



CODICE ETICO E CARTA DEI VALORI DELLA CREDITTEAM S.R.L.

PREMESSA

Credit Team è una società specializzata nella gestione e nel recupero dei crediti commerciali. Queste attività, estremamente delicate, vengono svolte nella massima trasparenza ed eticità, perseguendo gli obiettivi aziendali con integrità morale e correttezza.

Credit Team ha pertanto realizzato il proprio Codice Etico al fine di diffondere i valori portanti della società e permettere la loro comprensione da parte di tutto il personale e da parte di chiunque a vario titolo collabori con la stessa, senza eccezioni o distinzioni.

Il Codice Etico rappresenta lo strumento adottato dalla società per esprimere ed applicare i principi di deontologia aziendale, sancisce i valori essenziali ai quali si ispira la società ed indica i comportamenti attesi nei rapporti con i clienti, con i colleghi, con i collaboratori, con le pubbliche autorità e con i fornitori. Credit Team vigilerà con costanza i comportamenti dei soggetti indicati, al fine di evitare violazioni del presente Codice e nell'eventualità, sanzionare in maniera tempestiva ed in modo adeguato.

Credit Team non instaura né prosegue rapporti con chiunque rifiuti di rispettare il Codice Etico o si comporti in contrasto con le norme in esso contenute.

Il presente Codice Etico è vincolante, senza eccezione alcuna, per tutti i dipendenti e collaboratori di Credit Team s.r.l. a socio unico ed è di fondamentale importanza l'osservanza del primario principio di correttezza con i soggetti con cui quotidianamente ci si confronta. Tutti i dipendenti e collaboratori dovranno segnalare qualsiasi violazione del codice etico non appena ne vengano a conoscenza e cooperare nella definizione e nel rispetto delle procedure interne predisposte per dare attuazione al Codice.

Il Codice Etico, in continua evoluzione è disponibile all'indirizzo web www.creditteam.eu a tutti i destinatari i quali possono contribuire alla sua integrazione.

DOVERI DEL PERSONALE

Il personale di Credit Team si impegna a mantenere una condotta integra, equilibrata e rispettosa dell'individualità altrui. La condotta della società si ispira ai principi di trasparenza, onestà, correttezza e buona fede e la stessa si atterra a tali principi nei rapporti umani e nello svolgimento delle proprie attività. Il management della società si impegna ad essere un esempio di integrità, trasparenza e onestà, disincentivando tutti gli atteggiamenti che non siano in linea con i valori della Credit Team.

Nell'ambito delle responsabilità di ciascuno, l'attività svolta deve contribuire al perseguimento degli obiettivi aziendali nel rispetto, non solo delle leggi vigenti, ma anche delle indicazioni espresse dalla Associazione di categoria UNIREC – Unione Nazionale Imprese Recupero Crediti, organismo di rappresentanza del settore, tese a migliorare i contorni della nostra attività sia in termini legislativi che di costruzione di rapporti solidi con il mondo delle imprese.

CREDITTEAM S.r.l. a Socio Unico

1

Sede di Brescia: Via Camillo Brozzoni, 9 – 25125 Brescia – Tel. +39 030 22 10 44 – Fax +39 030 22 36 42

Sede di Bergamo: Quadrifoglio Business Center - Via Stezzano 5 - 24050 Zanica (BG)

Cap. Soc. 30.000,00 i.v. – R.E.A. di Brescia BS – 539344 – C.F. e P.IVA03501190981

creditteam@creditteam.eu – www.creditteam.eu

Il personale dovrà rispettare l'azienda nella sua totalità, svolgendo il proprio lavoro con profitto e con la massima professionalità. I beni e le risorse aziendali dovranno essere utilizzate in maniera oculata contenendo gli sprechi.

La condotta del personale, sia nei luoghi di lavoro che all'esterno dovrà ispirarsi a criteri di correttezza, integrità e lealtà.

L'eccellenza personale dei singoli dipendenti, la preparazione e la professionalità sono caratteristiche fortemente volute e ricercate dalla Credit Team che pertanto provvede a corsi di aggiornamento volti a migliorare le competenze tecniche di ciascuno.

CODICE COMPORTAMENTALE

Tutti i dipendenti della Credit Team nei rapporti con la clientela sono tenuti a mantenere un comportamento corretto e disponibile in qualsiasi situazione e a fornire informazioni chiare e veritiere prestando particolare attenzione alla riservatezza delle informazioni apprese, alla tutela della privacy ed alla normativa sull'antiriciclaggio.

Lo spirito dei dipendenti della società è quello di soddisfare le giuste esigenze del cliente che è il fulcro e la componente principale della **mission aziendale**.

La Credit Team non ha pregiudizi o preclusioni verso alcun cliente o categoria ma non intratterrà rapporti e/o relazioni con clienti che non siano di specchiata moralità societaria e commerciale. I dipendenti e collaboratori che sospettano o si trovano a riscontrare problematiche legate al riciclaggio di denaro ed a qualsiasi altro comportamento illecito sono tenuti a segnalare tempestivamente alla Direzione tali situazioni.

RISERVATEZZA E PRIVACY

La Credit Team è molto attenta al rispetto della normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. n. 196/2003 ed ha formato e sensibilizzato tutto il personale ad attenersi scrupolosamente al principio di riservatezza.

