CODICE ETICO SOCIALE TRATTIADA SRL

ARTICOLO 1 - PREMESSA

Trattiada Srl In qualità di società specializzata nel recupero crediti, riconosce l'importanza di operare con integrità, rispetto e responsabilità. Il nostro impegno è volto a garantire che tutte le attività di recupero siano condotte in maniera etica, nel pieno rispetto dei diritti dei debitori e delle normative vigenti.

Siamo consapevoli dell'impatto che le nostre azioni possono avere sulle vite delle persone e, pertanto, ci impegniamo a mantenere i più alti standard di professionalità. Il presente codice etico è stato redatto per riflettere questi valori e per fornire una guida chiara ai nostri dipendenti, collaboratori e partner.

Attraverso questo codice, ci proponiamo di:

- Assicurare un trattamento equo e rispettoso nei confronti di tutti i debitori.
- Proteggere la privacy e la dignità delle persone con cui interagiamo.
- Promuovere pratiche di recupero crediti trasparenti e giuste.
- Incoraggiare un dialogo costruttivo e soluzioni amichevoli.

Con l'adozione di questo codice etico, ci impegniamo a essere un esempio di eccellenza e integrità nel settore del recupero crediti, contribuendo positivamente alla società e all'economia.

ARTICOLO 2 – TRASPARENZA E INTEGRITA'

Operiamo con trasparenza e integrità in tutte le nostre interazioni con i clienti, garantendo che le informazioni fornite siano accurate e complete.

2.a Rispetto delle Leggi e dei Regolamenti: Ci impegniamo a rispettare tutte le leggi e i regolamenti pertinenti nel settore del recupero crediti, comprese le normative sulla protezione dei consumatori e sulla privacy dei dati.

2.b Comunicazioni Chiare e Oneste: Comunichiamo apertamente e in modo chiaro con i debitori riguardo ai loro debiti, fornendo informazioni accurate e comprensibili sui termini del recupero e sui diritti del debitore.

2.c Trasparenza nei Processi di Recupero: Forniamo ai debitori una comprensione completa dei processi di recupero crediti, inclusi i passaggi coinvolti, i tempi previsti e le opzioni disponibili per la risoluzione del debito.

2.d Gestione Etica delle Informazioni: Trattiamo tutte le informazioni dei debitori con riservatezza e rispetto, assicurandoci di utilizzarle solo per fini legali e autorizzati e evitando qualsiasi forma di abuso o violazione della privacy.

2.e Conformità con le Politiche Aziendali: Seguiamo rigorosamente le politiche aziendali e le procedure interne, garantendo che ogni azione compiuta nel processo di recupero crediti sia conforme agli standard etici e alle linee guida aziendali.

2.f Segnalazione di Violazioni Etiche: Favoriamo un ambiente in cui i dipendenti si sentano liberi di segnalare qualsiasi comportamento non etico o non conforme, garantendo che vengano affrontati in modo tempestivo e appropriato.

2.g Partnership Etiche: Collaboriamo solo con agenzie esterne o partner commerciali che condividono i nostri stessi valori etici e impegni di integrità, assicurando che tutte le attività esternalizzate siano condotte in modo etico e responsabile.

2.h Responsabilità Personale e Collettiva: Ogni dipendente è responsabile della propria condotta etica e ha il dovere di promuovere e preservare l'integrità aziendale in tutte le attività lavorative. Inoltre, incoraggiamo una cultura di responsabilità collettiva in cui ogni membro del team si sostiene reciprocamente nel rispetto degli standard etici aziendali.

ARTICOLO 3 – RISPETTO DEI DEBITORI

Trattiamo i debitori con rispetto e dignità, evitando linguaggio offensivo o minaccioso e adottando approcci professionali e cortesi.

3.a Empatia e Sensibilità: Riconosciamo che i debitori possono trovarsi in situazioni finanziarie difficili e trattiamo ogni debito con sensibilità ed empatia. Ci sforziamo di comprendere le circostanze individuali dei debitori e di affrontare le loro preoccupazioni con rispetto e comprensione.

3.b Comunicazione Rispettosa: Comunichiamo con i debitori in modo rispettoso e cortese, evitando toni aggressivi o minacciosi. Rispettiamo il diritto dei debitori di essere trattati con dignità e manteniamo un linguaggio professionale e non provocatorio in ogni interazione.

