

Codice Etico - Generale Gestione Crediti srl



Milano, 14 ottobre 2021

Sommario

GLOSSARIO	3
1. Presentazione e finalità del Codice Etico	5
2. Rapporti tra il Modello e il Codice Etico	5
3. Adozione ed aggiornamento	5
4. Destinatari del Codice Etico	6
4.1 Valore contrattuale delle regole e dei principi del Codice Etico	6
5. Comunicazione e diffusione del Codice Etico	6
6. Formazione per il personale dipendente e i collaboratori	7
7. Missione e valori di riferimento	7
7.1. Molestie e mobbing	8
7.1.1. Discriminazioni	8
7.1.2. Molestie Sessuali	8
7.1.3. Molestie Morali e Mobbing	9
8. Principi fondamentali	10
9. Principi di condotta nelle relazioni con gli Stakeholders	11
9.1. Rapporto con gli Azionisti	11
9.2. Rapporti con gli Organi Sociali	11
9.3. Rapporti con la Pubblica Amministrazione	11
9.4. Rapporti con i fornitori	12
9.5. Rapporti con il Mandante (il Cliente)	12
9.6. Rapporti con debitori del Mandante	13
9.7. Rapporti con il personale	14
9.8. Rapporti con collaboratori esterni	14
9.9. Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali	15
9.10. Rapporti con i competitors	15
9.11. Rapporti con la stampa e le comunicazioni esterne	15
10. Norme di attuazione	15
10.1 Violazioni	15

GLOSSARIO

Codice Etico: adottato dalla Società ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/01, è un documento con cui la Società enuncia l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Società rispetto a tutti i soggetti con i quali entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale. Il Codice Etico si propone di fissare “*standard*” etici di riferimento e norme comportamentali che i Destinatari del Codice stesso devono rispettare nei rapporti con la Società ai fini di prevenzione e repressione di condotte illecite.

Collaboratori: coloro che agiscono in nome e/o per conto della Società sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: esattori, stagisti, lavoratori a contratto ed a progetto, lavoratori somministrati).

D. Lgs. 231/01 o Decreto: il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 relativo alla “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” e successive modifiche e integrazioni. La disciplina prevista dal Decreto è applicata anche ai reati transnazionali disciplinati dalla Legge 146/2006. Di conseguenza, ogni riferimento alla disciplina dei reati del Decreto è applicabile anche ai reati transnazionali.

Destinatari del Codice Etico: componenti Organi Sociali, i dipendenti nonché tutti coloro che, pur esterni alla Società, operino, direttamente o indirettamente, per la Società o con la Società (es. Collaboratori a qualsiasi titolo, Consulenti, Fornitori, Clienti).

Destinatari del Modello: componenti Organi Sociali, i dipendenti nonché coloro che, pur non rientrando nella categoria dei dipendenti, operino per la Società e siano sotto il controllo e la direzione della Società (a titolo esemplificativo e non esaustivo: stagisti, lavoratori a contratto ed a progetto, lavoratori somministrati).

Lavoratori subordinati o dipendenti: tutti i dipendenti della Società (impiegati, quadri; dirigenti).

Fornitori: Controparti nei processi di acquisto di beni e servizi.

Informazione riservata: Ogni informazione relativa a iniziative, impegni, accordi, progetti, trattative, dati contabili e statistici ecc. non nota al pubblico e che, ove divulgata, potrebbe, anche solo potenzialmente, pregiudicare gli interessi diretti e/o indiretti della Società o dei suoi clienti.

Legge 146/2006: la Legge 146 del 16 marzo 2006 (Ratifica ed esecuzione della Convenzione e dei Protocolli delle Nazioni Unite contro il crimine organizzato transnazionale, adottati dall'Assemblea generale il 15 novembre 2000 ed il 31 maggio 2001).

MOG o Modello: Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D. Lgs. 231 dell'08 Giugno 2001 e succ. modifiche e integrazioni.

Organi Sociali: Assemblea dei Soci, Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale.

Pubblica Amministrazione (P.A.) e Autorità di controllo: Autorità Giudiziaria, Istituzioni e Pubbliche Amministrazioni nazionali ed estere [a titolo puramente esemplificativo: Unità di Informazione Finanziaria (UIF), Consob, Banca d'Italia, Antitrust, Borsa Italiana, “Garante della privacy” e altre Autorità di vigilanza italiane ed estere]. Per Pubblica Amministrazione si deve intendere oltre a qualsiasi ente pubblico, altresì qualsiasi agenzia amministrativa indipendente, persona, fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio ovvero in qualità di membro di organo delle Comunità europee o di funzionario di Stato estero.

