

# CODICE DEONTOLOGICO

## PRINCIPI GENERALI

### Art. 1

#### **Comma 1- Ambito di applicazione**

Le norme deontologiche si applicano a tutte le imprese associate, loro titolari, amministratori, Soci (anche occulti), preposti e funzionari esattoriali nell'esercizio delle loro funzioni, nei loro reciproci rapporti e nei confronti dei terzi.

Gli Associati dovranno uniformarsi alle norme del presente Codice Deontologico, in caso contrario non potranno essere iscritti o comunque permanere nella Associazione stessa.

#### **Comma 2 - Regole di condotta**

Gli associati si devono comportare con diligenza, correttezza e trasparenza in tutti gli ambiti della loro attività e nei rapporti con i loro interlocutori professionali e istituzionali.

Gli associati che venissero a conoscenza di violazioni di leggi, regolamenti o norme che tutelano il corretto esercizio dell'attività devono darne comunicazione al Collegio dei Probiviri e / o all'Autorità di vigilanza competente.

1

### **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 e informazioni commerciali. Pertanto l'imprenditore che opera dolosamente in tali condizioni non è ammesso all'Associazione e, ove in precedenza ne facesse parte, ne sarà espulso a seguito dell'accertamento da parte dei Probiviri.

È diritto/dovere dell'Associazione e/o 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 della categoria.

### **Art.3 - Condizioni di onorabilità**

Costituisce sempre infrazione disciplinare il comportamento doloso che violi la legge penale, così pure essere oggetto di pregiudizievoli attestanti una situazione di disordine e/o disagio economico. Agli stessi suddetti doveri sono obbligati anche i preposti, i dirigenti, i Soci tutti (compresi quelli occulti) e gli amministratori dell'azienda associata, che dovranno altresì possedere adeguate caratteristiche di correttezza, probità e lealtà.

Gli associati hanno il dovere di conservare la propria indipendenza nell'esercizio della loro 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

*Aderente a*



**CONFINDUSTRIA SERVIZI  
INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*



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**

Gli associati devono svolgere la propria attività professionale con lealtà, correttezza e trasparenza, nei confronti della clientela, dei debitori, dei terzi. In particolare:

##### **Comma 1**

Gli associati non dovranno accettare incarichi che non possano svolgere con adeguata competenza, è inoltre loro dovere curare la preparazione professionale loro e dei loro collaboratori, adeguando, incrementando ed aggiornando le cognizioni di tutti i componenti dell'azienda nell'ambito psico-formativo, gestionale operativo, amministrativo e giuridico legislativo.

E'auspicabile che gli amministratori, dirigenti, soci accomandatari e titolari, abbiano svolto funzioni di carattere direttivo in imprese analoghe o collegate, per un adeguato periodo.

##### **Comma 2**

Nell'espletamento delle informazioni a tutela del credito, gli associati dovranno rendere noto qualsiasi fattore anche personale che possa dar luogo a situazioni di conflitto di interessi tra l'associato, i collaboratori e il committente.

#### **Art.6 - Oneri di recupero**

L'associato può 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.

I prodotti informativi venduti, devono essere illustrati alle Società committenti, in modo chiaro e completo, al fine di consentire ai Clienti, una comparazione dei listini (che devono essere depositati presso le Autorità competenti).

### **RAPPORTI CON I COLLEGHI ASSOCIATI**

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

##### **Comma 1**

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

All'associato 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 associato, 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.

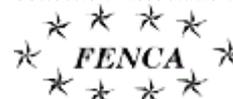
*Aderente a*



**CONFINDUSTRIA SERVIZI  
INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*



### **Comma 2**

Pur all'interno di un rapporto di concorrenza, gli associati si comportano con lealtà e correttezza nei confronti dei colleghi, in particolare modo nell'ambito delle attività di acquisizione di nuovi clienti e di reclutamento di recuperatori, potenziali o già operanti.

### **Comma 3**

Gli associati non potranno accettare incarichi, partecipare a gare e procacciarsi clientela facendo offerte anomale, senza poter garantire al committente gli stessi standard qualitativi e performanti ottenuti con i compensi di mercato.