3.c Ascolto Attivo: Prestiamo attenzione alle preoccupazioni e alle esigenze dei debitori, dimostrando un reale interesse per la loro situazione e cercando attivamente soluzioni che tengano conto delle loro circostanze individuali.

3.d Trasparenza nei Processi di Recupero: Forniamo ai debitori informazioni chiare e comprensibili sui loro debiti, inclusi i dettagli del credito in questione, le opzioni di pagamento disponibili e i diritti del debitore secondo la legge.

3.e Riservatezza e Rispetto della Privacy: Trattiamo con riservatezza tutte le informazioni personali e finanziarie dei debitori, assicurandoci che vengano gestite in conformità con le leggi sulla privacy e che non vengano divulgate a terzi senza il consenso del debitore.

3.f Flessibilità e Soluzioni Personalizzate: Cerchiamo di trovare soluzioni di recupero crediti che siano realistiche e sostenibili per i debitori, tenendo conto delle loro capacità finanziarie e delle loro esigenze individuali. Ci impegniamo a offrire opzioni di pagamento flessibili e programmi di assistenza per coloro che si trovano in difficoltà finanziarie.

3.g Educazione Finanziaria: Forniamo ai debitori informazioni e risorse educative per aiutarli a gestire in modo responsabile le proprie finanze e a prevenire futuri problemi di debito.

3.h Reclami e Risoluzione delle Controversie: Affrontiamo tempestivamente e in modo equo eventuali reclami o controversie sollevate dai debitori, garantendo un processo di risoluzione trasparente e imparziale.

ARTICOLO 4 – EQUITA' E GIUSTIZIA

Assicuriamo un trattamento equo e giusto a tutti i debitori, rispettando le loro circostanze personali e finanziarie.

4.a Trattamento Non Discriminatorio: Assicuriamo che ogni debito venga trattato in modo equo e non discriminatorio, senza alcuna forma di discriminazione basata su razza, etnia, genere, orientamento sessuale, religione, disabilità o altre caratteristiche personali.

4.b Valutazione Obiettiva dei Debiti: Valutiamo ogni debito in base a criteri oggettivi e trasparenti, senza pregiudizi o preconcetti. Assicuriamo che le decisioni di recupero siano basate sui fatti e sulle circostanze specifiche di ciascun caso.

4.c Equità nei Metodi di Recupero: Utilizziamo metodi di recupero crediti che siano equi, proporzionati e legalmente ammissibili, evitando pratiche aggressive, coercitive o intimidatorie.

4.d Accesso equo alle Informazioni e alle Risorse: Forniamo ai debitori accesso equo alle informazioni e alle risorse necessarie per comprendere e risolvere il proprio debito, garantendo che tutte le comunicazioni e i materiali informativi siano facilmente accessibili e comprensibili.

4.e Trasparenza nelle Tariffe e nei Costi: Comunichiamo in modo chiaro e trasparente le tariffe e i costi associati al recupero del debito, evitando sorprese o addebiti nascosti che potrebbero compromettere l'equità del processo.

4.f Rispetto dei Diritti dei Debitori: Rispettiamo i diritti legali e i diritti dei debitori garantiti dalla legge, assicurandoci che vengano trattati con dignità e rispetto in ogni fase del processo di recupero.

4.g Assistenza per Debiti in Difficoltà: Offriamo assistenza e supporto ai debitori che si trovano in difficoltà finanziarie, fornendo opzioni di pagamento flessibili, programmi di dilazione dei pagamenti e altre soluzioni che possano aiutarli a gestire il proprio debito in modo sostenibile.

4.h Giustizia nei Processi di Contestazione: Garantiamo un processo equo e imparziale per la gestione dei reclami e delle controversie sollevate dai debitori, assicurando che vengano affrontati in modo tempestivo, trasparente e rispettoso.

ARTICOLO 5 – PROTEZIONE DEI DATI

Proteggiamo con cura le informazioni personali e finanziarie dei debitori, garantendo la massima riservatezza e conformità alle normative sulla privacy.

5.a Accesso Autorizzato: Limitiamo l'accesso alle informazioni dei debitori solo al personale autorizzato che necessita di tali dati per svolgere le proprie mansioni. Questo accesso è regolato da politiche interne e da misure di sicurezza informatica per evitare utilizzi impropri o non autorizzati dei dati.

