino all'esterno dati eccedenti rispetto a quelli necessari al recapito della comunicazione;
- qualora la comunicazione epistolare contenga una intimazione di pagamento, il termine ad adempiere non deve essere inferiore a 10 giorni.

Relativamente alla home collection o recupero domiciliare:

- è fatto assoluto divieto di effettuare contatti domiciliari durante le festività nazionali e, salvo diversi accordi con il debitore, in orari diversi dai seguenti: 09:30 - 20:30 dal lunedì al venerdì e 09:00 - 13:00 il sabato;
- salvo diversi accordi con il debitore, è fatto assoluto divieto di effettuare visite sul suo posto di lavoro a meno che, anche in assenza di accordi diversi con il debitore, sia stato proprio quest'ultimo a fornire l'indirizzo del suo posto di lavoro in fase di stipula del contratto per il cui adempimento si sta effettuando l'attività di recupero crediti.

In generale:

- il trattamento deve riguardare i soli dati necessari all'esecuzione dell'incarico, con particolare riferimento ai dati anagrafici riferiti al debitore, codice fiscale (o partita IVA del medesimo), ammontare del credito vantato e recapiti (anche telefonici), di norma forniti dall'interessato in sede di conclusione del contratto o comunque desumibili da elenchi o registri pubblici;
- è fatto assoluto divieto di ulteriore trattamento dei dati una volta portato a termine l'incarico;
- è fatto assoluto divieto di conservare le pratiche correnti insieme a quelle cessate. Relativamente a queste ultime, nel caso in cui sia necessaria la loro conservazione, anche per l'assolvimento di specifici obblighi di legge, questa deve essere realizzata con modalità comunque tali da precludere agli incaricati del trattamento la normale consultabilità (con l'adozione di opportune misure logiche o provvedendo alla trasposizione dei dati in archivi separati).

11. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E SVILUPPO

Service Credit S.p.A. nell'attività di comunicazione verso l'esterno, si ispira a criteri di deontologia professionale, rifiutando tecniche di promozione incomplete, reticenti o fuorvianti nei contenuti.

In quest'ottica, alla luce di quanto recentemente disposto dal Legislatore con L. n. 232 dell' 11 dicembre 2016, sia il personale dipendente, sia i Collaboratori della Società prima di procedere al sollecito di pagamento, hanno l'obbligo di specificare in maniera chiara ed adeguata al cliente la sede Service Credit da cui è partita la telefonata.

Medesimo obbligo corre in capo al personale dipendente e ai Collaboratori della Società nel caso in cui siano loro a ricevere telefonate da parte dei clienti.

È da ritenersi assolutamente vietata la corresponsione di compensi, comunque configurata, finalizzata all'ottenimento di vantaggi o favoritismi di qualsiasi natura da parte della clientela.

12. REGISTRO DEGLI OPERATORI ECONOMICI

Service Credit S.p.A. nel rispetto delle misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center, è regolarmente iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 666/08/CONS del 26 nov. 2008, provvedendo, altresì a comunicare tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e utilizzate per i servizi di call center.

13 RECLAMI E CONTESTAZIONE DEI DEBITORI

Service Credit S.p.A. auspica che un trasparente colloquio con i debitori possa prevenire qualsiasi genere di conflitto. Tuttavia, qualora il Consumatore/Debitore dia prova documentale circa la pendenza di una contestazione del credito la Società si impegna a sospendere immediatamente l'attività di recupero, trasmettendo l'intera documentazione raccolta, alla Società Committente e restando in attesa di indicazioni sulla fondatezza dei rilievi.

Per contestazione si intende ogni atto con cui un soggetto chiaramente identificabile contesta in forma scritta (lettera, fax, e-mail o modulo contestazione sul sito web aziendale) a Service Credit ovvero all'operatore della stessa incaricato, una delle seguenti fattispecie:

- pagamento già effettuato;
- servizio non eseguito;
- furto di identità - fornendo copia della relativa denuncia già inoltrata all'Autorità Giudiziaria;
- irregolarità contrattuale;

Qualora il Consumatore, pur non contestando la sussistenza del debito, effettui un reclamo e cioè rintracci nella gestione del credito, così per come realizzata da Service Credit, un comportamento giuridicamente illecito ovvero ritenga che dall'attività svolta dalla Società abbia subito un torto o comunque un danno, e di ciò si lamenti mediante comunicazione scritta, Service Credit se del caso, sospende l'attività al fine di istruire e risolvere il reclamo stesso.

