



Cerved Credit Management Group

**Codice di comportamento per l'attività di
recupero crediti**

Indice

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.1	SCOPO	3
1.2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
1.3	DESTINATARI	3
2	RIFERIMENTI	4
2.1	NORMATIVA	4
2.2	DOCUMENTAZIONE	4
2.3	SISTEMI DI SUPPORTO	4
3	LINEE GUIDA	5
	CODICE DI COMPORTAMENTO PER L'ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI	5
	<i>PRINCIPI GENERALI</i>	5
	<i>Art.1 - Ruolo</i>	5
	<i>Art.2 - Certezza ed esigibilità dei crediti</i>	5
	<i>Art.3 - Reclami e Contestazioni</i>	5
	<i>Art.4 - Immagine</i>	6
	<i>Art.5 - Professionalità</i>	6
	<i>Art.6 - Correttezza nei confronti dei Creditori</i>	6
	<i>Art.7 - Regole di liceità del trattamento dei dati e di correttezza commerciale nel rapporto con il Debitore/Consumatore</i>	7
	<i>Art.8 - Divieto di pratiche commerciali scorrette e/o aggressive</i>	10
	<i>Art.9 - Riservatezza</i>	10
	<i>Art.10 - Conflitto di interessi</i>	10
	<i>Art.11 - Rapporti con gli intermediari</i>	10
	<i>Art.12 - Diligenza</i>	10
	<i>Art.13 - Scadenze</i>	11
	<i>Art.14 - Divieto di sostituzione al debitore</i>	11
	<i>Art.15 - Consulenza</i>	11
	<i>Art.16 - Adeguatezza dell'impegno del Debitore/Consumatore</i>	11
	<i>Art.17 - Divieto di ulteriori richieste da parte del Professionista</i>	11
	<i>Art.18 - Incasso e ricevuta</i>	11
	<i>Art.19 - Relazione di recupero</i>	12
	<i>Art.20 - Responsabilità</i>	12
	<i>Art.21 - Applicazione e divulgazione del presente codice</i>	12

1 Scopo e campo di applicazione

1.1 SCOPO

Il Codice detta le regole generali da applicare nell'attività di recupero crediti.

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Codice si applica a tutte le Agenzie di Recupero ex art.115 TULPS facenti parte del Gruppo Cerved Credit Management Group Srl.

1.3 DESTINATARI

I destinatari di tale Codice sono i dipendenti delle Agenzie di Recupero ex art.115 TULPS facenti parte del Gruppo Cerved Credit Management Group S.r.l., nonché i fornitori esterni che svolgono attività di recupero per le medesime società

2 Riferimenti

2.1 **NORMATIVA**

- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196
- Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in materia di diritti del consumatore.
- Decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 s.m.i.
- Vademecum "Privacy e Recupero crediti" pubblicato il 15/04/2016 dal Garante Privacy (comunicato del 18/04)
- Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR)
- Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101
- Disposizioni Garante Per la Protezione dei Dati Personali - Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti - 30 novembre 2005
- Regio Decreto 18/06/1931 n. 773, capitolo IV (art. 115-120) del TULPS (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza).
- D.L. 08.04.2008, n. 59 – Circolare Ministeriale

2.2 **DOCUMENTAZIONE**

Policy, Procedure e istruzioni operative che disciplinano i dettagli dell'attività di recupero nelle singole società del Gruppo CCMG

2.3 **SISTEMI DI SUPPORTO**

Software gestionali aziendali.

3 Linee Guida

CODICE DI COMPORTAMENTO PER L'ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI

PRINCIPI GENERALI

Le presenti norme di comportamento devono essere applicate da tutti i Professionisti che svolgono per conto delle Agenzie di Recupero Crediti del Gruppo Cerved Credit Management Group SrL (di seguito Agenzie CCMG) attività di recupero crediti.

Per Professionisti si intendono gli Incaricati che svolgono attività di gestione e recupero del credito per conto terzi, ivi compreso sia il personale dipendente e collaboratore esterno ("gestori", "loan manager", legali, ecc...) delle Agenzie CCMG, sia il personale titolare, dipendente e collaboratore delle Società di Recupero esterne a cui le Agenzie CCMG possono affidare l'esecuzione di parte delle proprie attività, in conformità a quanto previsto dalle scritture sottoscritte ed accettate dalle parti.

Art.1 - Ruolo

I Professionisti che svolgono attività di gestione e recupero crediti per conto di terzi ai sensi dell'art.115 TULPS esercitano nei confronti dei Debitori un ruolo di mera intermediazione: l'attività da essi svolta è finalizzata esclusivamente alla soluzione delle controversie. I Professionisti informano i Debitori/Consumatori circa l'esatta posizione debitoria che risulta all'atto dell'azione di recupero del credito, specificando sempre la natura del debito nonché la sua composizione (capitali, interessi, oneri).