Tutte le informazioni acquisite sulla clientela vengono utilizzate nel pieno rispetto della normativa ed è tassativamente vietato diffondere o fare uso delle informazioni riservate sui debitori o sui clienti anche dopo la cessazione del rapporto. Unica eccezione l'eventuale richiesta proveniente dalle Autorità competenti per legge che verranno trattate esclusivamente dalla Direzione.

La "linea guida" della società in materia di trattamento dei dati personali è il Provvedimento del Garante della Privacy del 30.11.2005 secondo il quale non sono ammesse prassi invasive o lesive della dignità umana:

- **PRINCIPIO DI LICITA' NEL TRATTAMENTO:**

Non è lecito comunicare ingiustificatamente informazioni relative ai mancati pagamenti ad altri soggetti che non siano l'interessato (es. familiari, colleghi di lavoro o vicini di casa) ed esercitare indebite pressioni su quest'ultimo.

Illecita è pure l'affissione da parte degli incaricati del recupero crediti di avvisi di mora sulla porta di casa, modalità che rende possibile la diffusione dei dati personali dell'interessato ad una serie indeterminata di soggetti.

Non si deve far ricorso a telefonate preregistrate senza operatore perché con questa modalità persone diverse dal debitore possono venire a conoscenza di una sua eventuale situazione di inadempienza.

- **PRINCIPIO DI CORRETTEZZA NEL TRATTAMENTO:**

Non si deve rendere visibile a persone estranee il contenuto di una comunicazione, come può accadere con l'utilizzo di cartoline postali o con l'invio di plichi recanti all'esterno la scritta "recupero crediti" o formule simili. E' necessario, invece, che le sollecitazioni di pagamento vengano portate a conoscenza del solo debitore, usando plichi chiusi e senza scritte specifiche.

- **PRINCIPIO DI PERTINENZA E FINALITA':**

Gli incaricati delle società non possono usare altri dati se non quelli assolutamente necessari all'esecuzione del mandato (dati anagrafici, codice fiscale, ammontare del credito, recapiti telefonici).

Una volta assolto l'incarico e acquisito le somme, i dati devono essere cancellati.

CODICE ETICO

Sulla base della normativa in materia di recupero crediti nonché del D.Lgs. 231/2001, la Credit Team s.r.l. a socio unico ha redatto il proprio codice etico.

Tutti i dipendenti e collaboratori nell'esercizio delle proprie attività e nell'espletamento dei propri incarichi opereranno con particolare attenzione ai principi esposti nella "linea guida" e pertanto il personale ed i collaboratori sono tenuti a:

- Non esercitare pressioni indebite nei confronti del debitore ed a mantenere con lo stesso un atteggiamento sempre disponibile e professionale, evitando d'intrattenere rapporti confidenziali. Non sono ammesse e tollerate molestie o minacce nei confronti del debitore con lo scopo di indurlo al pagamento di quanto dovuto. La Credit Team sanzionerà tali atteggiamenti che non condivide e che ritiene lesivi dell'immagine societaria.
- Qualificarsi al debitore con chiarezza, senza utilizzare titoli impropri e fornire esaustivamente i dati del mandato ricevuto in merito alla posizione debitoria agendo con la massima trasparenza.



- Usare con la massima riservatezza le informazioni relative al debitore, identificando lo stesso prima di interloquire in merito al debito evitando di comunicare a persone diverse da quest'ultimo lo stato di inadempienza in cui versa.
- Inviare qualsiasi tipo di documentazione scritta solo nelle buste chiuse fornite dalla società Credit Team, già correttamente intestate e prive di qualsiasi scritta che lasci rivelare lo stato di insolvenza del debitore.
- Gli addetti al recupero crediti che si recano dal debitore dovranno presentarsi mantenendo un atteggiamento discreto, avendo cura di esibire la licenza alla riscossione dei crediti su richiesta del debitore. Dovranno interloquire solo con il debitore e dovranno gestire eventuali situazioni di conflitto che potrebbero insorgere con il massimo rispetto della persona, fornendo chiaramente ed esaurientemente le rappresentazioni dei fatti come da mandato conferito.
- Nel caso il debitore sia assistito da un legale dovranno conferire solo con quest'ultimo e rivolgersi esclusivamente allo stesso qualora abbia il mandato del debitore per la gestione della vertenza.

La Credit Team deve la propria reputazione alla trasparenza, alla preparazione ed alla professionalità con cui svolge la sua attività di consulenza e supporto alle aziende nella gestione e nel recupero dei crediti.

L'elevato standard e la qualità dei servizi resi sono i punti di forza della Credit Team che opera nell'interesse esclusivo della propria clientela al fine di trovare e raggiungere il migliore risultato in termini di customer satisfaction.

Il presente viene consegnato a tutto il personale e pubblicato sul sito www.creditteam.eu.

CREDITTEAM S.r.l. a Socio Unico

Sede di Brescia: Via Camillo Brozzoni, 9 – 25125 Brescia – Tel. +39 030 22 10 44 – Fax +39 030 22 36 42

Sede di Bergamo: Quadrifoglio Business Center - Via Stezzano 5 - 24050 Zanica (BG)

Cap. Soc. 30.000,00 i.v. – R.E.A. di Brescia BS – 539344 – C.F. e P.IVA03501190981

creditteam@creditteam.eu – www.creditteam.eu