

## **INTRODUZIONE**

MY CREDIT S.p.A. è una società operativa principalmente nel settore delle attività di recupero crediti ed orienta in particolare l'azione di gestione del credito verso quattro direttrici:

- *Recupero crediti*
- *Gestione del contenzioso pre-legale*
- *Gestione del contenzioso legale*
- *Analisi e valutazione Immobiliare.*

La società in generale opera nei seguenti settori:

- 1) Servizi di gestione e recupero crediti in via stragiudiziale e/o giudiziale sul territorio nazionale, valutazione commerciale degli stessi, con esclusione di ogni attività che il D.Lgs. n. 385/93 riserva agli iscritti in appositi albi.
- 2) L'acquisto e la cessione di crediti sia pro-soluto che pro-solvendo da istituti di credito o altri intermediari finanziari sottoposti alla vigilanza della Banca D'Italia, per conto proprio o di terzi nell'osservanza del disposto dell'art. 8 del D.L. 28 marzo 1997 n. 79.
- 3) L'attività di sub servicer nell'ambito della gestione, dell'analisi, e della riscossione dei crediti ceduti e dei servizi di cassa e di pagamento in operazioni di cartolarizzazione ai sensi della Legge 30 settembre 1990 n.130 e attività di recupero e gestione di crediti per conto terzi.
- 4) La consulenza per l'acquisto e la cessione di crediti.
- 5) Le attività comunque strumentali a quelle svolte, tra le quali rientrano: servizi di recupero credito, servizi di informazione commerciale, servizi di gestione e valutazione immobiliare ad uso funzionale, servizi informatici e di elaborazione dati e servizi di formazione e addestramento personale.



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

I principi contenuti nel Codice, espressione della cultura di *MY CREDIT S.p.A.*, vengono esplicitati ufficialmente con la pubblicazione del presente documento.

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

Numerosi interventi normativi, in particolare il Decreto legislativo 231/2001 sulla Responsabilità amministrativa delle Imprese per gli illeciti commessi dai propri esponenti e dipendenti, hanno fatto ritenere indispensabile ribadire a tutti l'osservanza del fondamentale principio di correttezza nei rapporti con i soggetti con cui quotidianamente si viene in contatto.

Il Codice Etico è parte integrante di un progetto più ampio di *MY 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:

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

Il Codice Etico in particolare è vincolante, senza eccezioni, per tutti i Dipendenti di *MY CREDIT S.p.A.*

Per i Collaboratori Esterni di *MY 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 vengono a conoscenza;
- cooperare nella definizione e nel rispetto delle procedure interne predisposte per dare attuazione al Codice;
- consultare l'Ufficio legale di *MY CREDIT* in relazione alle parti del Codice che necessitano di interpretazioni o chiarimenti.



MY CREDIT S.p.A. 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 Codice Etico di MY CREDIT S.p.A. è disponibile, in formato .pdf, sul sito [www.makeyourcredit.it](http://www.makeyourcredit.it).

Una versione cartacea viene distribuita a tutto il personale, ai soci e ai principali Partner e Fornitori.

Il presente documento individua i valori essenziali del nostro modo di essere e “fare impresa” e indica i comportamenti attesi nei rapporti con i clienti, attuali o potenziali, con i colleghi, con i collaboratori, con i fornitori e con le pubbliche autorità.

MY CREDIT S.p.A. attribuisce al valore della correttezza morale una rilevante importanza e si attende da tutto il personale un'adesione convinta ai principi espressi da questo Codice Etico.

Il Codice verrà portato a conoscenza della clientela e di quanti entreranno in relazioni d'affari con la Società.

## **2. LEALTÀ E TRASPARENZA**

Il personale MY 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 entrano 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 non in linea con i valori di MY CREDIT S.p.A.

## **3. ATTENZIONE ALLA PERSONA**

In MY CREDIT S.p.A. 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 nostra 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;*
- *cultivare il prestigio aziendale quotidianamente, tenendo presente che la reputazione acquisita è preziosa e per ciò stesso fragile, evitando quindi comportamenti anche solo apparentemente scorretti.*

#### **4. LAVORO DI SQUADRA**

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, massima collaborazione e orientamento, al risultato di *MY CREDIT S.p.A.*

#### **5. SENSO DI APPARTENENZA**

Avere senso di appartenenza all'azienda significa condividere i medesimi obiettivi, essere orgogliosi di far parte del Gruppo di *MY CREDIT S.p.A.*, assistersi reciprocamente, fornendo incoraggiamenti e aiuti, soprattutto nei momenti di difficoltà.



