



BPOSERVICE
Business Process Outsourcing

Codice Deontologico

PRINCIPI GENERALI

Art.1

Ambito di applicazione

Le norme deontologiche si applicano agli amministratori, dipendenti e funzionari esattoriali nell'esercizio delle loro funzioni, nei loro reciproci rapporti e nei confronti dei terzi.

Gli "attori" dovranno uniformarsi in tutto e per tutto alle norme del presente Codice Deontologico, in caso contrario non potranno essere iscritti o comunque permanere nella Società stessa.

Art.2

Divieto di attività senza titolo autorizzativo o di uso di titoli inesistenti e/o scaduti

Senza titolo autorizzativo e/o con titolo scaduto o revocato, non è ammissibile l'esercizio dell'attività di recupero crediti. Pertanto "l'attore" che opera dolosamente in tali condizioni non è ammesso e, ove in precedenza ne facesse parte, ne sarà espulso a seguito dell'accertamento da parte dei Titolari della Società.

E 'diritto/dovere degli Organi Direttivi della stessa, ove venissero a conoscenza dell'esercizio abusivo della professione e/o ogni altro comportamento illegittimo da parte di taluno, di attivarsi per adottare le più opportune iniziative a tutela.

Art.3

Condizioni di onorabilità

Costituisce sempre infrazione disciplinare il comportamento doloso che violi la legge penale, così pure essere oggetto di protesti.

Agli stessi suddetti doveri sono obbligati tutti i Soci tutti e gli amministratori dell'azienda, nonché il personale dipendente, che dovranno altresì possedere adeguate caratteristiche di correttezza, probità e lealtà.

"L'attore" ha il dovere di conservare la propria indipendenza nell'esercizio della sua attività, non dovendo quindi farsi influenzare da pressioni, condizionamenti esterni e/o interessi personali.

Fermo restando l'applicabilità delle norme relative alle cause di ineleggibilità e decadenza per gli amministratori delle società in genere come previste dal c.c., le persone di cui all'art.1) non dovranno avere riportato condanne di qualsiasi entità e natura, ed in particolare attinenti all'attività professionale.

Art.4 **Condizioni di professionalità**

“L'attore” non dovrà accettare incarichi che non possa svolgere con adeguata competenza, è inoltre suo dovere curare la preparazione professionale sua e dei suoi collaboratori, adeguando, incrementando ed aggiornando le cognizioni di tutti i componenti dell'azienda nell'ambito psico-formativo, gestionale operativo, amministrativo e giuridico legislativo.

Art.5 **Doveri comportamentali**

“l'attore” deve svolgere la propria attività professionale con lealtà, correttezza e trasparenza, nei confronti della clientela, dei debitori, dei terzi.

Art.6 **Oneri di recupero**

Il responsabile operation può far richiedere al debitore, in nome del mandante, spese proporzionate a quanto gli viene corrisposto dal committente stesso. Tali spese dovranno essere eque, trasparenti e contrattualmente concordate con il cliente mandante e sottoscritte nella convenzione.

RAPPORTI CON I COLLEGHI

Art.7 **Rapporto di colleganza in generale, divieto di concorrenza sleale**

“L'attore” deve mantenere sempre nei confronti dei colleghi un comportamento ispirato a correttezza e lealtà, per agevolare lo svolgimento dell'attività professionale.

“All’attore” è fatto assoluto divieto di approfittare dei rapporti di lavoro e collaborazione per compiere atti di concorrenza sleale (ex art.2598 c.c.) nei confronti del collega, quali in particolare: uso di nomi o segni distintivi propri di altre imprese - diffusione di notizie anche se conformi al vero, comunque tese a screditare il concorrente -in generale tutti quegli atti che secondo la correttezza professionale, appaiono non conformi ai principi riconosciuti.

Art.8 **Rapporti con la Proprietà**

“L’attore” ha il dovere di collaborare con la proprietà, per l’attuazione delle finalità istituzionali, osservando scrupolosamente il dovere di verità. Ogni “attore” è tenuto a riferire alla proprietà fatti a sua conoscenza relativi alla vita della società o al buon andamento del comune lavoro di recupero crediti.

RAPPORTI CON I PROPRI CLIENTI

Art.9 **Doveri di diligenza e fedeltà. Autonomia del rapporto**

Il rapporto con il proprio cliente dovrà scrupolosamente attenersi alle norme espressamente previste dal codice civile relative al mandato, con particolare riferimento all’art.1710 (diligenza del mandatario).

“L’attore” ha l’obbligo di difendere gli interessi del proprio cliente nel miglior modo possibile nei limiti del mandato, nell’osservanza della legge e dei principi deontologici.

