

ISCC SRL

CODICE DI CONDOTTA

Approvato dal Consiglio di Amministrazione di ISCC S.r.l. l'11 novembre 2020

Sommario

1. DESTINATARI E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE.....	3
2. IL TRATTAMENTO DEI DATI NELLA GESTIONE DEI CREDITI.....	3
3. LA CORRETTEZZA DELLE PRASSI COMMERCIALI	3
3.1 Principi comuni.....	3
3.2 I contatti telefonici	4
3.3 I contatti epistolari/digitali	4
3.4 I contatti domiciliari	6
4. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE.....	7

1. DESTINATARI E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

I dipendenti e collaboratori di ISCC, deputati allo svolgimento dell'attività di recupero crediti (nel prosieguo, gli "Incaricati" e singolarmente l'"Incaricato") sono tenuti all'osservanza di regole e principi definiti nel presente documento, redatto in ossequio a quanto previsto dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali tempo per tempo vigente nonché dall'Autorità Garante per il Trattamento dei Dati Personali con Provvedimento del 30 novembre 2005.

2. IL TRATTAMENTO DEI DATI NELLA GESTIONE DEI CREDITI

2.1 L'incaricato deve cercare un confronto diretto con il Consumatore/Debitore ed accertarne, volta per volta, per quanto gli sia possibile, l'identità.

2.2 Qualora il Consumatore/Debitore non risulti reperibile ai recapiti forniti dal Creditore/Committente/Cedente, l'Incaricato è legittimato alla consultazione di fonti terze. Nell'acquisizione di ulteriori dati rispetto a quelli trasferiti dal Creditore/Committente/Cedente, tuttavia, l'Incaricato deve evitare di comunicare, ingiustificatamente, informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato ad individui estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato.

2.3 E' vietato comunicare ingiustificatamente a terzi (quali ad esempio familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa) informazioni relative allo stato di inadempimento in cui versa il Consumatore/Debitore, allo scopo di esercitare sul medesimo indebite pressioni.

2.4 L'Incaricato, pertanto, non può confrontarsi con soggetti terzi, estranei al rapporto contrattuale, se non per legittimi motivi e sempre con l'esclusione dei minori.

2.5 Si considera effettuata per legittimi motivi:

(i) la comunicazione di informazioni riservate a terzi i quali si dimostrino già a conoscenza delle circostanze oggetto di mandato e si rendano disponibili a definire la posizione per conto del Consumatore/Debitore assente (in particolare con riguardo a quei debiti – bollette, ratei di mutuo, crediti al consumo – che avendo una forte connotazione familiare sono spesso conosciuti e gestiti anche dai prossimi congiunti della parte che ha formalmente assunto l'obbligazione;

(ii) la comunicazione di informazioni riservate a terzi che si dichiarino espressamente delegati dal Consumatore/Debitore a gestire le sue vicende contrattuali.

2.6 Qualunque contatto con soggetti formalmente estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato, in ogni caso, può avere luogo unicamente:

(i) in via sussidiaria, considerata l'irreperibilità del Consumatore/Debitore;

(ii) preservando sempre la dignità e l'onorabilità del Consumatore/Debitore stesso;

(iii) previa dichiarazione scritta (anche trasmessa a mezzo e-mail, sms o whatsapp), del terzo, nella sua qualità di soggetto a conoscenza delle circostanze e/o delegato.

3. LA CORRETTEZZA DELLE PRASSI COMMERCIALI

3.1 Principi comuni

Gli Incaricati, durante i contatti con il Consumatore/Debitore, non possono:

(i) utilizzare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione;

(ii) prospettare conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie (es. distacchi di utenze non previsti da contratto; iscrizione di ipoteche su crediti irrisori etc.).

3.2 I contatti telefonici

3.2.1 I contatti telefonici con il Consumatore/Debitore devono essere improntati a buona educazione e rispetto, non devono essere reiterati in maniera petulante ed aggressiva e devono essere, in ogni caso, finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.

3.2.2 L'Incaricato è tenuto a rispettare una soglia massima in merito al numero e alla frequenza delle telefonate; il parametro di riferimento ai fini della definizione della suddetta soglia, salvo diverso accordo con il Consumatore/Debitore, è costituito dalle telefonate di tipo *outbound* a seguito delle quali si realizzi un effettivo colloquio tra le parti.