## **Art.8 - Rapporti con il Consiglio Direttivo**

### **Comma 1**

L'associato ha il dovere di collaborare con il Consiglio Direttivo, per l'attuazione delle finalità istituzionali, osservando scrupolosamente il dovere di verità.

Ogni associato è tenuto a riferire al Consiglio ovvero al Collegio dei Probiviri fatti a sua conoscenza relativi alla vita associativa o al buon andamento del comune lavoro di recupero crediti e informazioni commerciali.

### **Comma 2**

I doveri di solidarietà e lealtà nei confronti dei colleghi non devono impedire agli associati che venissero a conoscenza di comportamenti di colleghi in grave contrasto con l'interesse del cliente o comunque con le norme del presente Codice deontologico, di segnalare detti comportamenti agli organi disciplinari dell'associazione.

3

## **RAPPORTI CON I PROPRI CLIENTI**

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

### **Comma 1**

Gli associati perseguono l'interesse delle società mandanti e si astengono da comportamenti in contrasto con tale obiettivo.

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

Gli associati hanno l'obbligo di informare il cliente sui costi reali, i benefici e i limiti dei servizi e dei prodotti commercializzati e si astengono da affermazioni fuorvianti sui risultati futuri.

Gli associati prestano assistenza continuativa al cliente e sono sempre disponibili ad accogliere richieste di informazioni da parte di questi. Non sono tuttavia autorizzati a accogliere richieste del cliente in contrasto con le norme del presente Codice deontologico.

*Aderente a*



**CONFINDUSTRIA SERVIZI  
INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*



## **Comma 2**

Ogni informazione a tutela del credito richiesta:

- a) dovrà riportare il nominativo del Committente, il numero progressivo delle pagine del rapporto informativo, la data in cui l'informazione richiesta è stata evasa.
- b) dovrà essere redatta in modo chiaro, tanto da definire correttamente il profilo socio- economico del soggetto richiesto, e le valutazioni economiche, contenute nei rapporti informativi, fanno riferimento alla data di evasione del rapporto.

Gli associati che forniscono informazioni a tutela del credito, dovranno pattuire con i propri committenti che gli stessi non potranno utilizzare tali informazioni quale strumento per le proprie decisioni imprenditoriali, che si legano invece al rischio d'impresa.

La distribuzione delle informazioni a tutela del credito si basa sulla trasparenza dei dati raccolti, finalizzati alle richieste imprenditoriali delle società committenti.

Allorché gli associati assumano informazioni per rintracciare persone trasferite o irreperibili, questa attività è finalizzata solo a scopi commerciali o di recupero e non può identificarsi come attività investigativa.

Le Società di informazioni a tutela del credito, sono depositarie di dati ed informazioni di natura strettamente riservata, pertanto, oltre al rispetto di quanto previsto dal DLGS n. 196/2003, devono vigilare sul mantenimento del segreto professionale, con particolare attenzione ai rapporti forniti in via esclusiva alle Società committenti.

Devono altresì mantenere riservate, qualora ne abbiano fatto ricorso, le fonti di informazione diverse da quelle ufficiali.

Costituisce infrazione disciplinare il comportamento dell'associato che compia dolosamente atti contrari all'interesse del proprio cliente.

## **Art.10 - Conflitto d'interessi**

L'associato ha l'obbligo di astenersi dal prestare attività professionale in conflitto con gli interessi di un proprio cliente.

## **Art.11 - Responsabilità dell'associato per l'attività dei propri collaboratori**

L'associato 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**

*Aderente a*



**CONFINDUSTRIA SERVIZI  
INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*



### **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, gli associati ed ogni funzionario esattoriale che collabora con la loro azienda, dovranno 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.

Gli associati ed i loro collaboratori dovranno fornire esaurienti chiarimenti al debitore sulle somme richiestegli.

Qualora vengano a conoscenza di problematiche inerenti all'usura o al racket, gli associati si impegnano a segnalare tali situazioni al Collegio dei Probiviri.