Reato, illecito penale, fattispecie incriminatrice: i reati del D. Lgs. 231/01 ed eventuali integrazioni e modificazioni, nonché i reati transnazionali indicati nella legge 146 del 16 marzo 2006.

Responsabilità Amministrativa: responsabilità amministrativa a cui può essere soggetta la Società in caso di commissione di uno dei reati previsti dal Decreto o dalla legge 146/06, responsabilità che se accertata, comporta l'applicazione di sanzioni previste dal D. Lgs. 231/01.

Soggetti Terzi: controparti contrattuali della Società, sia persone fisiche sia persone giuridiche, con cui la

Società addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata, e destinati a cooperare con l'azienda [a titolo esemplificativo e non esaustivo: Collaboratori, Fornitori; Consulenti (Società di consulenza, Società di Revisione, Avvocati); altri Soggetti Terzi che abbiano con la Società rapporti contrattuali (ad es. Società di outsourcing, società di somministrazione e dipendenti somministrati....)].

Standard: Insieme di comportamenti generali a cui la Società e i suoi componenti si devono uniformare.

Stakeholder o Portatori di interessi: indica quei soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività di Società che hanno un qualche interesse in relazione alle decisioni, alle iniziative strategiche ed alle possibili azioni svolte dalla Società stessa. Rientrano, pertanto, tra gli Stakeholders, a titolo meramente esemplificativo: i Dipendenti, i Clienti, gli Azionisti, i Cittadini, i Collaboratori a qualsiasi titolo, i Fornitori, i Partner commerciali, le Istituzioni comunali, provinciali e nazionali, le Associazioni di Categoria, le Associazioni Ambientali e, più in generale, chiunque sia portatore di un interesse nei confronti dell'attività della Società, sia a livello nazionale che internazionale.

1. Presentazione e finalità del Codice Etico

Il presente Codice Etico costituisce parte integrante e complementare del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito, Modello o MOG) attuato dalla Società in applicazione del “Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 – Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica” (di seguito, Decreto), ed enuncia i principi-guida delle relazioni che Generale Gestione Crediti srl (di seguito, anche Generale Gestione Crediti Società) intrattiene con i soggetti portatori di interessi, i c.d. Stakeholders.

La Società fonda, infatti, le proprie strategie di crescita aziendale e sviluppo economico su valori e su principi di rigorosa osservanza delle leggi e regolamenti, di rispetto degli interessi dei clienti, azionisti, dipendenti, collaboratori, fornitori, istituzioni, collettività e territorio, enunciati nel Codice Etico.

In particolare, con il Codice Etico, Generale Gestione Crediti si propone di fissare “standards” etici di riferimento e norme comportamentali:

- a cui orientare i processi decisionali aziendali e la condotta della Società nei confronti degli Stakeholders;
- da richiede agli Stakeholders nei rapporti con la Generale Gestione Crediti.

2. Rapporti tra il Modello e il Codice Etico

Il Modello della Società si conforma alle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico, che, come indicato nel paragrafo precedente, ne costituisce parte integrante e rappresenta, inoltre, il primo strumento di prevenzione di ogni reato presupposto. Sotto tale profilo, infatti:

- il Codice Etico rappresenta uno strumento adottato in via autonoma ed è suscettibile di applicazione sul piano generale da parte della Società allo scopo di esprimere i principi etici e di comportamento riconosciuti come propri dalla Società e sui quali Generale Gestione Crediti richiama l'osservanza di tutti coloro che hanno rapporti giuridici con la stessa;
- il Modello risponde a specifiche prescrizioni di legge, al fine di prevenire la commissione di particolari tipologie di reati (illeciti che possono comportare una responsabilità amministrativa in base alle disposizioni del Decreto) e si applicano ai soggetti individuati, nel Modello stesso, come Destinatari dello stesso.

3. Adozione ed aggiornamento

Il presente Codice è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione della Società.

Lungi dall'essere considerato un documento immodificabile, il presente documento va letto come strumento suscettibile di successive modifiche ed integrazioni in funzione dei mutamenti interni ed esterni alla Società, nonché delle esperienze acquisite dalla stessa nel corso del tempo. Tutto ciò al fine di assicurare piena coerenza tra i valori assunti come principi fondamentali della Società e i comportamenti da tenere secondo quanto stabilito nel presente Codice..