5.b Crittografia e Sicurezza Informatica: Utilizziamo tecnologie di crittografia avanzate e misure di sicurezza informatica per proteggere i dati dei debitori da accessi non autorizzati, hacking o violazioni della sicurezza. Manteniamo costantemente aggiornati i nostri sistemi e adottiamo le migliori pratiche del settore per garantire la massima protezione dei dati.

5.c Conservazione dei Dati: Conserviamo i dati dei debitori solo per il tempo strettamente necessario per adempiere agli obblighi legali e contrattuali, e li eliminiamo in modo sicuro quando non sono più necessari. Rispettiamo le normative sulla conservazione dei dati e garantiamo che i dati vengano eliminati in conformità con tali disposizioni.

5.d Conformità alla Privacy: Rispettiamo rigorosamente le leggi e i regolamenti sulla privacy dei dati, comprese normative come il GDPR (General Data Protection Regulation) nell'Unione Europea o altre leggi nazionali sulla privacy. Garantiamo che la raccolta, l'uso e la condivisione dei dati dei debitori avvengano in conformità con tali normative e che vengano adottate misure adeguate per proteggere la privacy e i diritti dei debitori.

5.e Trasparenza sulla Privacy: Forniamo ai debitori informazioni chiare e trasparenti sulle pratiche di gestione dei dati della nostra società, comprese le finalità per cui vengono utilizzati i loro dati, le modalità di accesso e modifica dei dati personali e i loro diritti in merito alla privacy.

5.f Sicurezza Fisica dei Dati: Proteggiamo anche fisicamente i dati dei debitori mediante l'uso di misure di sicurezza fisica come serrature, dispositivi di controllo degli accessi e monitoraggio delle aree sensibili dove sono conservati i dati.

5.g Formazione del Personale: Formiamo regolarmente il nostro personale sulle pratiche corrette di gestione dei dati e sulla sicurezza delle informazioni, per garantire che siano consapevoli dei rischi e delle migliori pratiche per proteggere i dati dei debitori.

5.h Gestione dei Reclami sulla Privacy: Affrontiamo tempestivamente e in modo responsabile i reclami o le preoccupazioni sollevate dai debitori in merito alla privacy dei loro dati, garantendo un processo di risoluzione trasparente e conforme alle normative sulla privacy.

ARTICOLO 6 – CONFORMITA' NORMATIVA

Ci impegniamo a rispettare tutte le leggi e i regolamenti pertinenti nel settore del recupero crediti, mantenendo elevati standard di conformità e integrità.

6.a Conoscenza delle Leggi e dei Regolamenti: La società deve essere ben informata e costantemente aggiornata sulle leggi e i regolamenti pertinenti nel settore del recupero crediti, comprese le normative nazionali e locali, nonché le disposizioni internazionali, se applicabili.

6.b Adesione ai Codici Etici e alle Linee Guida del Settore: La società deve rispettare i codici etici del settore e le linee guida stabilite da organizzazioni professionali o associazioni di categoria,

se presenti. Questi codici spesso stabiliscono standard elevati di comportamento etico e pratiche commerciali responsabili.

6.c Politiche e Procedure Interne: La società deve sviluppare e attuare politiche e procedure interne che riflettano i requisiti legali e regolamentari, nonché i principi etici del settore. Queste politiche dovrebbero essere comunicate chiaramente a tutti i dipendenti e aggiornate regolarmente per riflettere eventuali cambiamenti normativi.

6.d Formazione del Personale: La società deve fornire formazione regolare al personale su questioni legali, normative ed etiche relative al recupero crediti. Questa formazione dovrebbe includere una comprensione delle leggi sulla protezione dei consumatori, della privacy dei dati, delle pratiche di recupero crediti consentite e delle possibili conseguenze per il non rispetto delle normative.

6.e Monitoraggio e Revisione: La società deve istituire processi di monitoraggio e revisione per garantire il rispetto delle normative e delle politiche interne. Ciò può includere audit interni, revisioni periodiche delle pratiche operative e valutazioni delle conformità normative da parte di esperti esterni, se necessario.

6.f Gestione dei Rischi e delle Controversie: La società deve identificare e gestire attivamente i rischi associati al proprio operato, compresi i rischi legali e di conformità. Deve inoltre avere procedure in atto per gestire le controversie legali o normative che possono sorgere nel corso delle attività di recupero crediti.

6.g Segnalazione e Trasparenza: La società deve essere trasparente nella sua comunicazione con tutte le parti interessate, compresi i clienti, i debitori e le autorità regolatorie. Deve essere pronta a segnalare eventuali violazioni delle normative o delle politiche interne e a intraprendere azioni correttive immediate.