Il Collegio dei Probiviri, dopo adeguata istruttoria, nel caso ravvedesse fondati motivi per informare le autorità competenti, provvederà senza indugio all'inoltro della documentazione all'Ufficio del Commissario Straordinario del Governo alla lotta al racket e all'usura e/o altre Autorità o Associazioni competente.

5

## **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'associato che fornisca ad altro collega associato 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**

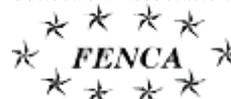
*Aderente a*



**CONFINDUSTRIA SERVIZI  
INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*



### **Art. 15 - Violazione delle norme del codice deontologico**

La violazione delle norme del presente codice deontologico determina l'applicazione delle sanzioni disciplinari di cui all'art. 7 dello Statuto, secondo il procedimento ivi disciplinato.

Sono soggetti a richiamo scritto gli associati che:

- a) Abbiamo generato nello svolgimento dell'attività, azioni dirette o indirette in contrasto con il codice deontologico dell'Associazione;
- b) Abbiamo tenuto un comportamento di concorrenza sleale con i colleghi;
- c) Abbiamo applicato alle mandanti livelli provvigionali inferiori rispetto ai minimi indicati dall'Associazione, qualora indicati;
- d) Abbiamo richiesto somme senza autorizzazione;
- e) Abbiamo operato con poca trasparenza, ( es. non comunicando alle mandanti eventuali spese incassate e successivamente trattenute direttamente e/o indebitamente).

Sono soggetti a censura i soci che:

- a) Abbiamo ricevuto 2 richiami scritti;
- b) Abbiamo richiesto somme senza autorizzazione della mandante;
- c) Abbiamo posto in essere con dolo comportamenti diretti o indiretti non conformi alla legislazione vigente in materia di recupero del credito stragiudiziale o quella relativa alle informazioni commerciali;

Sono soggetti a radiazione dall'Associazione i soci che:

- a) Abbiamo subito o subiscano in capo alla società, ai soci o agli amministratori, protesti;
- b) Abbiamo subito o subiscano in capo alla società , ai soci o agli amministratori, pregiudizievoli imputabili ad una non corretta gestione aziendale, o che, anche se non imputabili ad una non corretta gestione aziendale, possano influire alla futura gestione corretta dell'azienda;
- c) Evidenzino in capo alla società, soci o amministratori, un Casellario Giudiziale e Certificato Carichi Pendenti ove risultino notizie tali da comprometterne la onorabilità;
- d) Abbiamo ripetuto nel tempo comportamenti diretti o indiretti non conformi al codice deontologico UNIREC e/o alla legislazione vigente in materia;
- e) Abbiamo trattenuto, senza titolo e con dolo, importi dovuti alle mandanti.

*Aderente a*



*Member*  
*Federation of European National*  
*Collection Associations*



## NORME COMPORTAMENTALI

In caso di protesto dell'associato, o di uno dei soci o degli amministratori, in caso di società, ciò comporterà la radiazione dalla Associazione, a meno che non venga data dimostrazione di un eventuale procedimento legale effettuato nei confronti dell'amministratore o socio che abbia subito l'evento o terze parti coinvolte con lo scopo di chiarire l'estraneità ai fatti dell'associato e richiedere l'eventuale risarcimento del danno subito. In caso il protesto venga registrato in capo a persona fisica, dovrà essere chiaro comunque l'allontanamento dalla Società della persona, sia esso socio o amministratore, e la eventuale sostituzione non potrà essere di comodo e quindi avvenire con incarichi a parenti o conviventi della stessa persona protestata pena la radiazione della Società dall'Associazione.

Se anche dopo queste cautele la persona protestata ricoprisse all'interno dell'azienda cariche, anche non di direzione ma riconducibili di fatto ad un'amministrazione o gestione, la stessa Società verrà radiata.

Dovrà comunque tenersi adeguatamente conto delle eventuali procedure di cancellazione del protesto. In caso di pregiudizievoli a carico dell'associato o di uno dei soci, degli amministratori, o della società, ciò comporterà la radiazione dalla Associazione a meno che non venga data dimostrazione della assoluta estraneità dell'evento alla gestione aziendale e purché la pregiudizievole non venga considerata critica o estremamente dannosa e/o comunque con conseguenze irreversibili per l'azienda.