4. Destinatari del Codice Etico

Ai fini del presente Codice Etico, sono definiti “Destinatari” del presente documento le figure di seguito elencate:

i Soci;

- i Soci;
- i componenti del Consiglio di Amministrazione;
- i componenti del Collegio Sindacale;
- i dipendenti (impiegati, quadri, dirigenti);
- i Collaboratori;
- i Soggetti Terzi.

Tutti i Destinatari sopra indicati sono, pertanto, tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi e le regole comportamentali contenuti nel Codice Etico. In nessuna circostanza la pretesa di agire nell'interesse della Società giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con quelli enunciati nel presente documento.

4.1 Valore contrattuale delle regole e dei principi del Codice Etico

Relativamente ai Dipendenti (impiegati, quadri, dirigenti), l'osservanza del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali cui il Dipendente della Società è tenuto ai sensi e per gli effetti delle disposizioni del Codice Civile (Artt. 2104, 2105 c.c.).

I principi e i contenuti del presente Codice Etico costituiscono, pertanto, specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà, imparzialità posti dalla legge in capo ai Dipendenti e che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa ed i comportamenti in genere nei confronti di Generale Gestione Crediti.

Relativamente ai restanti Destinatari (a titolo puramente esemplificativo, Fornitori, Consulenti, personale aziendale non prestatore di lavoro subordinato) l'osservanza del Codice Etico è parte essenziale del rapporto giuridico instaurato con la Società. Infatti, essi sono soggetti al rispetto del presente documento mediante apposite clausole contrattuali che costituiscono veri e propri obblighi negoziali anche in conformità al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto.

In tal caso, l'inosservanza del Codice Etico è inadempimento alle obbligazioni contrattuali con la Società e potrebbe comportare la risoluzione del contratto per fatto e colpa del Destinatario, fermo restando, anche in tal caso, il diritto della Società al risarcimento dei danni eventualmente subiti in conseguenza dell'inadempimento del Destinatario.

5. Comunicazione e diffusione del Codice Etico

Il Codice Etico è pubblicato con le seguenti modalità:

- a. alla prima edizione e ad ogni revisione:
 - invio a mezzo mail interna a tutto il personale dipendente di una nota di aggiornamento con invito alla lettura del codice inserito/aggiornato contenuto nel disco condiviso e pubblico nominato **T**;
- b. in via continuativa:
 - i. sul sito internet aziendale, in formato scaricabile localmente e stampabile.

I moduli per gli ordini ai fornitori e i contratti dovranno recare la dicitura «Generale Gestione Crediti srl si è dotata di un “Codice Etico” consultabile e stampabile al sito <http://www.ggcrediti.it/>».

6. Formazione per il personale dipendente e i collaboratori

La Società organizza iniziative volte a promuovere la conoscenza dei valori e delle norme comportamentali richiamati nel presente Codice Etico all'interno della Società stessa.

Per i neo-assunti è previsto un programma formativo sui contenuti del Codice Etico nell'ambito dei corsi di inserimento aziendale.

7. Missione e valori di riferimento

Nel conseguimento degli scopi societari la Società ha riguardo verso alcuni punti cardine:

- **MISSION:** Creare valore per Banche, Imprese ed Investitori, dando un contributo alla crescita del nostro Paese. In stretta collaborazione con le Committenti e mediante strategie diversificate, GGC ricerca preliminarmente soluzioni stragiudiziali (per garantire tempestività del recupero e massimizzare il rapporto costo/risultato) e, laddove possibile, soluzioni para giudiziali e giudiziali mirate attraverso:
 1. *gli investitori* ricercando la crescita patrimoniale e la redditività nell'ambito dello sviluppo equilibrato e della consapevole gestione dei rischi;
 2. *i Clienti*, promuovendo l'accesso ai servizi e soddisfacendone in modo personalizzato i bisogni;
 3. *il personale*, favorendone la crescita personale e professionale, creando le condizioni ottimali affinché ciascuno possa esprimere al meglio le proprie attitudini e potenzialità;
 4. *le mandanti e cedenti*, mantenendo gli standard elevati di gestione qualitativa al fine di garantire il miglior servizio possibile.
- **VISION**, un approccio innovativo nella tutela, gestione e recupero di crediti: anticipare e gestire i cambiamenti del settore, semplificando i processi e proponendo soluzioni ai propri Clienti allo scopo di estrarre valore.
- **CARTA DEI VALORI:**
 1. *Equità:* declinata a seconda del contesto in equilibrio, imparzialità, meritocrazia e pari opportunità;
 2. *Trasparenza:* le informazioni dovranno essere di facile comprensione e consultazione. Processi chiari, che facilitino e proteggano le persone e il loro operato al fine di migliorare il processo produttivo;
 3. *Correttezza:* lealtà, onestà e parità nell'adempimento delle proprie funzioni e nei rapporti sociali e lavorativi interni ed esterni all'azienda, rifuggendo ogni discriminazione, giudizio e classificazione;
 4. *Efficienza e orientamento agli obiettivi:* ricerca della migliore qualità possibile del servizio e costante orientamento alla Mission aziendale, agevolando il benessere sociale e lavorativo;
 5. *Collaborazione tra colleghi e unità produttive:* i comportamenti tra i dipendenti e le unità produttive sono costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare e promuovere il lavoro di squadra al fine di raggiungere e tutelare l'interesse comune;
 6. *Creatività, innovazione e valorizzazione delle risorse umane:* promozione della creatività al servizio del cambiamento e ricerca continua dello sviluppo e della valorizzazione delle professionalità.

7.1. Molestie e mobbing

Generale Gestione Crediti SRL si impegna da sempre a contrastare ogni forma di discriminazione connessa a comportamenti molesti e lesivi della dignità personale nei luoghi di lavoro e a garantire il diritto a ciascun/a dipendente ad un ambiente di lavoro sicuro, sereno e favorevole alle relazioni interpersonali su un piano di uguaglianza, reciproca correttezza e rispetto.

7.1.1. Discriminazioni

Costituisce discriminazione ai sensi del presente Codice:

- **discriminazione diretta**, ovvero qualsiasi disposizione, criterio, prassi, atto, patto, comportamento, ordine di porre in essere un atto o un comportamento, sia attivo sia passivo sia omissivo, che produca un effetto pregiudizievole, discriminando le lavoratrici o i lavoratori in ragione del sesso o, comunque, producendo un trattamento meno favorevole rispetto a quello di altra lavoratrice o altro lavoratore in condizione analoga;
- **discriminazione indiretta**, ovvero quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri, mettono o possono mettere le persone di un determinato sesso in una posizione di particolare svantaggio rispetto ai lavoratori dell'altro sesso, salvo che riguardino requisiti essenziali allo svolgimento dell'attività lavorativa, purché l'obiettivo sia legittimo e i mezzi impegnati per il suo conseguimento siano appropriati e necessari; rientra nella discriminazione indiretta ogni trattamento meno favorevole in ragione dello stato di gravidanza, nonché di maternità o paternità, anche adottive o in affidamento, di assistenza ai familiari disabili, ovvero in ragione della titolarità e dell'esercizio dei relativi diritti.
- **discriminazione multipla** la molestia sessuale perpetrata nei confronti dei dipendenti in ragione all'appartenenza etnica, alla religione, alle convinzioni personali, politiche, all'handicap, all'età, all'orientamento sessuale.

7.1.2. Molestie Sessuali

La molestia sessuale consiste in ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale espresso in forma fisica, verbale o non verbale, avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità e la libertà di chi lo subisce e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.

- La caratteristica essenziale della molestia di tipo sessuale consiste in un atto indesiderato da parte di chi lo subisce e una pretesa da parte di chi lo attua: spetta al singolo individuo stabilire quale comportamento egli possa tollerare e quale sia da considerarsi offensivo; una semplice attenzione alla persona può diventare molestia quando si concretizza in un comportamento ritenuto, da chi è oggetto di tali attenzioni, palesemente offensivo, oppure indesiderato o ingiustificato.
- Rientrano nella tipologia della molestia sessuale comportamenti quali, a titolo di esempio:
 - a) richieste esplicite o implicite di prestazioni sessuali o attenzioni a sfondo sessuale non gradite o ritenute sconvenienti e offensive;
 - b) contatti fisici inopportuni o indesiderati (come pizzicotti, strusciami, abbracci, carezze e simili), inoltre gesti o ammiccamenti provocatori e disdicevoli a sfondo sessuale, nonché gesti alludenti al rapporto sessuale;
 - c) comunicazioni a doppio senso a carattere sessuale diffuse mediante lettere, e-mail, biglietti, telefonate, sms, o ogni altro mezzo;
 - d) apprezzamenti verbali sul corpo e commenti sulla sessualità o sull'orientamento sessuale ritenuti offensivi;
 - e) esposizione nei luoghi di lavoro, con qualunque mezzo e con qualunque modalità, di materiale pornografico;
 - f) promesse implicite o esplicite di agevolazioni, privilegi o avanzamenti di carriera in cambio di prestazioni sessuali;
 - g) minacce, ricatti e ritorsioni subiti per aver respinto comportamenti a sfondo sessuale, che incidono direttamente o indirettamente sulla costituzione, sullo svolgimento o sull'estinzione del rapporto di lavoro e sulla progressione di carriera.