6.h Adattamento alle Modifiche Normative: La società deve essere pronta a adattarsi e a rispondere a eventuali cambiamenti nelle normative e nei regolamenti del settore del recupero crediti. Ciò può richiedere aggiornamenti delle politiche interne, modifiche ai processi operativi e formazione aggiuntiva del personale.

ARTICOLO 7 – COMUNICAZIONE CHIARA E RESPONSABILE

Comunichiamo in modo chiaro, trasparente e responsabile con i debitori, evitando pratiche ingannevoli o coercitive.

7.a Chiarezza nelle Comunicazioni: Le comunicazioni con i debitori devono essere chiare, concise e comprensibili. Utilizziamo un linguaggio semplice e non tecnico per evitare confusioni e fraintendimenti.

7.b Trasparenza sul Debito: Forniamo ai debitori informazioni dettagliate sul loro debito, comprese le quantità dovute, le scadenze dei pagamenti, gli interessi e le eventuali spese aggiuntive. Le comunicazioni devono essere accurate e veritiere, evitando qualsiasi forma di inganno o ambiguità.

7.c Rispetto dei Diritti dei Debitori: Comunichiamo ai debitori i loro diritti legali e i loro diritti in materia di recupero crediti in modo chiaro e comprensibile. Assicuriamo che i debitori siano consapevoli dei loro diritti di contestare il debito, di richiedere informazioni aggiuntive e di ricevere assistenza in caso di difficoltà finanziarie.

7.d Ascolto Attivo e Risposta alle Domande: Ascoltiamo attentamente le domande e le preoccupazioni dei debitori e forniamo risposte tempestive e accurate. Offriamo assistenza per chiarire qualsiasi dubbio o interrogativo e garantiamo che i debitori siano informati e consapevoli delle loro opzioni.

7.e Riservatezza e Rispetto della Privacy: Assicuriamo che tutte le comunicazioni con i debitori avvengano nel rispetto della loro privacy e riservatezza. Non divulghiamo informazioni personali o finanziarie a terzi senza il consenso del debitore, e proteggiamo le informazioni dei debitori da accessi non autorizzati o violazioni della sicurezza.

7.f Responsabilità nel Raccogliere i Pagamenti: Riconosciamo la responsabilità della società nel raccogliere i pagamenti in modo etico e responsabile. Evitiamo pratiche aggressive o coercitive e ci impegniamo a trovare soluzioni di pagamento realistiche e sostenibili per i debitori.

7.g Segnalazione di Informazioni Errate o Ingannevoli: Ci impegniamo a evitare la diffusione di informazioni errate o ingannevoli nei confronti dei debitori. Se vengono identificate informazioni imprecise o fuorvianti, ci assumiamo la responsabilità di correggerle tempestivamente e di informare i debitori in modo trasparente.

7.h Monitoraggio della Qualità delle Comunicazioni: Monitoriamo costantemente la qualità delle nostre comunicazioni con i debitori attraverso feedback dei clienti, revisioni interne e valutazioni esterne.

ARTICOLO 8 – FORMAZIONE CONTINUA

Promuoviamo la formazione continua dei nostri dipendenti per garantire una migliore comprensione delle normative, delle procedure e delle migliori pratiche nel settore del recupero crediti.

8.a Aggiornamenti sulle Normative e i Regolamenti: La formazione continua dovrebbe includere sessioni regolari per informare il personale sui nuovi sviluppi normativi e regolamentari nel settore del recupero crediti. Questo può comprendere modifiche alle leggi sulla protezione dei consumatori, alla privacy dei dati, o alle disposizioni relative ai diritti dei debitori.

8.b Miglioramento delle Competenze Tecniche: Offriamo corsi e workshop per sviluppare le competenze tecniche del personale nel recupero crediti, come tecniche di negoziazione, gestione dei reclami, analisi del credito e utilizzo di software specializzati per il recupero crediti.

8.c Formazione sull'Etica e la Sensibilità: La formazione continua dovrebbe includere moduli sull'etica professionale e la sensibilità nei confronti dei debitori. Questi corsi possono aiutare il personale a comprendere l'importanza del rispetto dei diritti dei debitori e a sviluppare competenze nell'affrontare situazioni delicate in modo rispettoso ed empatico.

