

Premessa

Il presente Codice di Condotta è redatto ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 bis del Codice del Consumo.

L'adozione del Codice di Condotta mira a promuovere il dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, sicché tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 bis del Codice del Consumo le norme ivi contenute si pongono quale obiettivo anche la "protezione dei minori" e la "salvaguardia della dignità umana"

Principi generali

1. soddisfare gli impegni presi con lettera d'incarico/mandato, attenendosi con scrupolo alle norme del codice civile relative al mandato e alla diligenza del mandatario;
2. comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato nei confronti del debitore;
3. tenere nei confronti del debitore una condotta ferma e determinata, senza mai sfociare in atteggiamenti vessatori, insolenti e/o inutilmente petulanti. Non esercitare pressioni indebite o minacce nei confronti del debitore, al fine di indurlo al pagamento;
4. fornire esaurienti chiarimenti sulle singole voci dell'ammontare complessivo dovuto (inclusi interessi e spese di recupero), informando il debitore delle possibili conseguenze legali dell'eventuale inadempimento;
5. non accettare parcelle, omaggi o favori di qualsiasi natura da parte del debitore;
6. non qualificarsi, in nessun caso, come dipendenti o funzionari della Società Creditrice;
7. rispettare tutte le leggi vigenti, con particolare riferimento alle normative riguardanti il recupero crediti, la privacy, l'incoercibilità psichica e fisica personale, l'inviolabilità del domicilio.
8. non qualificarsi in nessun caso con titoli, qualifiche, incarichi e/o funzioni non veritiere;
9. presentarsi al debitore con discrezione e con cura nell'aspetto esteriore, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata;

Il trattamento dei dati nella gestione dei crediti

Ai sensi di quanto previsto dal Dlgs 196/03 nonchè dall'Autorità Garante per il Trattamento dei Dati Personali con Provvedimento del 30 novembre 2005 è vietato

comunicare "ingiustificatamente" a terzi informazioni relative allo stato d'inadempimento in cui versa il Consumatore/Debitore allo scopo di esercitare sul medesimo "indebite pressioni"

Direttive lavorazione Phone/Home Collection

1. Gli incaricati, salvo diversi accordi con il Debitore/Consumatore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo, non possono effettuare contatti telefonici/visite domiciliari durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:
 - 8.30-21.00 dal lunedì al venerdì;
 - 8.30-15.00 il sabato;
2. Avvisi domiciliari in caso di assenza del debitore: la comunicazione scritta, non potrà rendere visibili esternamente alla lettera (busta e/o lettera pinzata) riferimenti espliciti alle ragioni della comunicazione, così da non ledere la dignità del Debitore/Consumatore dinanzi a soggetti terzi;
3. Il Professionista, non può effettuare visite sul posto di lavoro del Consumatore/Debitore se non in accordo con il medesimo. Il contatto sul luogo di lavoro è possibile laddove sia il Consumatore/Debitore a farne richiesta o qualora il relativo indirizzo sia stato dal medesimo fornito contrattualmente come recapito utile al contatto