Codice deontologico

Il presente codice deontologico disciplina i comportamenti di tutti i lavoratori, siano essi dipendenti o collaboratori esterni (occasionali o continuativi), ovvero dipendenti delle altre aziende che a qualunque titolo trattano le informazioni gestite da SERVICE CREDIT, in qualità di responsabile del trattamento ovvero quale titolare di trattamento autonomo. Finalità degli articoli seguenti è, dunque, quella di descrivere i comportamenti personali leciti e quelli vietati al fine di evidenziare oltre ogni ragionevole dubbio, i valori di correttezza e rispetto della norma promossi da SERVICE CREDIT e condivisi dai propri lavoratori.

Con riferimento all'attività di gestione e recupero crediti, il collaboratore:

1. Deve soddisfare gli impegni presi con la sottoscrizione dell'accordo, attenendosi con scrupolo alle norme del codice civile relative alla diligenza, alla lealtà e alla buona fede, svolgendo l'attività come da incarico ricevuto, con lealtà e correttezza, mantenendo la massima riservatezza e rispettando l'obbligo di segretezza professionale, con divieto assoluto di divulgare, anche parzialmente a chicchessia e/o per qualsiasi motivo, le notizie e le informazione sia rilevate dalla pratica affidata, sia assunte eventualmente nel corso della gestione e del recupero del credito.
2. Deve rispondere dell'attività svolta solo ed esclusivamente a SERVICE CREDIT, che ha affidato l'incarico, rispettandone le indicazioni contenute nel contratto e quelle successivamente comunicate in forma scritta o in forma orale.
3. Non deve contattare, in nessun caso, la società creditrice, nonché i suoi agenti, rivenditori o terze parti, salvo esplicita e preventiva autorizzazione scritta di SERVICE CREDIT.
4. Deve comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato nei confronti del debitore.
5. Deve dimostrare in ogni occasione la massima professionalità anche a tutela dell'immagine di SERVICE CREDIT e della società creditrice, nonché dell'interesse di quest'ultima al mantenimento della relazione col cliente.
6. Non deve accettare denaro, omaggi o favori di qualsiasi natura dal debitore e non deve in nessun caso dare o consegnare denaro al debitore ovvero omaggi o favori di qualsiasi natura.
7. Deve tenere nei confronti del debitore una condotta ferma e determinata, senza mai sfociare in atteggiamenti vessatori, insolenti e/o inutilmente petulanti. Non deve esercitare pressioni indebite o minacce nei confronti del debitore per indurlo al pagamento.
8. Deve presentarsi al debitore con discrezione e con cura nell'aspetto esteriore avendo massimo rispetto delle persone contattate e dalla loro vita privata.
9. Deve gestire eventuali situazioni conflittuali senza generare riflessi negativi sull'immagine aziendale di SERVICE CREDIT e sulla creditrice.
10. Deve fornire esaurienti chiarimenti sulle singole voci dell'ammontare complessivo del credito dovuto (inclusi interessi e spese di recupero) e qualora il debitore ne faccia espressa richiesta, informarlo delle possibili conseguenze legali dell'eventuale inadempimento.
11. Non deve sostituirsi in nessun caso al debitore per il pagamento delle somme dovute.

COSENZA
Sede legale e operativa
Via Piave, 36 – 87100
T. +39 0984.1811300
F. +39 0984.1811380

Sedi operative:
MILANO
NAPOLI
REGGIO CALABRIA
ROMA

info@servicecredit.it
www.servicecredit.it

12. Non deve richiedere il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle indicate da SERVICE CREDIT.

13. Non deve qualificarsi in nessun caso come dipendente o funzionario della Società creditrice

14. Non deve qualificarsi in nessun caso con titoli, qualifiche, incarichi e/o funzioni non veritiere.

15. Deve rispettare tutte le leggi vigenti con particolare riferimento alle normative riguardanti il recupero crediti, la privacy, l'incoercibilità fisica, psichica e fisica personale, e l'inviolabilità del domicilio.

16. Deve rispettare le tempistiche e le modalità di visita previste dal Codice di Condotta per la gestione e tutela del credito

17. Preliminarmente ad ogni comunicazione e/o sollecito di pagamento, sia nel caso di telefonate inbound, sia nel caso di telefonate outbound deve comunicare al cliente la località in cui lo stesso si trova fisicamente

18. Non può utilizzare il telefono cellulare personale per fini lavorativi se non espressamente autorizzato in forma scritta e preventiva dal responsabile.

19. Non può scattare fotografie, effettuare riprese video, ovvero fare delle registrazioni audio all'interno dell'azienda in nessun caso.

Service Credit S.p.A.
IL RESPONSABILE