8.d Aggiornamenti Tecnologici: Con l'avanzare della tecnologia nel settore del recupero crediti, è essenziale fornire al personale formazione sull'uso di strumenti e piattaforme tecnologiche aggiornate. Questo può includere formazione sull'uso di software di gestione dei debiti, sistemi di comunicazione, strumenti di analisi dei dati e altre tecnologie rilevanti per il settore.

8.e Seminari e Conferenze del Settore: Promuoviamo la partecipazione del personale a seminari, conferenze e eventi del settore del recupero crediti. Queste occasioni offrono opportunità di apprendimento, networking e scambio di conoscenze con altri professionisti del settore.

8.f Feedback e Valutazioni: Raccogliamo feedback dal personale sulle esigenze di formazione e sui temi di interesse. Utilizziamo queste informazioni per sviluppare programmi formativi personalizzati che soddisfino le esigenze specifiche del team.

8.g Incoraggiamento alla Certificazione Professionale: Incoraggiamo e supportiamo il personale nell'ottenere certificazioni professionali riconosciute nel settore del recupero crediti. Queste certificazioni possono confermare le competenze e la conoscenza del personale e offrire opportunità di crescita professionale.

8.h Cultura della Formazione Continua: Promuoviamo una cultura aziendale che valorizzi e incoraggi la formazione continua come parte integrante dello sviluppo professionale dei dipendenti. Questo può includere riconoscimenti e incentivi per il completamento dei programmi di formazione, nonché opportunità di carriera basate sulle competenze acquisite.

ARTICOLO 9 – GESTIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE

Evitiamo conflitti di interesse e agiamo nell'interesse superiore dei nostri clienti e dei debitori.

9.a Politiche Chiare sui Conflitti di Interesse: La società dovrebbe avere politiche e procedure chiare che definiscano e identifichino i potenziali conflitti di interesse che potrebbero sorgere nelle attività di recupero crediti. Queste politiche dovrebbero essere comunicate a tutti i dipendenti e periodicamente aggiornate per riflettere i cambiamenti nel contesto operativo.

9.b Rilevamento Precoce dei Conflitti di Interesse: Promuoviamo una cultura aziendale in cui i dipendenti sono incoraggiati a segnalare tempestivamente qualsiasi situazione che possa rappresentare un conflitto di interesse. Questo può includere situazioni in cui un dipendente ha un interesse finanziario personale nel risultato di un recupero crediti o ha relazioni personali con i debitori o altri soggetti coinvolti nel processo.

9.c Valutazione e Gestione dei Conflitti di Interesse: Una volta identificati, i conflitti di interesse devono essere valutati attentamente per determinare il loro impatto potenziale sulle attività e sugli interessi della società. Sviluppiamo piani di gestione dei conflitti che possano mitigare o eliminare i conflitti identificati in modo da proteggere gli interessi della società e dei suoi clienti.

9.d Trasparenza e Divulgazione: Quando appropriato, divulghiamo i conflitti di interesse alle parti interessate pertinenti, come i clienti o i debitori coinvolti nelle attività di recupero crediti. La divulgazione trasparente dei conflitti di interesse contribuisce a mantenere la fiducia e la credibilità della società e garantisce che le parti interessate siano pienamente informate.

9.e Separazione delle Funzioni: Dove possibile, implementiamo misure per separare le funzioni e i ruoli che potrebbero potenzialmente creare conflitti di interesse. Ad esempio, evitiamo situazioni in cui un dipendente è responsabile sia della valutazione del debito che del recupero del debito per lo stesso cliente.

9.f Revisione da Parte di Terzi Indipendenti: Periodicamente, possiamo coinvolgere terze parti indipendenti, come consulenti esterni o auditor, per condurre revisioni e valutazioni dei

processi aziendali al fine di identificare e gestire eventuali conflitti di interesse in modo imparziale e obiettivo.

9.g Formazione del Personale: Forniamo formazione regolare al personale sul riconoscimento e la gestione dei conflitti di interesse. Questa formazione dovrebbe includere esempi pratici e casi studio per aiutare i dipendenti a comprendere i potenziali rischi e le migliori pratiche per affrontare i conflitti di interesse in modo efficace.

9.h Monitoraggio e Revisione Continua: Monitoriamo costantemente le attività aziendali per rilevare e affrontare eventuali nuovi conflitti di interesse che potrebbero emergere nel corso delle operazioni quotidiane. Questo può includere revisioni periodiche delle politiche e delle procedure aziendali, nonché analisi approfondite delle relazioni e degli interessi dei dipendenti.