7.1.3. Molestie Morali e Mobbing

1. La molestia morale o mobbing è una situazione lavorativa.
2. Costituiscono molestia morale o mobbing quegli atti e comportamenti ostili, aggressivi o vessatori, posti in essere reiteratamente e sistematicamente, in costante progresso, con modalità persecutorie, nei confronti della lavoratrice o del lavoratore da chi si trova in posizione sopra ordinata o sotto ordinata (mobbing verticale ascendente o discendente), ovvero da altri colleghi (mobbing orizzontale) e che, creando un clima intimidatorio, umiliante, degradante e offensivo, hanno lo scopo e l'effetto di violarne la dignità personale e di danneggiarne l'integrità psicofisica, anche emarginandola/lo dall'ambiente di lavoro.
3. La molestia morale o mobbing è considerata come discriminazione ai sensi dell'art. 26, comma 1, del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, recante "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246".
4. È considerata molestia morale o mobbing anche quella perpetrata nei confronti dei dipendenti in ragione dell'appartenenza etnica, alla religione, alle convinzioni personali e politiche, all'handicap, all'età, all'orientamento sessuale.
5. Rientrano nella tipologia di molestia morale comportamenti quali:
 - a) maltrattamenti verbali e offese personali, diffamazioni, insinuazioni, divulgazione di notizie riservate e ogni altra azione di discredito della persona;
 - b) calunnia, diffamazione di un lavoratore o lavoratrice ovvero della sua famiglia;
 - c) pressioni psicologiche, atteggiamenti aggressivi, ostili, umilianti o intimidatori, anche in forma velata o indiretta;
 - d) esclusione o marginalizzazione immotivata dell'attività lavorativa, da iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale;
 - e) diniego deliberato di informazioni riguardanti il lavoro o informazioni errate ovvero carenti;
 - f) critiche immotivate e delegittimazione dell'immagine della lavoratrice o del lavoratore, anche di fronte a colleghi o a persone estranee all'Azienda;
 - g) attribuzione di compiti dequalificanti in relazione al profilo professionale posseduto, ovvero esorbitanti o eccessivi, finalizzati a demotivare la lavoratrice o il lavoratore, ovvero ad impedirne il raggiungimento degli obiettivi assegnati;
 - h) modalità di controllo eccessivo, ingiustificato, vessatorio sul comportamento e l'operatività del dipendente.
6. La denuncia di molestie sessuali o morali effettuata al solo scopo di denigrare, screditare o danneggiare qualcuno costituisce molestia ai sensi del presente Codice e ad ogni conseguente effetto.
7. Possono costituire fattispecie di molestia morale:
 - a) danni all'immagine di sé: quali offese intimidazioni, calunnie, insulti, rimproveri inappropriati, diffusione di notizie riservate, insinuazione su problemi psicologici o fisici della persona, che inducono la stessa ad assentarsi ripetutamente, o ogni altra azione di svalutazione della persona e dei risultati conseguiti tali da rendere il soggetto bersaglio di critiche infondate, minando la sua autostima e rendendolo debole e vulnerabile;
 - b) danni alla professionalità dell'individuo, quali minacce di licenziamento, dimissioni forzate, trasferimenti immotivati, discriminazioni salariali, pregiudizio nella prospettiva di progressione di carriera, ingiustificata rimozione da incarichi già affidati, attribuzione di mansioni improprie, azioni che creano demotivazione o sfiducia nella persona, scoraggiando il proseguimento della sua attività;
 - c) tentativi di emarginazione ed isolamento, quali cambiamento indesiderato delle mansioni o dei colleghi di lavoro con intento persecutorio, limitazioni della facoltà di espressione o eccessi di controllo.