Per reclamo si intende: "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail o modulo reclami sul sito web aziendale) a Service Credit, ovvero all'operatore della stessa incaricato, anche nella fase di semplice rintraccio ovvero in quella di sollecito per il pagamento, un suo comportamento aggressivo o scorretto ovvero un'omissione significativa ed in contrasto al Codice del consumo o alla normativa sulla riservatezza dei dati".

Le contestazioni e i reclami sono di norma formulati attraverso l'utilizzo di una procedura informatica, che i debitori possono agevolmente trovare sul sito aziendale www.servicecredit.it sez. contestazioni e reclami.

14. POLITICHE VERSO IL PERSONALE

Service Credit S.p.A. attribuisce fondamentale importanza alla valorizzazione delle risorse umane, patrimonio strategico per la propria attività.

È pertanto un proprio impegno promuovere lo sviluppo costante delle capacità e competenze dei singoli.

Pratiche discriminatorie nella selezione del personale e per gli avanzamenti di carriera, in base al sesso, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, allo stato di salute, al credo religioso o politico, al Paese d'origine, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo, sono espressamente vietate.

Ogni assunzione o promozione deve effettuarsi rispettando la politica dei meriti e delle pari opportunità.

15. DOVERI E RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

La condotta del personale, sia sul luogo di lavoro che all'esterno, deve ispirarsi a criteri di correttezza, integrità e lealtà. Una condotta impropria, anche al di fuori di Service Credit S.p.A. può danneggiare gli interessi della stessa. Al fine di evitare ripercussioni nell'attività lavorativa, è importante che il personale mantenga equilibrata la propria situazione finanziaria personale.

16. RISERVATEZZA DELLE NOTIZIE, INFORMAZIONI E DATI

La riservatezza deve essere considerata un principio vitale per l'attività di Service Credit S.p.A. in quanto fonte di fiducia della clientela: il personale dovrà pertanto attenersi rigorosamente a tale principio, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

È pertanto tassativamente vietato diffondere o fare uso improprio di informazioni riguardanti i debitori affidati in recupero, nonché di quelle riguardanti Service Credit S.p.A.

Le predette informazioni possono essere rese note ad altri colleghi all'interno di Service Credit S.p.A. nei limiti in cui questi ultimi abbiano effettiva necessità di conoscerle per motivi di lavoro.

17. ACCETTAZIONE DI DONI

Il personale non deve accettare doni o compensi o benefici di qualsiasi genere da clienti, da debitori, o da altri soggetti con i quali la Società intrattenga un rapporto d'affari, salvo che si tratti di regalie di valore simbolico: anche in tale ultimo caso è necessario evitare che vengano interpretati come mezzo di pressione o forme di reciprocità.

Il dipendente, qualora riceva doni o benefici di valore non simbolico, ne informa prontamente il proprio superiore gerarchico, il quale provvede ad assumere le opportune determinazioni.

18. RAPPORTI CON LA CONCORRENZA

Il personale, nei rapporti con la concorrenza, si attiene in modo scrupoloso alle disposizioni legislative vigenti, astenendosi da qualsiasi forma di concorrenza sleale.

19. RAPPORTI CON I FORNITORI

La scelta dei fornitori compete alle funzioni appositamente delegate.

Tale scelta, così come l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo, anche finanziari, è effettuata sulla base di valutazioni oggettive, avuto riguardo alla competitività, qualità, utilità, prezzo, solidità e capacità di garantire un'efficace assistenza continuativa.

Il personale non deve accettare denaro o altri beni di qualsiasi natura, se non di valore simbolico, da un fornitore.

20. COMITATO DI VIGILANZA PER L'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO

Service Credit S. p. A. ha istituito un apposito Comitato di Vigilanza, composto dai Responsabili di Area, riuniti nel Consiglio Direttivo.

Tale Comitato ha la funzione di:

- verificare la corretta applicazione ed il rispetto del presente Codice Etico;
- diffonderne la conoscenza fra tutto il personale.

Tale Comitato, per tramite di un suo rappresentante, riferirà periodicamente al Consiglio di Amministrazione sullo stato di attuazione del Codice Etico.

21. SANZIONI

Comportamenti dei dipendenti contrari alle indicazioni contenute nel presente Codice Etico, saranno valutate da Service Credit S. p. A. ai sensi delle norme contrattuali vigenti.