## **6. DOVERI DEL PERSONALE**

Il personale è tenuto a:

- rispettare l'azienda nella sua totalità, operando con profitto e con la massima professionalità;
- utilizzare in modo oculato i beni e le risorse aziendali;
- difendere l'immagine della società *MY CREDIT S.p.A.* sul posto di lavoro anche adottando un abbigliamento che sia consono, espressione della propria professionalità, 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 AL CAMBIAMENTO DEL MERCATO**

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

In questa ottica, il Management e tutto il personale MY CREDIT si impegnano sul costante adeguamento alle esigenze di mercato, con estrema flessibilità e lungimiranza, al fine di consentire all'azienda di essere sempre all'avanguardia.

## **8. VALORI AZIENDALI: IL COMPORTAMENTO ETICO COME ASSET INTANGIBILE**

*MY 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 MY CREDIT vi è la soddisfazione delle necessità del cliente, la quale viene attuata, tramite un forte impegno, per ottenere il miglior risultato economico nel quadro delle strategie di crescita della Società nel 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.

Non sono in alcun modo tollerati né comportamenti illegali né comportamenti eticamente riprovevoli.



Infatti, va da sé che adottare in azienda, a tutti i livelli, comportamenti orientati eticamente crea valore per l'impresa in termini di immagine, credibilità e clima aziendale: il comportamento etico rappresenta un vero e proprio *asset* aziendale che va tutelato e difeso.

## **9. RAPPORTI CON LA CLIENTELA**

Tutti i dipendenti di *MY 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.

*MY CREDIT S.p.A.* 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.

*MY CREDIT S.p.A.* è impegnata a dare attuazione concreta con il massimo scrupolo a tutte le iniziative legate al contrasto del riciclaggio del denaro sporco, dell'usura e di ogni tipo di reato finanziario.

## **10. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY**

Tutte le informazioni acquisite sulla nostra clientela sono da considerarsi strettamente riservate.

All'interno di *MY CREDIT S.p.A.* esse verranno utilizzate, nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di privacy, di cui al D.Lgs. 196/2003, per esigenze di carattere contrattuale e per accrescere il patrimonio informativo di *MY CREDIT S.p.A.*, al fine di approfondire la conoscenza della clientela e rispondere alle sue esigenze.



Ad eccezione delle richieste provenienti dalle Autorità competenti per legge, è assolutamente vietato comunicare a terzi, di qualsivoglia natura, le informazioni riservate sui debitori delle nostre mandanti.

MY CREDIT S.p.A. per rispettare i principi posti a tutela dei diritti dei cittadini, dettati dall'Autorità Garante della privacy, ha inserito all'interno di tale Codice le procedure di trattamento dei dati.

Infatti, non sono ammesse prassi invasive o lesive della dignità umana e pertanto:

- 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;
- è fatto assoluto divieto di ricorso alle comunicazioni telefoniche pre-registrate, volte a sollecitare il pagamento, realizzate senza l'intervento di un operatore;
- 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;
- 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 cessate insieme alle correnti. 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 precluderne la normale consultabilità agli incaricati del trattamento (con l'adozione di opportune misure logiche o provvedendo alla trasposizione dei dati in archivi separati).

## **11. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E SVILUPPO**

*MY 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.

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. COMUNICAZIONI ESTERNE**

Ogni comunicazione all'esterno di documenti e di informazioni riguardanti *MY CREDIT S.p.A.*, o altri soggetti con i quali *MY CREDIT S.p.A.*, si relaziona, deve avvenire nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle pratiche di condotta professionale vigenti.

È, in ogni caso, vietata:

- la divulgazione di eventuali informazioni riservate acquisite nello svolgimento delle attività aziendali;
- la divulgazione di notizie false o tendenziose inerenti *MY CREDIT S.p.A.*, o altri soggetti con i quali si relazionano nello svolgimento delle proprie attività;
- ogni forma di pressione volta all'acquisizione di atteggiamenti di favore da parte degli organi di comunicazione/informazione al pubblico.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti di *MY CREDIT S.p.A.* con gli organi di informazione al pubblico sono riservati alle funzioni preposte.

