

Safeguarding Your Trust

The logo for PCMI, featuring the letters 'p', 'c', 'm', and 'i' in a stylized, lowercase, white font. The 'p' and 'c' are connected, and the 'm' and 'i' are also connected. The logo is set against a red background that forms a large, curved shape.

**CODICE ETICO  
PCMI SPA**

# CODICE ETICO

---

## Sommario

A) INTRODUZIONE .....	2
B) DESTINATARI DEL CODICE ETICO .....	3
C) I PRINCIPI E LE REGOLE COMPORTAMENTO DI PCMI .....	4
D) NORME E REGOLE DI COMPORTAMENTO AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI REATI PREVISTI DAL DECRETO 231/2001 .....	12
E) ATTUAZIONE, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO DEL CODICE ETICO .....	22

## A) INTRODUZIONE

PCMI SPA (oppure la “**Società**”) è una società autonoma e indipendente che ha l’obiettivo, tramite la Sua attività, di creare valore a partire da processi organizzativi e di business strutturati in modo da garantire nel tempo integrità e trasparenza all’azienda.

Il presente documento denominato “Codice Etico” (anche il “**CE**” oppure il “**Codice**”) ha come finalità quella di fornire un insieme di regole di condotta da rispettare nei rapporti con tutti i soggetti con cui PCMI entrerà in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale.

I principi contenuti nel Codice Etico integrano sia le disposizioni di legge che regolano l’attività della Società che le procedure interne. In caso di conflitto, le regole di condotta del CE prevalgono sulle procedure interne salvo che queste ultime non costituiscano il recepimento *tout court* di norme di legge applicabili a PCMI.

La Società ha deciso di formalizzare il Codice per fissare i valori, i principi, le regole di comportamento che dovranno essere adottate dai destinatari del CE (indicati al paragrafo successivo) e comunicarli a tutti gli altri interlocutori al fine di costruire una realtà trasparente e orientata al rispetto di elevati standard etici e comportamentali.

## B) DESTINATARI DEL CODICE ETICO

Destinatari del Codice Etico sono i membri del Consiglio di Amministrazione, i membri del Collegio Sindacale e tutti i dipendenti di PCMI. Il CE si applica altresì a tutti i collaboratori e consulenti esterni nonché alle persone fisiche e giuridiche cui siano stati esternalizzati funzioni e/o servizi (i “Destinatari”).

Tutti i Destinatari hanno la responsabilità di applicare e far applicare il Codice che verrà diffuso e reso consultabile mediante:

- distribuzione di copia cartacea ad ogni dipendente e funzione esternalizzata;
- pubblicazione sul sito di PCMI;
- archiviazione sulla rete informatica interna accessibile al personale della Società.

PCMI, nell’ambito delle relazioni con tutti gli altri suoi interlocutori, predilige controparti che agiscano sulla base di regole ispirate ad una condotta etica analoga a quella espressa nel presente Codice.

Qualora chiunque tra i Destinatari si trovi ad operare nell’ambito di una situazione non specificatamente contemplata all’interno del presente documento, questi dovrà comunque operare in coerenza ai principi che ne hanno ispirato e guidato la stesura.

## C) I PRINCIPI E LE REGOLE DI COMPORTAMENTO DI PCMI

I principi di seguito illustrati sono le regole generali di comportamento adottate dalla Società e che devono rappresentare dei punti di riferimento inderogabili per i Destinatari del Codice.

### Obiettivi dell'azienda

Perseguire i propri obiettivi ispirandosi ai principi di integrità trasparenza, sana e prudente gestione, tutela dell'immagine e del patrimonio dell'azienda. Migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dell'entità prestazioni, attraverso piani per il miglioramento della qualità del servizio con soluzioni procedurali e organizzative, volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del cliente con l'efficienza ed un incremento nel tempo dell'economicità della gestione e dei suoi risultati economici e finanziari.