ARTICOLO 10 – RESPONSABILITA' SOCIALE

Contribuiamo attivamente al benessere delle comunità in cui operiamo, adottando pratiche socialmente responsabili e sostenibili.

10.a Etica Aziendale e Trasparenza: La società adotta politiche e pratiche aziendali etiche e trasparenti che guidano il comportamento dei dipendenti e la gestione delle attività aziendali. Questo include un impegno a rispettare i principi di integrità, onestà e responsabilità in tutte le operazioni.

10.b Trattamento Equo dei Dipendenti: La società si impegna a trattare equamente e rispettosamente tutti i dipendenti, offrendo opportunità di sviluppo professionale, condizioni di lavoro sicure e competitive e un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato.

10.c Sostenibilità Ambientale: La società si impegna a ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività, adottando pratiche di gestione sostenibile delle risorse e riducendo l'uso di energia, acqua e materiali non rinnovabili. Questo può includere l'implementazione di politiche di riciclaggio, l'adozione di pratiche di riduzione dei rifiuti e l'investimento in tecnologie eco-friendly.

10.d Coinvolgimento nella Comunità Locale: La società si impegna a contribuire al benessere delle comunità in cui opera attraverso iniziative di volontariato, sponsorizzazioni e donazioni a organizzazioni e cause locali. Questo può includere programmi di volontariato dei dipendenti, collaborazioni con organizzazioni non profit e supporto a iniziative di beneficenza locali.

10.e Promozione dell'Inclusione e della Diversità: La società promuove un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso della diversità, in cui vengono valorizzate le differenze di background, esperienze e prospettive dei dipendenti. Questo può includere politiche di assunzione e promozione che favoriscono la diversità e l'inclusione, programmi di sensibilizzazione e formazione sulle questioni di diversità e l'adozione di pratiche di lavoro flessibili per supportare la diversità dei dipendenti.

10.f Trasparenza e Responsabilità: La società si impegna a essere trasparente nelle sue operazioni e a rendere conto delle proprie azioni alla società civile, ai clienti, ai dipendenti e ad altre parti interessate. Ciò include la divulgazione di informazioni finanziarie, ambientali e sociali rilevanti, così come la risposta tempestiva ai reclami e alle preoccupazioni delle parti interessate.

10.g Sensibilizzazione e Educazione Finanziaria: La società si impegna a fornire informazioni e risorse educative per aiutare i debitori a comprendere meglio la gestione finanziaria responsabile, la pianificazione del bilancio e la prevenzione dei problemi di debito. Questo può includere la creazione di materiali informativi, workshop educativi e risorse online accessibili al pubblico.

10.h Valutazione dell'Impatto Sociale: La società valuta regolarmente l'impatto sociale delle proprie attività e iniziative CSR, monitorando i risultati e misurando i progressi verso gli obiettivi stabiliti. Queste valutazioni possono guidare la pianificazione futura e l'ottimizzazione delle attività di responsabilità sociale.

ARTICOLO 11 – REVISIONE E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Valutiamo regolarmente le nostre politiche, procedure e pratiche per identificare opportunità di miglioramento e garantire il rispetto dei più elevati standard etici e professionali

11.a Identificazione delle Aree di Miglioramento: La società conduce regolarmente revisioni approfondite delle proprie operazioni, identificando le aree in cui possono essere apportati miglioramenti. Ciò può includere analisi delle prestazioni, feedback dei clienti, valutazioni dei dipendenti e audit interni.

11.b Stabilire Obiettivi di Miglioramento: Una volta identificate le aree di miglioramento, la società stabilisce obiettivi chiari e misurabili per guidare il processo di miglioramento continuo.

Questi obiettivi dovrebbero essere specifici, realistici e allineati con la missione e gli obiettivi strategici dell'azienda.

11.c Implementazione di Migliorie: La società sviluppa e implementa piani d'azione dettagliati per affrontare le aree di miglioramento identificate. Ciò può includere l'introduzione di nuove politiche e procedure, l'aggiornamento dei processi operativi, l'implementazione di nuove tecnologie o l'offerta di formazione aggiuntiva al personale.

11.d Monitoraggio dei Progressi: La società monitora costantemente i progressi verso il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento, utilizzando indicatori di performance chiave (KPI) e altre metriche rilevanti. Questo permette di valutare l'efficacia delle azioni intraprese e di apportare eventuali aggiustamenti o correzioni di rotta se necessario.