## **13. RECLAMI DEI DEBITORI**

*MY CREDIT S.p.A.* auspica che un trasparente colloquio con i debitori possa prevenire qualsiasi genere di conflitto.





In caso si voglia procedere ad una segnalazione, i debitori potranno inviare ogni reclamo per iscritto, mediante posta ordinaria o lettera raccomandata, direttamente a *MY CREDIT S.p.A.*, presso la Sede Legale di Via Cefalonia, 70, 25124 Brescia, tel. 030 5233130.

In alternativa potranno trasmettere la segnalazione all'indirizzo di posta elettronica: [reclami@mycreditspa.it](mailto:reclami@mycreditspa.it) o posta certificata: [makeyourcredit@pec.it](mailto:makeyourcredit@pec.it).

Ogni segnalazione di reclamo sarà gestita con la massima serietà, attenzione e celerità..

#### **14. POLITICHE VERSO IL PERSONALE**

*MY CREDIT S.p.A.* attribuisce fondamentale importanza alla valorizzazione delle risorse umane, patrimonio strategico per la nostra attività.

È pertanto un nostro 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 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 *MY CREDIT S.p.A.*, può danneggiare gli interessi di *MY CREDIT S.p.A.*

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 *MY 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 quelle riguardanti *MY CREDIT S.p.A.*

Le predette informazioni possono essere rese note ad altri colleghi all'interno di *MY 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 intrattiene 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 LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE***

Il personale avente rapporti con dipendenti e rappresentanti degli enti ed amministrazioni pubbliche e di forze politiche e sindacali, deve tenere un comportamento ispirato alla massima correttezza ed integrità, evitando di dare l'impressione di voler influenzare impropriamente le decisioni della controparte o di richiedere trattamenti di favore.

È vietato promettere o erogare ai suddetti dipendenti, o rappresentanti di enti ed amministrazioni pubbliche e di forze politiche e sindacali, somme o altri benefici finalizzati a promuovere o favorire interessi della Società.



## **20. 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, sono effettuati 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, dai fornitori.

## **21. RAPPORTI CON I SOCI E OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE**

*MY CREDIT S.p.A.*, si adopera affinché a tutti i soci sia riconosciuta una parità di trattamento.

Le eventuali operazioni con parti correlate, ivi comprese le operazioni infragruppo, rispetteranno criteri di correttezza sostanziale e procedurale, secondo prestabilite regole di comportamento.

## **22. RAPPORTI CON L'AUTORITA' GIUDIZIARIA E ALTRE ISTITUZIONALI**

La gestione dei rapporti con l'autorità giudiziaria e le altre autorità istituzionali è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò proposte.

I Destinatari sono tenuti a prestare la massima disponibilità e collaborazione nei confronti dell'autorità giudiziaria e/o delle altre autorità istituzionali nel corso di eventuali controlli o ispezioni da essi disposti.

I Destinatari che, per fatti connessi al rapporto di lavoro, saranno oggetto, anche a titolo personale, di indagini e ispezioni o riceveranno mandati di comparizione, e/o coloro ai quali verranno notificati altri provvedimenti giudiziari dovranno informarne l'Organismo di vigilanza.

## **23. RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI POLITICHE E SINDACALI**

*MY CREDIT S.p.A.*, contribuisce al benessere economico e alla crescita della comunità in cui opera.



A tal fine *MY CREDIT S.p.A.*, si uniforma, nello svolgimento delle proprie attività, al rispetto delle comunità locali e nazionali, favorendo il dialogo con le associazioni sindacali o di altra natura.

*MY CREDIT S.p.A.*, impronta i propri rapporti con partiti politici o loro rappresentanti o candidati al più rigoroso rispetto della normativa vigente.

E' fatto divieto ai Destinatari di promettere o erogare pagamenti o benefici di qualsiasi genere, a nome e/o per conto di *MY CREDIT S.p.A.*, in favore di organizzazioni politiche e sindacali o rappresentanti delle stesse, salvo quanto ammesso e previsto dalle leggi e regolamenti vigenti.

#### **24. RAPPORTI CON ALTRI INTERLOCUTORI**

Le relazioni di *MY CREDIT S.p.A.*, con enti privati, quali le ONLUS e altri enti no-profit, devono ispirarsi alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge applicabili e non possono, in alcun modo, compromettere l'integrità e la reputazione della Società.