Art.2 - Certezza ed esigibilità dei crediti

La certezza ed esigibilità delle posizioni creditorie è garantita dal Creditore. Nel caso in cui il Professionista rilevi una non conformità nella posizione da lavorare, l'attività di recupero viene immediatamente sospesa e l'Agenzia CCMG di riferimento chiede chiarimenti al Creditore/Committente ed istruzioni motivate sull'eventuale prosecuzione delle procedure affidate.

Art.3 - Reclami e Contestazioni

Nell'ambito di questo Codice di comportamento si definisce:

- **Contestazione**, l'opposizione avanzata in forma scritta dal Debitore direttamente al Creditore, avente ad oggetto il rapporto di credito;

- **Reclamo**, l'obiezione avanzata in forma scritta dal Debitore al Professionista, avente per oggetto le procedure di gestione e recupero del credito da quest'ultimo poste in essere.

Se il Debitore/Consumatore prova la pendenza di una contestazione o di una procedura di conciliazione, o l'inesistenza del debito, o di aver già saldato il medesimo, il Professionista sospende immediatamente l'attività nei suoi confronti; la documentazione raccolta viene trasmessa a cura dell'Agenzia CCMG di riferimento al Creditore/Committente, e si resta in attesa di istruzioni motivate sull'eventuale prosecuzione delle procedure affidate.

Se il Debitore/Consumatore invia in forma scritta un reclamo al Professionista, questo deve fornire adeguato e puntuale riscontro della correttezza del proprio operato; in caso di affidamento di pratiche da parte di una Agenzia CCMG a Società di Recupero Esterne, queste devono dare informazione all'Agenzia CCMG medesima degli eventuali reclami ricevuti e delle azioni intraprese in merito.

L'Ufficio Compliance CCMG ha istituito e mantiene aggiornato un Registro dei Reclami e uno delle Contestazioni.

Art.4 - Immagine

I Professionisti hanno il dovere di difendere il prestigio e l'immagine di CERVED CREDIT MANAGEMENT GROUP e dei Creditori dei Debitori/Consumatori, con cura e diligenza nell'espletamento dell'incarico, in conformità con quanto sottoscritto e con la legislazione vigente.

Art.5 - Professionalità

L'attività di recupero deve essere svolta da personale qualificato, opportunamente formato.

L'attività di recupero viene svolta da Titolari di Licenza della Questura ex art.115 TULPS, nonché da loro dipendenti o collaboratori il cui nominativo è stato comunicato alla Questura competente.

I Titolari non devono accettare incarichi che non possono svolgere con adeguata competenza: è loro dovere curare la preparazione professionale propria e degli incaricati aggiornandosi e accrescendo le conoscenze nel settore di lavoro.

Nella formazione una particolare attenzione è riservata alle normative Privacy, Antiriciclaggio, Codice del Consumo, nonché alla condivisione ove possibile di "buone prassi".

Per prevenire il concretizzarsi di condotte scorrette o non conformi ai livelli di servizio contrattualizzati vengono prodotte e condivise procedure e istruzioni di lavoro.

Art.6 - Correttezza nei confronti dei Creditori

I Professionisti non possono in alcun caso qualificarsi come dipendenti o funzionari dei Creditori.

Art.7 - Regole di liceità del trattamento dei dati e di correttezza commerciale nel rapporto con il Debitore/Consumatore

Ogni contatto deve essere improntato al rispetto della sfera personale del Debitore/Consumatore, preservandone l'onorabilità e la dignità, evitando di utilizzare modalità che possono creare imbarazzo o generare indebita pressione. E' necessario quindi applicare i principi operativi sotto elencati:

- a) usare il massimo impegno nell'accertare l'identità dell'interlocutore per avere la certezza di rivolgersi al Debitore/Consumatore
- b) nel caso in cui il Debitore sia una persona giuridica, comunicare solo con i soggetti che si qualificano come legittimati alla trattativa e al pagamento
- c) non comunicare mai a soggetti terzi estranei al debito le ragioni del tentativo di rintraccio, a meno che questi non siano espressamente delegati dal Debitore/Consumatore a gestire le sue vicende contrattuali
- d) nel caso in cui il Debitore/Consumatore non risulti reperibile ai recapiti forniti dal Creditore/Committente, è possibile consultare fonti terze evitando di comunicare ingiustificatamente, a soggetti estranei all'obbligazione oggetto di mandato, informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato
- e) non usare espressioni sconvenienti ed offensive, atteggiamenti arroganti; presentarsi agli interlocutori con educazione, discrezione e, ove applicabile, con estrema cura nell'aspetto esteriore, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata, mantenendo in ogni circostanza un contegno professionale
- f) non utilizzare mai titoli mendaci o toni minacciosi, ma qualificarsi con nome e/o matricola, indicando la società per cui si opera: è vietato in particolare declinare false generalità nei confronti delle persone contattate, e di terzi in genere, al fine indurle al pagamento
- g) non effettuare contatti telefonici o visite al domicilio:
 - durante le festività nazionali
 - da lunedì a venerdì in orari diversi da quelli compresi fra le 8:30 e le 21:00
 - il sabato in orari diversi da quelli compresi fra le 8:30-15:00salvo specifici accordi con il debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo; adottare una particolare attenzione nei contatti effettuati in prossimità dei limiti delle fasce orarie indicate
- h) non reiterare in maniera petulante i contatti telefonici e quelli domiciliari, ma finalizzarli ad istaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni
- i) effettuare nell'arco della stessa giornata al massimo un solo colloquio telefonico effettivo con il debitore a seguito di attività telefonica outbound, salvo diversi accordi con il debitore medesimo

-
- j) non effettuare più di tre colloqui telefonici effettivi con il debitore nell'arco della stessa settimana a seguito di attività *outbound*, salvo diversi accordi con il debitore medesimo
- k) tenere traccia delle telefonate e delle viste domiciliari effettuate, del loro esito, e dei controlli di qualità effettuati
- l) qualora sia opportuno documentare un tentativo di contatto "domiciliare" non riuscito, recapitare al Debitore/Consumatore una comunicazione scritta a lui indirizzata, in busta chiusa e pinzata, tale da non poter essere confusa con un atto giudiziario, e senza espressioni/indicazioni visibili all'esterno che possano far comprendere a terzi le ragioni dell'avviso/lettera
- m) indicare, all'interno della comunicazione di cui al punto precedente:
- il nome e cognome dell'Incaricato che ha lasciato la comunicazione,
 - i riferimenti del Professionista,
 - il nome del soggetto Creditore,
 - il motivo della visita
 - e, infine, un recapito telefonico per richieste di informazioni o chiarimenti
- n) non contattare il Consumatore/Debitore sul suo posto di lavoro, o più in generale presso terzi, se non in accordo con il Debitore, e cioè: in virtù di una richiesta specifica del medesimo o di indicazione da parte sua di quel recapito quale contatto utile al momento della firma del contratto con il Creditore
- o) informare il soggetto inadempiente circa l'esatta posizione debitoria, indicando chiaramente l'ente creditore, la fonte dell'obbligazione e la composizione dell'insoluto (capitale, interessi e oneri)
- p) non presentare conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie; è vietata l'intimazione di azioni legali, istanze fallimentari, denunce tendenti ad ottenere l'adempimento dell'obbligazione; è viceversa consentito illustrare al Debitore/Consumatore le possibili conseguenze anche giudiziarie derivanti dall'inadempimento, precisando tuttavia che il solo soggetto legittimato all'eventuale azione giudiziale è il titolare del credito (il Creditore), o i suoi procuratori
- q) è possibile inviare comunicazioni e intimazioni di pagamento scritte (per mezzo di posta ordinaria, elettronica, PEC, raccomandata per tramite di ufficiale giudiziario) il cui contenuto sia concordato con il Creditore/Committente o, in assenza di un accordo specifico, sia deciso dal Professionista medesimo
- r) nelle comunicazioni epistolari che contengono richieste di pagamento, deve:
- essere precisato con chiarezza il ruolo dell'agenzia di recupero crediti, il Creditore e la pratica cui si riferisce la comunicazione medesima
 - essere indicata la causale e il dettaglio degli importi richiesti, specificandone le singole componenti (capitale, interessi, spese accessorie)
 - essere indicata la conseguenza dell'eventuale stato di inadempimento secondo criteri di trasparenza, correttezza e coerenza rispetto a quanto previsto contrattualmente o normativamente
 - essere indicata con la massima chiarezza la modalità di pagamento