Eventuali denunce per appropriazione indebita o sottrazione di importi effettuate a carico dell'associato, dei soci o degli amministratori in caso di società, di cui l'Associazione venisse a conoscenza, comporteranno la immediata (sospensione) per 90 giorni, entro i quali il Collegio dei Probiviri dovrà esprimere parere per la riammissione o radiazione definitiva della società, assumendo copia di tutta la contrattualistica e procedendo agli eventuali ulteriori approfondimenti che ritenesse opportuni.

Nel caso in cui l'evento discusso abbia già prodotto l'avvio di causa pubblica, civile o penale, l'eventuale sospensione dall'Associazione resterà in vigore fino al passaggio in giudicato della sentenza definitiva. Se la sentenza definitiva sarà favorevole alla società precedentemente sospesa, la stessa potrà richiedere il reintegro in Associazione senza per questo avere il diritto di richiedere indennizzo per i danni eventualmente patiti o patendi.

Eventuali Decreti ingiuntivi, Precetti o Pignoramenti anche mobiliari effettuate a carico dell'Associato, dei soci o degli amministratori, in caso di società, di cui l'Associazione venisse a conoscenza, per recupero di somme dovute e inerenti la gestione aziendale, comporteranno la immediata (sospensione) per 90 giorni, entro i quali il Collegio dei Probiviri dovrà esprimere parere per la riammissione o radiazione definitiva dalla Associazione della società, assumendo copia di tutta la contrattualistica e procedendo agli eventuali ulteriori approfondimenti che ritenesse opportuni.

Nel caso in cui l'evento discusso abbia già prodotto l'avvio di causa pubblica, civile o penale, la sospensione eventuale dall'Associazione resterà in vigore fino al passaggio in giudicato della sentenza definitiva.

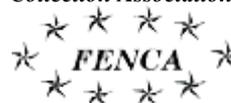
Se la sentenza definitiva sarà favorevole alla società precedentemente sospesa, la stessa potrà richiedere il reintegro in Associazione senza per questo avere il diritto di richiedere indennizzo per i danni eventualmente patiti o patendi.

*Aderente a*



*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*



### **Art.16 - 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 prendono 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'associato da giudicare, sarà suo obbligo farsi sostituire da altro socio estraneo al rapporto.

### **Art.17 - Controllo Collegio Probiviri - potestà disciplinare e sanzioni**

I Probiviri potranno richiedere, prima di emettere pareri sull'accettazione del candidato o nelle successive verifiche, la documentazione che riterranno più idonea (comprese le referenze, scritte, delle mandanti) ai fini di comprovare la sussistenza delle condizioni stabilite per l'iscrizione all'associazione o la permanenza nella stessa. Spetta al Collegio dei Probiviri e/o agli organi disciplinari appositamente istituiti la potestà di infliggere le sanzioni adeguate e proporzionate alla violazione delle norme deontologiche. Nelle modalità di cui al precedente articolo 15.

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 e dal precedente articolo 15.

8

### **Art.18 - Divieto di abusare delle cariche associative per fini personali e/o aziendali**

Ai componenti del Consiglio Direttivo e di qualsiasi altro Organo dell'Associazione, o suo delegato, è fatto assoluto divieto di approfittare della carica che ricoprono per scopi personali e/o aziendali. In particolare è loro inibito, nel corso di interviste, pubblici dibattiti e qualsiasi altra attività pubblica, specificare il nome dell'Impresa di cui sono titolari, amministratori, soci e/o dirigenti.

E' altresì loro inibito specificare la carica che ricoprono in Associazione nei depliant, brochure, e materiale pubblicitario in genere.

### **Art.19 - Lista collocamento funzionari esattoriali**

Ogni associato 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 dal D. Lgs 196/03.

L'Associazione, 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 dal D. Lgs 196/03 in tema di informativa e consenso degli interessati.

*Aderente a*



**CONFINDUSTRIA SERVIZI  
INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

*Member*

*Federation of European National  
Collection Associations*