L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti, di qualsiasi genere, con gli enti privati, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte e al personale a ciò autorizzato secondo il sistema di deleghe, job description e procedure aziendali.

#### **25. SPONSORIZZAZIONI**

*MY CREDIT S.p.A.*, può aderire a richieste di sponsorizzazioni destinate a eventi che offrano garanzie di qualità e serietà.

Le sponsorizzazioni possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte.

#### **26. PRINCIPI DI DEONTOLOGIA PROFESSIONALE**

Il presente Codice Deontologico è destinato in primis a tutti coloro che svolgono attività diretta di recupero crediti e, pertanto, a tutti i collaboratori che, a qualsiasi titolo, gestiscono contatti diretti con i debitori. Non v'è chi non veda che i predetti principi, però, devono essere conosciuti, condivisi e ancorché applicati dal personale dipendente preposto alla gestione amministrativa del servizio di recupero crediti.



È bene, altresì, che i predetti principi siano pubblicizzati presso tutti gli stakeholders di MY CREDIT al fine di rendere note le modalità di gestione del servizio adottate dall'azienda, in un'ottica di piena trasparenza.

Con questa premessa, My Credit S.p.A. ha deciso di integrare in un unico documento il Codice Etico, redatto in base al disposto normativo del D.Lgs 231/2001, e il documento che raccoglie i principi deontologici della professione, di seguito riportati.

Nello svolgimento della propria attività il Collaboratore:

- non intrattiene rapporti confidenziali con il debitore, mantenendo sempre un contegno rigorosamente professionale;
- non esercita pressioni indebite, molestie o minacce nei confronti del debitore al fine di indurlo al pagamento:
  - non può in nessun caso sostituirsi al debitore nel pagamento delle somme dovute;
  - non richiede il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle indicate dalla Società Committente o dal Mandante;
  - non può contattare, in difetto di preventiva autorizzazione scritta dalla Società Committente, agenti, concessionari o rivenditori di quest'ultima;
  - non può in nessun caso qualificarsi come dipendente o funzionario della Società Committente;
  - deve presentarsi con discrezione e con estrema cura dell'aspetto esteriore, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata, non utilizzando mai uniformi/divise o abiti che possano ingenerare confusione sulla qualifica di collaboratore di recupero crediti stragiudiziale;
  - deve gestire eventuali situazioni conflittuali senza generare riflessi negativi sull'immagine della Società Committente e del Mandante;
  - deve fornire esaurienti chiarimenti sulle spese di recupero, qualora le predette spese fossero previste secondo istruzioni ricevute dal Mandante, illustrando al debitore le conseguenze legali del permanere dello stato di insolvenza; in particolare il collaboratore dovrà fornire indicazione specifica dell'ammontare delle singole "voci" che compongono la somma richiesta con le rispettive causali (capitale, interessi, mora ed eventuali spese accessorie).





mycredit

*makeyourcredit*

- deve identificare il debitore, prima di rivelare allo stesso la condizione di inadempimento in cui versa;
- deve usare la massima riservatezza sui dati del debitore e del debito di cui viene a conoscenza;
- non deve comunicare a terzi (familiari, coabitanti, vicini) la situazione di inadempimento del debitore;
- non deve inviare al debitore alcun tipo di comunicazione scritta o documento che non siano stati preventivamente autorizzati ed esaminati dalla Società Committente. In tale ipotesi, le comunicazioni scritte ed i documenti dovranno essere inviati esclusivamente in busta chiusa e dette buste non dovranno far rilevare che si tratta di corrispondenza connessa a morosità;
- ove il debitore sia assistito da un legale il Collaboratore dovrà conferire esclusivamente con quest'ultimo. Nella sola ipotesi in cui il legale non dia riscontro entro un termine ragionevole il Collaboratore potrà sollecitare nuovamente il debitore;
  - senza l'espressa autorizzazione scritta del debitore, il Collaboratore non potrà comunicare con il debitore prima delle ore 8.00 e dopo le ore 21.00;
  - non deve dare false rappresentazioni verbali della realtà dei fatti;
  - deve chiaramente qualificarsi non utilizzando titoli impropri o comunque non pertinenti all'incarico ricevuto;
- non deve prendere alcuna commissione dal debitore;
- non deve dichiararsi avvocato o che sia in collegamento con un avvocato per la definizione della pratica;
- non deve dare informazioni verbali circa conseguenze errate al mancato adempimento da parte del debitore (es. arresto) o affermare che vi saranno azioni esecutive (es. vendita dei beni) senza specificare che le medesime avverranno, eventualmente, nel contesto di una regolare attività giudiziale;
- non deve convincere il debitore, o semplicemente dire a quest'ultimo, di azioni legali che non sono in realtà ammissibili o che, più semplicemente, si è a conoscenza che non verranno poi intraprese;