Nello specifico, le predette soglie sono indicate come segue:

(i) nell'arco della medesima giornata, salvo diversi accordi, può svolgersi al massimo un colloquio effettivo col debitore a seguito di attività *outbound*;

(ii) nell'arco della medesima settimana, salvo diversi accordi, possono svolgersi al massimo tre colloqui effettivi col debitore a seguito di attività *outbound*.

3.2.3 Gli Incaricati, salvo diversi accordi con il Consumatore/Debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo, non possono effettuare contatti telefonici durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:

8:30 - 21 dal lunedì al venerdì;

8:30 - 15 il sabato.

Gli Incaricati dovranno porre particolare attenzione ai contatti effettuati in prossimità dell'inizio e del termine delle fasce orarie sopra indicate.

Qualora il Consumatore/Debitore facesse richiesta di essere contattato in uno specifico giorno o orario, anche diversi da quelli indicati nel presente documento, sarà compito della Società rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

3.2.4 La Società deve avere cura di garantire che i contatti telefonici tra i suoi Incaricati ed il Consumatore/Debitore non vengano reiterati in maniera petulante. A tal proposito, nei confronti dei propri Incaricati, ISCC s'impegna a:

(i) somministrare periodicamente interventi formativi aventi ad oggetto le principali normative di settore, il Codice del Consumo, le cosiddette "buone prassi", nonché il contenuto del presente Codice di Condotta e dei Provvedimenti emessi dalle Autorità competenti;

(ii) fornire adeguate istruzioni, nello svolgimento dell'attività, allo scopo di evitare il concretizzarsi di condotte scorrette.

3.2.5 Non è in ogni caso ammesso il ricorso a comunicazioni telefoniche preregistrate volte a sollecitare il pagamento, realizzate senza l'intervento di un operatore, essendo tale modalità di contatto suscettibile di rendere edotti soggetti diversi dal Consumatore/Debitore della sua asserita condizione di inadempimento.

3.3 I contatti epistolari/digitali

3.3.1 Gli Incaricati possono inviare comunicazioni ed intimazioni di pagamento scritte – per mezzo di posta ordinaria, elettronica, raccomandata o per il tramite del competente ufficiale giudiziario – il cui contenuto sia stato previamente ed espressamente autorizzato

dalla Società. In particolare, gli Incaricati si impegnano ad utilizzare esclusivamente i modelli redatti e messi a disposizione dalla Società, da considerarsi immodificabili da parte degli Incaricati medesimi. In caso di singole, specifiche esigenze, sarà cura dell'Incaricato rivolgersi ai propri superiori al fine di ottenere la predisposizione di un documento ad hoc. Non saranno ammesse e tollerate variazioni apportate autonomamente da parte degli Incaricati.

3.3.2 I testi prodotti dalla Società, in ogni caso, devono adeguarsi ai seguenti principi:

- (i) nelle comunicazioni epistolari che contengono richieste di pagamento, deve essere fornita la causale e il dettaglio delle somme richieste, specificandone le singole componenti (capitale, interessi, spese accessorie);
- (ii) devono essere indicate le conseguenze dell'eventuale protrarsi dello stato d'inadempimento secondo criteri di trasparenza, correttezza e coerenza rispetto a quanto previsto contrattualmente o normativamente;
- (iii) devono essere indicate con la massima chiarezza le modalità di pagamento;
- (iv) devono contenere una clausola di cortesia del seguente tenore: *“Qualora abbia già saldato il Suo debito, consideri nulla la presente e, 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”*;
- (v) devono contenere termini ad adempiere non inferiori a 10 giorni salvo diversi accordi intercorsi con il Consumatore/Debitore;
- (vi) non devono essere presenti riferimenti che richiamino indebitamente pubbliche amministrazioni, esattorie, l'Amministrazione Giudiziaria.

3.3.3 Non è in ogni caso ammesso sollecitare il pagamento con modalità che palesino ad osservatori esterni il contenuto della comunicazione, come (a titolo esemplificativo ma non esaustivo) nel caso di utilizzo di cartoline postali o tramite l'invio di 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. E' pertanto necessario che le sollecitazioni di pagamento siano portate a conoscenza del solo debitore, ricorrendo a plichi chiusi, che riportino all'esterno le sole indicazioni necessarie ad identificare il mittente, prive di dati eccedenti rispetto a quelli necessari al recapito della comunicazione.