11.e Feedback e Valutazione: La società raccoglie feedback da dipendenti, clienti e altre parti interessate coinvolte nelle attività di recupero crediti. Questo feedback fornisce preziose informazioni su come i miglioramenti possono essere ulteriormente ottimizzati e personalizzati per soddisfare le esigenze specifiche delle parti interessate.

11.f Cultura del Miglioramento Continuo: La società promuove una cultura aziendale che valorizzi il miglioramento continuo come parte integrante delle attività quotidiane. Questo può includere la celebrazione dei successi, il riconoscimento dei contributi individuali al processo di miglioramento e la condivisione delle best practices all'interno dell'organizzazione.

11.g Formazione e Sviluppo del Personale: La società investe nella formazione e nello sviluppo del personale per garantire che i dipendenti abbiano le competenze e le conoscenze necessarie per contribuire in modo significativo al processo di miglioramento continuo. Ciò può includere programmi di formazione specifici sul miglioramento dei processi e delle prestazioni.

11.h Adattamento al Cambiamento: La società è pronta ad adattarsi e a rispondere ai cambiamenti nel contesto operativo, nell'industria del recupero crediti e nelle esigenze dei clienti. Ciò può richiedere flessibilità e capacità di adattamento per mantenere l'efficacia e la rilevanza delle iniziative di miglioramento continuo nel tempo.

ARTICOLO 12 – SANZIONI

Definizione chiara delle sanzioni per violazioni del codice etico, sia per i dipendenti che per eventuali collaboratori esterni.

12.a Politiche Chiare sulle Sanzioni: La società dovrebbe stabilire politiche aziendali chiare che definiscano le violazioni delle norme interne e le relative sanzioni. Queste politiche dovrebbero essere comunicate a tutti i dipendenti e comprendere una gamma di possibili sanzioni proporzionate alla gravità della violazione.

12.b Violazioni delle Norme Etiche e Legalità: Le sanzioni dovrebbero essere applicate in risposta a violazioni delle norme etiche e legali, inclusi comportamenti non conformi alla legge, alle politiche aziendali o ai codici di condotta professionali. Ciò può includere pratiche di recupero crediti abusive, comportamenti fraudolenti o discriminazione nei confronti dei debitori.

12.c Procedure di Indagine e Revisione: Prima di applicare sanzioni, la società dovrebbe condurre un'indagine approfondita sulla violazione segnalata. Questo può includere interviste con il personale coinvolto, revisione della documentazione pertinente e raccolta di prove. Le procedure di indagine dovrebbero essere condotte in modo imparziale e rispettando i diritti del dipendente accusato.

12.d Gradualità delle Sanzioni: Le sanzioni dovrebbero essere applicate in modo graduale, tenendo conto della gravità della violazione e delle circostanze specifiche del caso. Inizialmente, possono essere adottate misure correttive meno severe, come avvertimenti formali o formazione supplementare. Solo in caso di recidiva o violazioni gravi, sanzioni più severe come sospensione o licenziamento possono essere considerate.

12.e Proporzionalità delle Sanzioni: Le sanzioni dovrebbero essere proporzionate alla gravità della violazione e alle conseguenze dei comportamenti non conformi. Questo assicura che le sanzioni siano equilibrate e che riflettano l'importanza della conformità alle norme aziendali e alle leggi vigenti.

12.f Trasparenza delle Procedure: Le procedure di applicazione delle sanzioni dovrebbero essere trasparenti e ben documentate, consentendo al dipendente di comprendere le ragioni della sanzione e di difendersi in modo appropriato, se necessario. Questo promuove la fiducia nel processo decisionale e riduce il rischio di contestazioni legali o reclami.

12.g Consistenza nell'Applicazione delle Sanzioni: Le sanzioni dovrebbero essere applicate in modo consistente e uniforme a tutti i dipendenti, indipendentemente dal loro ruolo o posizione all'interno dell'organizzazione. Ciò contribuisce a garantire l'equità e l'efficacia del sistema di gestione delle sanzioni.

12.h Appello delle Decisioni: La società dovrebbe fornire ai dipendenti un meccanismo di

appello per contestare le decisioni di sanzione che ritengono ingiuste o non motivate. Questo offre ai dipendenti un'opportunità di ricorso e di revisione delle decisioni da parte di un'autorità superiore o di un comitato di revisione interno.

Trattiàda S.r.l.