mycredit

makeyourcredit

- non deve dire al debitore che quest'ultimo non ha alcuna possibilità di vincere in sede giudiziale contro il creditore o portarlo a credere che lo stesso possa legittimamente subire una qualsiasi delle pressioni proibite dal presente articolo;
- nel primo contatto che il recuperatore ha con il debitore deve subito chiaramente spiegare il perché del contatto ed il mandato ricevuto;
- deve sempre spiegare chiaramente al debitore per quale operazione finanziaria si sta procedendo e, in caso di più esposizioni, accreditare gli importi sul contratto a fronte del quale il debitore si aspetta che avvenga l'accredito;
- non deve usare nomi falsi.

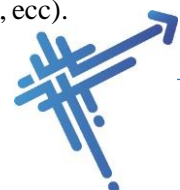
Qualora il debitore o soggetto da questi incaricato manifesti contestazioni o reclami My Credit, in linea con la prassi operativa sino a ora seguita, si impegna a sospendere l'attività di recupero quando riceva direttamente dal debitore (da un suo legale o tramite l'intervento di un'associazione di consumatori) la comunicazione dell'esistenza di un reclamo/contenzioso pendente tra esso e la mandante/committente in ordine alla comunicazione del debitore, anche al fine di conoscere le valutazioni in merito alla fondatezza delle doglianze pervenute. Una volta ricevuta risposta dalla mandante/committente, My Credit ne comunicherà il contenuto al debitore. Resta inteso che l'incarico di recupero verrà proseguito solo nel caso in cui la mandante/committente confermi la fondatezza del credito e chiedi di portare avanti l'attività di recupero.

## **27. VIOLAZIONI E CONSEGUENZE SANZIONATORIE**

Tutti i Destinatari, nel caso in cui vengano a conoscenza di presunte violazioni del presente Codice Etico o di comportamenti non conformi alle regole di condotta adottate da MY CREDIT S.p.A, devono informarne senza indugio l'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di vigilanza procederà alla verifica della fondatezza delle presunte violazioni, sentendo, se del caso, la persona che ha effettuato la segnalazione e/o il presunto autore.

Devono, inoltre, essere obbligatoriamente trasmesse all'Organismo di Vigilanza le informazioni relative ad atti ufficiali conseguenti all'inosservanza delle norme del Decreto (es. provvedimenti da parte di organi della polizia giudiziaria, richieste di assistenza legale inoltrate dai dirigenti e/o dai dipendenti in caso di avvio di procedimento giudiziario, ecc).



L'Organismo di vigilanza adoterà nei confronti degli autori di condotte illecite i provvedimenti ritenuti opportuni, indipendentemente dall'eventuale esercizio dell'azione penale da parte dell'autorità giudiziaria, provvedendo a comunicare alle funzioni aziendali competenti i provvedimenti sanzionatori irrogati.

L'osservanza delle disposizioni del presente Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 Codice civile. L'eventuale violazione delle disposizioni del Codice etico costituisce inadempimento delle obbligazioni del rapporto di lavoro e/o illecito disciplinare, in conformità alle procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei lavoratori e della contrattazione collettiva applicabile, con ogni conseguenza di legge, anche con riguardo alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

Il rispetto dei Principi del presente Codice etico costituisce parte delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori, dai consulenti e dagli altri soggetti in rapporti d'affari con la società. L'eventuale violazione delle disposizioni ivi contenute potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, con ogni conseguenza di legge con riguardo alla risoluzione del contratto o dell'incarico conferito, e al risarcimento dei danni derivati.

## **28. APPROVAZIONE DEL CODICE ETICO E RELATIVE MODIFICHE**

Il Codice Etico non sostituisce le attuali e future procedure aziendali che continuano ad avere efficacia nella misura in cui le stesse non siano in contrasto con il Codice Etico.