- essere indicato un numero di telefono, una e-mail o un numero di fax a cui il Debitore/Consumatore può fare riferimento per chiedere chiarimenti
 - essere inserita una clausola di cortesia del tipo: “Qualora abbia già saldato il Suo debito, consideri nulla la presente. Al solo fine di permettere l'allineamento contabile della sua posizione, per evitare ulteriori rilevazioni d'insolvenza, voglia cortesemente documentare l'avvenuto pagamento delle fatture, inviando copia della relativa ricevuta...”
 - essere sempre previsto, nel caso di lettere di sollecito inviate in nome e per conto del Creditore/Committente, un termine ultimativo di pagamento non inferiore a 15 giorni
 - essere sempre previsto, nel caso di lettere che preannunciano un intervento legale e/o di messa in mora (che rappresentano l'ultimo tentativo per evitare la chiusura della fase stragiudiziale), un termine per procedere al pagamento di almeno 10 giorni, salvo che la legge non preveda diversamente
 - essere evitati i riferimenti che richiama indebitamente pubbliche amministrazioni, esattorie, amministrazione giudiziaria
- s) non utilizzare comunicazioni digitali (ad es. e-mail e SMS) come sistema di primo sollecito di pagamento, a meno che i relativi recapiti non siano stati forniti direttamente dal Debitore allo scopo esplicito di ricevere informazioni inerenti lo svolgimento del rapporto obbligatorio
- t) inviare le comunicazioni digitali contenenti il dettaglio della posizione debitoria e/o le coordinate dove effettuare il pagamento, assolvendo solo a uno scopo informativo in favore dell'obbligato, unicamente in accordo con il medesimo, e assicurandosi che l'invio di tali comunicazioni non sia ingiustificatamente ripetitivo
- u) nell'utilizzo di comunicazioni digitali contenenti una richiesta di contatto, non superare il limite di quattro richieste inviate nell'arco di un mese
- v) in caso di assenza di risposte, o di risposte insoddisfacenti, o di incapacità temporanea ad adempiere, è possibile ripetere il contatto secondo le modalità di volta in volta ritenute necessarie, purché ciò avvenga nel rispetto degli orari, dei limiti e dei giorni di disponibilità sopra indicati
- w) non reiterare i contatti nel caso in cui il debitore abbia fornito tutte le indicazioni utili al recupero del credito o prospettato chiaramente la propria incapacità di adempimento o abbia documentato l'invio di un reclamo/conciliazione/contenzioso pendente.
- x) rispettare in ogni caso il contenuto della Prescrizione del 30 novembre 2005 “Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti” dell'Autorità Garante della Privacy.

Art.8 - Divieto di pratiche commerciali scorrette e/o aggressive

Il Professionista nello svolgimento della propria attività non può in alcun modo esercitare pressioni indebite, minacciose o vessatorie nei confronti delle persone contattate e/o terzi; tali atti o fatti costituiscono per i Professionisti non dipendenti causa di immediata risoluzione del rapporto contrattuale, senza preavviso.

In particolare, il professionista deve utilizzare ogni cautela affinché il suo comportamento rispetti quanto indicato dal Codice del Consumo e non possa configurare pratiche commerciali scorrette e/o aggressive. È aggressiva una pratica commerciale che, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, mediante molestie, coercizione, il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento, limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio e lo induce ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Art.9 - Riservatezza

Il Professionista ha l'obbligo di non divulgare a terzi il contenuto delle pratiche affidate e/o utilizzare quanto di cui è a conoscenza per fini personali.

Art.10 - Conflitto di interessi

Qualora vi sia un conflitto con gli interessi delle aziende del Gruppo Cerved Credit Management Group e/o con gli interessi del Creditore/Committente, il Professionista deve astenersi dal prestare la propria attività e deve darne immediata comunicazione all'Agenzia CCMG di riferimento.

Art.11 - Rapporti con gli intermediari

I Professionisti non potranno contattare – salvo preventiva autorizzazione dell'Agenzia CCMG di riferimento – agenti, concessionari e/o rivenditori convenzionati che hanno intermediato le pratiche.

Art.12 - Diligenza

I Professionisti devono conservare con cura e diligenza, tutto quanto in loro possesso: le pratiche in affidamento, i titoli insoluti o a incasso diretto, gli incassi non ancora scaricati, le ricevute residue e tutto il materiale d'uso e/o in prestito d'uso e comunicare immediatamente all'Agenzia CCMG di riferimento l'eventuale perdita di possesso. Una volta portato a termine l'incarico, il Professionista deve restituire tutto il materiale ricevuto, e avere cura di conservare i dati raccolti durante il processo di gestione del credito solo per il tempo necessario al fine di adempiere agli obblighi di legge su di esso gravanti o per relazionare, in caso di reclamo/contestazione, nel merito dell'attività compiuta.

Art.13 - Scadenze

I Professionisti devono attenersi scrupolosamente alle scadenze impartite dall'Agenzia CCMG di riferimento in merito al periodo di gestione degli affidamenti e circa le dilazioni massime concesse per il rientro a mezzo acconto; tali termini sono contenuti nelle disposizioni comunicate per ciascun Creditore al momento dell'affidamento.