8. Principi fondamentali

Nel conseguimento degli scopi societari la Società ha riguardo al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- a. *rispetto delle leggi e dei regolamenti*: la Società ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti ad ogni livello decisionale, esecutivo ed operativo e in ogni ambito geografico. In particolare, la Società promuove:
 - o il rispetto rigoroso della vigente normativa antiriciclaggio e antiterrorismo, impegnandosi, comunque, a rifiutare di porre in essere qualsivoglia operazione sospetta sotto il profilo della correttezza e trasparenza;
 - i. a tutti i livelli pratiche volte all'impedimento di fenomeni corruttivi locali e transnazionali;
- b. *legalità e correttezza*: la Società uniforma la propria condotta negli affari e nei rapporti con soggetti terzi a principi di correttezza, lealtà, riservatezza, trasparenza, imparzialità ed equità. In particolare, la Società si impegna a:
 - i. registrare ciascuna operazione e transazione al fine di poter procedere in ogni momento all'effettuazione di controlli che ne attestino le caratteristiche e le motivazioni ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa; di conseguenza dipendenti e/o collaboratori, debbono effettuare qualsiasi registrazione contabile in modo accurato, tempestivo e completo, rispettando scrupolosamente la normativa civilistica e fiscale nonché le procedure interne in materia di contabilità;
- c. *etica e trasparenza nella gestione degli affari*: gli obiettivi di profitto, di sviluppo e di accrescimento del valore aziendale sono conseguiti nel rispetto di principi di lealtà e correttezza nei confronti dei Clienti, del personale, della Autorità di vigilanza e controllo, dei fornitori e della concorrenza. In particolare, la Società si impegna a:
 - i. evitare ogni forma di discriminazione, in particolare quella basata su razza, nazionalità, sesso, età, religione, disabilità fisiche, orientamenti sessuali, opinioni politiche o sindacali
 - ii. non tollerare molestie sessuali e vessazioni, in qualsiasi forma ed ambito esse si manifestino;
 - iii. diffondere informazioni veritiere, complete, trasparenti e comprensibili, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli, in merito alle relazioni da intrattenere con la Società stessa o che vedono la stessa coinvolta;
- d. *impegno Sociale ed ambientale*: la Società considera l'ambiente e il territorio valori primari, ed opera secondo principi di loro tutela e salvaguardia.

9. Principi di condotta nelle relazioni con gli Stakeholders

9.1. Rapporto con gli Azionisti

La Società assicura un costante dialogo con gli azionisti, impegnandosi a mantenere informati i Soci su tutti i fatti e gli atti di loro competenza e favorire il corretto e funzionale svolgimento delle assemblee.

La Società assicura, altresì, la massima collaborazione e trasparenza nell'esercizio dei diritti di controllo assegnati dalla legge ai Soci.

9.2. Rapporti con gli Organi Sociali

I componenti degli Organi Sociali, in ragione del loro fondamentale ruolo, anche qualora non siano dipendenti della Società, sono tenuti a rispettare le previsioni del Codice Etico.

In particolare, nello svolgimento della loro attività, essi devono tenere un comportamento ispirato ad autonomia, indipendenza e correttezza nei rapporti con qualsivoglia interlocutore, sia pubblico sia privato.

Ugualmente, devono tenere un comportamento responsabile e leale nei confronti della Società e astenersi dal compiere atti in presenza di un conflitto di interesse ovvero dall'agire in situazioni di incompatibilità di funzioni, incarichi o posizioni all'esterno e all'interno della Società, rinunciando a porre in essere comportamenti che possano recare danni alla società. Devono, inoltre, fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragione del loro ufficio.

9.3. Rapporti con la Pubblica Amministrazione

L'istituzione di rapporti e l'assunzione di impegni con la Pubblica Amministrazione sono riservati alle funzioni aziendali competenti, le quali operano con integrità, correttezza, trasparenza e indipendenza, evitando di:

- offrire, dare o promettere di dare denaro, beni o altre utilità a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro parenti, sia italiani che di altri paesi, salvo che si tratti di doni o utilità di modico valore e rientranti nelle normali pratiche di cortesia;
- offrire o accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento compiacente in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione;
- nelle trattative d'affari con la Pubblica Amministrazione, cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione;
- farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti d'interesse;
- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti

della Pubblica Amministrazione a titolo personale;

- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

9.4. Rapporti con i fornitori

I rapporti con i fornitori sono reciprocamente improntati a principi di onestà, correttezza, trasparenza e imparzialità.