3.3.4 Gli Incaricati possono inviare altresì comunicazioni elettroniche (e-mail, fax, sms, WhatsApp etc.) il cui contenuto sia stato previamente ed espressamente autorizzato dalla Società. In particolare, gli Incaricati si impegnano ad utilizzare esclusivamente i modelli redatti e messi a disposizione dalla Società, da considerarsi immodificabili da parte degli Incaricati medesimi. In caso di singole, specifiche esigenze, sarà cura dell'Incaricato rivolgersi ai propri superiori al fine di ottenere la predisposizione di un documento ad hoc. Non saranno ammesse e tollerate variazioni apportate autonomamente da parte degli Incaricati.

3.3.5 Per quanto riguarda le comunicazioni elettroniche (e-mail, fax, sms, WhatsApp etc.), salvo che i recapiti utilizzati non siano forniti direttamente dall'avente diritto proprio allo scopo di ricevere informazioni inerenti lo svolgimento del rapporto obbligatorio, devono essere rispettati i seguenti principi:

- (i) le comunicazioni elettroniche contenenti il dettaglio della posizione debitoria e/o le coordinate ove effettuare il pagamento, assolvendo solo a uno scopo informativo in

favore dell'obbligato, sono inviate unicamente in accordo con il medesimo. Inoltre, l'invio di tali comunicazioni non può essere ingiustificatamente ripetitivo;

(ii) per le comunicazioni elettroniche contenenti una richiesta di contatto, deve essere fissata una soglia numerica consistente in un *massimo di quattro richieste di contatto inviate nell'arco di un mese*. Salvo che il recapito utilizzato non sia stato fornito dal Consumatore/Debitore anche allo scopo di ricevere comunicazioni sullo svolgimento del rapporto, le comunicazioni elettroniche contenenti richieste di contatto non possono essere utilizzate altresì come sistema di primo sollecito di pagamento.

3.4 I contatti domiciliari

3.4.1 I contatti domiciliari con il Consumatore/Debitore devono essere improntati a buona educazione e rispetto, non devono essere reiterati in maniera petulante ed aggressiva e devono, in ogni caso, essere finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.

A tal proposito, nei confronti dei propri Incaricati del servizio domiciliare, ISCC s impegna a:

(i) somministrare periodicamente interventi formativi aventi ad oggetto le principali normative di settore, il Codice del Consumo, le cosiddette "buone prassi", nonché il contenuto del presente Codice di Condotta e dei Provvedimenti emessi dalle Autorità competenti;

(ii) fornire adeguate istruzioni, all'atto del conferimento dell'incarico e durante il suo svolgimento, allo scopo di evitare il concretizzarsi di condotte scorrette;

(iii) tenere traccia del numero di visite effettuate e del loro esito.

3.4.2 Qualora l'Incaricato documenti il proprio tentativo di contatto "domiciliare" recapitando una comunicazione scritta, non potrà rendere visibili esternamente alla lettera (busta e/o lettera pinzata) riferimenti espliciti alle ragioni della comunicazione, così da non ledere la dignità del Consumatore/Debitore dinnanzi a soggetti terzi. In particolare, non sarà in alcun caso ammessa l'affissione ad opera degli Incaricati di avvisi di mora o, comunque, sollecitazioni di pagamento sulla porta del debitore, potendo tali dati personali venire a conoscenza di una serie indeterminata di soggetti nell'intervallo di tempo (anche prolungato) in cui l'avviso risulta visibile.

3.4.3 La comunicazione recapitata a domicilio di cui al precedente punto, in ogni caso, deve indicare:

(i) nome e cognome dell'Incaricato, precisando altresì i riferimenti della Società;

(ii) il soggetto creditore ed il motivo della visita;

(iii) un recapito telefonico da contattare per eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni.

3.4.4 Gli Incaricati, salvo diversi accordi con il Consumatore/Debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo, non possono effettuare visite al domicilio durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:

8:30 - 21 dal lunedì al venerdì;

8:30 - 15 il sabato.

Gli Incaricati dovranno porre particolare attenzione ai contatti domiciliari effettuati in prossimità dell'inizio e del termine delle fasce orarie sopra indicate.

Qualora il Consumatore/Debitore facesse richiesta di essere contattato in uno specifico giorno o orario, anche diversi da quelli indicati nel presente documento, sarà compito della Società rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

3.4.5 La Società, tramite i propri Incaricati, non può effettuare visite sul posto di lavoro del Consumatore/Debitore se non in accordo con il medesimo. Il contatto sul luogo di lavoro è possibile laddove sia il Consumatore/Debitore a farne richiesta o qualora il relativo indirizzo sia stato dal medesimo fornito contrattualmente come recapito utile al contatto.

4. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e dei collaboratori di ISCC ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del Codice Civile (Diligenza del prestatore di lavoro).

La violazione delle norme del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.