“L’attore” dovrà sempre accertarsi della esistenza e legittimità del titolo costitutivo l’obbligazione. In caso di dubbio circa la legittimità del titolo costitutivo l’obbligazione, è preferibile che ci si astenga dall’assumere l’incarico, o lo rimetta se già assunto.

Costituisce infrazione disciplinare il comportamento “dell’attore” che compia dolosamente atti contrari all’interesse del proprio cliente.

Art.10
Conflitto d'interessi

“l'attore” ha l'obbligo di astenersi dal prestare attività professionale in conflitto con gli interessi di un proprio cliente.

Art.11
Responsabilità per l'attività dei propri collaboratori

La società ha l'obbligo di far fronte, nei confronti dei propri clienti, di un eventuale ammanco procurato da un proprio funzionario esattoriale. Non è consentito ad alcun soggetto dedito al recupero qualificarsi come dipendente o funzionario della società cliente creditrice salvo espressa richiesta e/o autorizzazione richiesta.

RAPPORTI CON IL DEBITORE

Art.12
Avviso di azioni alla controparte debitrice

L'intimazione fatta per scritto dall'azienda associata al debitore tendente ad ottenere l'adempimento dell'obbligazione, sotto comminatoria di azioni legali, istanze fallimentari, denunce o altre sanzioni, è consentita quando tende ad avvertire il debitore delle possibili iniziative giudiziarie in corso o da intraprendere.

Tali intimazioni sono invece deontologicamente scorrette, quando siano minacciate azioni o iniziative sproporzionate, puramente fantasiose o vessatorie.

Art.13
Rapporti diretti con il debitore

Nel corso del recupero stragiudiziale del credito, ogni funzionario esattoriale che collabora con la società, dovrà attenersi con scrupolo alle norme riguardanti l'incoercibilità psichica e fisica personale, l'inviolabilità del domicilio.

E' fatto divieto accettare incarichi dal debitore nelle more di un recupero nei suoi confronti. E' fatto divieto declinare false generalità o mendaci titoli accademici.

L'associato ed i suoi collaboratori dovranno fornire esaurienti chiarimenti al debitore sulle somme richiestegli.

RAPPORTI CON I COLLABORATORI ED I TERZI IN GENERALE

Art.14

Obbligo di correttezza nei rapporti con i funzionari esattoriali

E' considerata una grave infrazione disciplinare il comportamento "dell'attore" che fornisca ad altro collega motivazioni mendaci circa il rapporto di collaborazione con un proprio (o ex) funzionario esattoriale e/o metta questi in cattiva luce per soli motivi personali.

NORME INTERNE

Art.15

Volontarietà dell'azione, diritto alla difesa, responsabilità degli organi disciplinari

La responsabilità disciplinare discende dalla volontarietà della condotta, anche se omissiva. L'oggetto di valutazione dovrà essere il comportamento complessivo dell'incolpato, il quale ha pieno diritto di difesa, potendosi avvalere dei mezzi e delle persone più idonee a garantirgli tale inviolabile diritto.

Ai membri degli organi disciplinari non possono venire addossate responsabilità personali per le decisioni ed i provvedimenti che rendono nel corso del loro lavoro; a meno di dimostrata malafede.

Nel caso in cui un membro dell'organo disciplinare fosse in conflitto di interesse con "l'attore" da giudicare, sarà suo obbligo farsi sostituire da altro socio estraneo al rapporto.

NORME INTERNE

Le sanzioni sono applicate secondo la gravità dei fatti, la reiterazione e l'abitudine dei comportamenti, tenuto conto delle specifiche circostanze, soggettive e oggettive, che hanno concorso a determinare l'infrazione. I provvedimenti disciplinari applicati sono previsti dallo Statuto.

Art.16

Divieto di abusare delle cariche per fini personali e/o aziendali

Ai componenti del Consiglio Direttivo e di qualsiasi altro Organo o suo delegato, è fatto assoluto divieto di approfittare della carica che ricoprono per scopi personali.

Art.17

Lista collocamento funzionari esattoriali

Ogni "attore" potrà concorrere a formare una lista dei funzionari esattoriali disponibili ad assumere ulteriori incarichi professionali, ottenendo preventiva autorizzazione dagli stessi, in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 675/96.

La proprietà, al fine di svolgere correttamente i propri scopi istituzionali, potrà costituire una Banca Dati relativa ai comportamenti infedeli dei funzionari esattoriali nel rispetto di quanto previsto dalla L. 675/96 in tema di informativa e consenso degli interessati.