I fornitori scelti dalla Società osservano le norme in materia di lavoro, sicurezza, rispetto dei diritti fondamentali della persona e tutela dell'ambiente.

Non è ammesso accettare o accogliere promesse, per sé o altri, di denaro, beni o utilità eccedenti il modico valore o le normali prassi di cortesia.

L'adesione ai principi sopraindicati è garantita dall'adozione e rispetto di procedure interne in tema di acquisti e selezione dei fornitori.

I fornitori sono sensibilizzati a svolgere la loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel presente Codice.

9.5. Rapporti con il Mandante (il Cliente)

La Società manifesta una costante sensibilità e tensione alla qualità della relazione con la clientela ed al suo continuo miglioramento, essendo ciò presupposto necessario del processo di creazione e distribuzione del valore nell'azienda. I Clienti, infatti, costituiscono parte integrante del patrimonio aziendale della Società.

Nei rapporti con i clienti ciascun Destinatario del presente Codice rappresenta l'Azienda. A tal fine, i Destinatari sono tenuti a svolgere le proprie attività nei confronti dei Clienti con professionalità, competenza, disponibilità, correttezza, cortesia e trasparenza.

I comportamenti assunti sono sempre improntati al rispetto professionale della riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso dell'attività, nonché della vigente normativa in tema di tutela dei dati personali.

Per tutelare l'immagine e la reputazione della Società, è indispensabile che i rapporti con la clientela siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza, anche al fine della creazione di un solido rapporto che metta il cliente in grado di comprendere le caratteristiche e il valore di tutti i servizi che acquista o che gli vengono offerti;
- al mantenimento di elevati standard di qualità dei propri servizi e alla massimizzazione della soddisfazione della clientela;
- ad un tempestivo riscontro ai reclami, mirando a una risoluzione sostanziale delle controversie. I reclami costituiscono un'opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare la fiducia e la soddisfazione dei clienti;
- alla prestazione di cura ed attenzione ad ogni Cliente o categoria di Clienti, senza discriminazione alcuna;

- al rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di antiriciclaggio;
- all'indipendenza da ogni condizionamento improprio, sia interno che esterno;
- al regolare monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione e fedeltà dei clienti.

Inoltre, nell'avviare relazioni commerciali con nuovi clienti e nella gestione di quelle già in essere, è necessario, tenuto conto delle informazioni disponibili, evitare di:

- intrattenere relazioni con soggetti dei quali sia conosciuta, o solamente sospettata, l'implicazione in attività illecite, in particolare connesse al traffico di armi e di sostanze stupefacenti, al riciclaggio ed al terrorismo, e, comunque, con persone prive dei necessari requisiti di serietà ed affidabilità commerciale;
- intrattenere rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona (ad esempio sfruttando l'impiego di lavoro minorile).

9.6. Rapporti con debitori del Mandante

I principi applicati alle relazioni intrattenute con i clienti devono caratterizzare i rapporti con i debitori (ossia, i clienti del Mandante), con i quali la Società è impegnata a sviluppare rapporti di correttezza e di trasparenza.

In particolare, nei rapporti con i debitori, è fatto divieto di:

- urlare;
- usare un linguaggio offensivo, osceno, razzista ovvero fare commenti personali o degradanti;
- contattarli con frequenza superiore al dovuto o in orari irragionevoli. Ad esempio, è inaccettabile continuare a telefonare senza sosta o in orari irragionevoli;
- effettuare altri contatti continui o compiere altre azioni di disturbo irragionevoli;
- usare o minacciare l'uso della forza contro di loro, un loro familiare o altra persona a loro legata;
- danneggiare o minacciare di danneggiare beni di loro proprietà;
- bloccare al debitore l'accesso alla propria casa;
- entrare in casa del debitore se egli ha negato il permesso ovvero rifiutarsi di andarsene quando il debitore ne faccia espressa richiesta;
- qualificarsi con titoli, qualifiche, incarichi e/o funzioni non veritiere;
- richiedere il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle indicate dal Mandante;
- accettare parcella, omaggi o favori di qualsiasi natura da parte del

debitore. Ciò premesso, nei rapporti con i debitori, è fatto obbligo di:

- soddisfare gli impegni presi con il Mandante, attenendosi con scrupolo alle norme del codice civile relative al mandato e alla diligenza del mandatario;
- comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato nei confronti del debitore;
- 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 minaccie nei confronti del debitore, al fine di indurlo al pagamento;
- presentarsi al debitore con discrezione e con cura nell'aspetto esteriore, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata;
- 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;
- svolgere attività come da mandato ricevuto, con lealtà, correttezza, nella massima riservatezza e

segretezza professionale, con divieto assoluto di divulgare, anche parzialmente a chicchessia e/o per qualsiasi motivo, le notizie e le informazioni sia rilevate dalla pratica affidata, sia assunte eventualmente nel corso del recupero del credito;

- 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.

9.7. Rapporti con il personale

Il personale è parte essenziale per lo sviluppo e la crescita della Società e la Società stessa ne valorizza l'impegno, la capacità e la professionalità, ispirandone la valutazione a criteri di merito e di competenza, nel rispetto delle pari opportunità e senza pregiudizi o discriminazioni politiche, sindacali, razziali, religiose, di lingua e di sesso.

La Società considera la formazione, l'aggiornamento e la conoscenza delle normative elementi imprescindibili di crescita professionale e aziendale, e ne cura la diffusione fra il personale a tutti i livelli.

Inoltre, nel rispetto delle previsioni del D. Lgs 81/08 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, Generale Gestione Crediti srl si impegna a:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione;
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Il personale opera con diligenza, competenza e lealtà, contribuendo a mantenere un clima aziendale sereno, libero da pregiudizi e forme di intimidazione. In particolare:

- dedica alla Società in misura adeguata le proprie risorse e il proprio tempo;
- evita ogni situazione o attività che comporti conflitti di interesse con la Società o che possa interferire con l'imparzialità nelle decisioni, evitando di trarre vantaggio, per sé o per altri, da opportunità di affari ed economiche in genere delle quali sia venuto a conoscenza a motivo dello svolgimento delle proprie funzioni;
- mantiene, sia durante il rapporto di lavoro che successivamente, assoluto riserbo su tutti i fatti di gestione, atti contabili, situazioni relativi alla Società e alla Clientela;
- evita che la situazione finanziaria personale possa avere ripercussioni sul corretto svolgimento della propria attività lavorativa;
- custodisce e utilizza i beni, gli strumenti e le attrezzature messe a disposizione dalla Società con scrupolosità e diligenza.

9.8. Rapporti con collaboratori esterni

I collaboratori esterni scelti dalla Società conformano la propria condotta al rispetto delle leggi e dei regolamenti, e a principi di correttezza, buona fede ed onestà.

9.9. Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali

I principi di trasparenza, indipendenza ed integrità devono caratterizzare anche i rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni politiche e sindacali. I rapporti con queste ultime sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, al fine di favorire un clima di reciproca fiducia e un dialogo solido nella ricerca di soluzioni di elevata flessibilità.

La partecipazione, a titolo personale, dei Destinatari del Codice ad organizzazioni politiche avviene fuori dell'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta in Azienda.

La Società si astiene, inoltre, da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non ammette l'erogazione di contributi diretti o indiretti, in denaro, in natura, o in altra forma a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, né ai loro rappresentanti.

9.10. Rapporti con i competitors

L'attività di sviluppo commerciale deve svolgersi nel rispetto delle norme vigenti e di corretti principi economici, nel regolare contesto di mercato, e in leale competizione con i Concorrenti.

9.11. Rapporti con la stampa e le comunicazioni esterne

La Società riconosce il ruolo informativo svolto dai Mass Media verso il pubblico. A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli.

Le comunicazioni della Società verso qualunque Organo di informazione devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali; esse, inoltre, devono essere coerenti, omogenee ed accurate, conformi alle politiche e ai programmi aziendali.

I rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di comunicazione di massa sono riservati agli organi e alle funzioni aziendali preposte e le dichiarazioni rese per conto della Società devono essere sottoposte alla preventiva autorizzazione degli organi e delle funzioni aziendali competenti.

10. Norme di attuazione

10.1 Violazioni

Ogni violazione dei principi fondamentali, delle regole di condotta e delle disposizioni del presente Codice Etico è soggetta al Sistema Disciplinare contenuto, come Allegato, nel «Modello di organizzazione, di gestione e controllo» adottato dalla Società ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.