Art.14 - Divieto di sostituzione al debitore

Il Professionista non può in alcun caso sostituirsi al debitore nel pagamento delle somme dovute.

Art.15 - Consulenza

Il Professionista può fornire, gratuitamente, indicazioni utili per il rientro della situazione debitoria con soluzioni trasparenti e sostenibili.

Art.16 - Adeguatezza dell'impegno del Debitore/Consumatore

Il Professionista non può sollecitare il debitore ad assumere impegni più gravosi di quanto non mostri di poter sostenere.

Art.17 - Divieto di ulteriori richieste da parte del Professionista

Il Professionista non può pretendere il pagamento di importi ulteriori rispetto a quelli indicati dal Committente, e nemmeno accettare regalie o favori in cambio di trattamenti migliorativi nella gestione della posizione.

Art.18 - Incasso e ricevuta

Il Professionista può accettare, salvo diversa e specifica autorizzazione scritta, solo le seguenti forme di pagamento: assegni bancari e circolari, assegni postali, vaglia postali e telegrafici, bonifici, bollettini postali e cambiali.

I titoli recuperati dovranno recare la clausola "non trasferibile" ed essere intestati esclusivamente alla Società Creditrice (Committente). Il Professionista verifica la formale regolarità dei titoli, con particolare riguardo a quanto previsto nell'art. 49 D.Lgs. 231/2007 s.m.i., e ne è custode fino alla consegna.

Il Professionista deve rilasciare, a chi paga consegnandogli con un mezzo di pagamento, una ricevuta numerata per ogni incasso effettuato, anche se frazionato o di minimo importo. La ricevuta deve prevedere l'indicazione della pratica di riferimento, la raccolta delle informazioni propedeutiche alla corretta

identificazione del soggetto che effettua il pagamento anche ai fini antiriciclaggio, soddisfare i requisiti richiesti dalla applicazione della normativa sulla Privacy in materia di informativa all'interessato, soddisfare i requisiti indicati nel contratto con il Creditore, indicare in maniera chiara l'imputazione del pagamento secondo le varie voci (capitale, interessi, spese) e deve essere in almeno due copie, una per il debitore e una per il creditore. La ricevuta può essere inviata anche a mezzo PEC. Il modello di ricevuta utilizzato dalle Società di Recupero esterne deve essere preventivamente sottoposto all'approvazione dell'Agenzia CCMG di riferimento.

Art.19 - Relazione di recupero

Gli incaricati alla compilazione della relazione di recupero dovranno indicare in modo particolareggiato e veritiero l'attività svolta, tutte le informazioni raccolte, nonché attribuire un esito alla pratica. Nel caso in cui per la redazione delle note vengano utilizzati sistemi informatici messi a disposizione dall'Agenzia CCMG di riferimento o dai Creditori/Committenti, gli incaricati si impegnano a utilizzare tali sistemi secondo le istruzioni impartite, a inserire informazioni veritiere e a non consentire l'accesso a tali sistemi di terzi non autorizzati.

Art.20 - Responsabilità

Il Professionista non dipendente di una Agenzia CCMG si impegna, in conformità di quanto previsto nelle scritture sottoscritte ed accettate dalle parti, a eseguire il servizio a proprio rischio e in completa autonomia, mediante l'utilizzo della propria organizzazione imprenditoriale, manlevando e tenendo indenne l'Agenzia CCMG di riferimento per ogni reclamo o danno che derivasse ai Creditori/Committenti, ai Debitori/Consumatori o a CERVED CREDIT MANAGEMENT medesima dal comportamento suo proprio e dei suoi incaricati.

Il Professionista si impegna a rispettare nei confronti dei propri incaricati, in quanto applicabili, le norme contrattuali collettive, previdenziali e relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs 81/08 s.m.i. e norme collegate).

Art.21 - Applicazione e divulgazione del presente codice

Le presenti norme di comportamento hanno carattere generale, e rispecchiano le buone prassi in uso nel settore di riferimento, le disposizioni contenute nel Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), nel Regolamento generale sulla protezione dei dati (Reg UE 679/2016), nel Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), e nella normativa relativa alla prevenzione del riciclaggio (D.Lgs. 231/2007 e s.m.i.): le Agenzie CCMG ove necessario predispongono comunicazioni, istruzioni, procedure che ne dettagliano l'operatività.

Le Agenzie di Recupero del Gruppo CCMG si impegnano a favorire una cultura aziendale caratterizzata dalla consapevolezza delle regole contenute nel presente Codice, e ne controllano la puntuale applicazione.