### Tutela della concorrenza

I Destinatari sono tenuti a svolgere la propria attività nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di tutela della concorrenza. È fatto altresì divieto di compiere qualsivoglia atto di intimidazione (es. violenza o minaccia) nei confronti dei concorrenti della Società.

### Rispetto delle normative

Perseguire i propri obiettivi e operare nel rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti in Italia prestando particolare attenzione all'impianto regolamentare applicabile agli intermediari finanziari vigilati dalla Banca d'Italia.

### Rispetto del Sistema di Controllo Interno aziendale

Riconoscere l'importanza e rispettare in ogni sua parte il sistema di controllo interno aziendale tenuto conto del fine ultimo di esso, ovvero il perseguimento di tutti gli obiettivi aziendali (rispetto delle strategie aziendali, salvaguardia del valore aziendale, affidabilità/integrità del sistema informativo, conformità a leggi, normative di settore, piani, regolamento e procedure, etc)

### Rispetto della regolamentazione interna all'azienda da parte dei Destinatari

Conoscere e rispettare l'impianto procedurale e la regolamentazione interna alla Società (direttive, circolari, comunicazioni, policy, linee guida, etc.).

### Equità ed imparzialità

Operare in maniera equa ed imparziale adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori che entrino in contatto con la Società. Essere imparziali, nella forma e nella sostanza, in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali, alla razza, alle credenze religiose e in genere a qualsiasi caratteristica della persona umana.

### Integrità morale

Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con il presente Codice, oltre che con le normative applicabili a PCMI. Ad esempio, non accettare regalie o benefici, che eccedano le normali pratiche di cortesia.

### Obiettività e gestione dei conflitti di interesse

Prevenire il determinarsi di situazioni di conflitto di interessi, reale o anche potenziale.

Tutti i Destinatari sono tenuti ad operare in modo equo ed imparziale, evitando di incorrere in situazioni di conflitto d'interesse, sia effettivo sia anche solo potenziale. I Destinatari devono pertanto evitare qualsiasi situazione di conflitto di interesse che possa intaccare la loro indipendenza di giudizio e di scelta e che risulti incompatibile con i propri doveri. Fra le ipotesi di conflitti d'interesse, oltre a quelle previste dalla legge, si intende anche il caso in cui un soggetto operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello della Società. Tali situazioni di conflitto di interesse effettivo o potenziale devono essere gestite tenendo conto anche di quanto descritto dalla normativa interna di PCMI.

### Gestione degli omaggi e degli intrattenimenti

Nello svolgimento delle ordinarie relazioni d'affari l'omaggistica offerta è unicamente volta a promuovere l'immagine della Società non può in nessun caso essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia ovvero come un mezzo utilizzato al fine di ottenere trattamenti di favore nello svolgimento di qualsiasi pratica e/o attività ricollegabile a PCMI.

### Gestione delle sponsorizzazioni e delle beneficenze

Tutte le sponsorizzazioni devono essere mirate a promuovere il nome della Società e i relativi servizi. In nessun caso le sponsorizzazioni devono essere effettuate al fine di ottenere un eventuale vantaggio illecito. PCMI può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti ed associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico. Le sponsorizzazioni e i contributi di beneficenza possono essere effettuate soltanto in osservanza delle leggi e dei regolamenti locali; non possono essere effettuati laddove comprometterebbero l'immagine e la reputazione della Società. Le attività di sponsorizzazione saranno limitate a quegli eventi che offrano garanzia di qualità, originalità ed efficacia ed in ogni

caso, nella scelta delle promozioni cui aderire, PCMI presterà particolare attenzione verso ogni possibile conflitto d'interessi di ordine personale o aziendale.

### Gestione dei rapporti con soci, revisori, sindaci ed organi di Vigilanza

Gestire i rapporti con i Soci e gli Organi di controllo e vigilanza della Società (Collegio Sindacale, Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001, Società di Revisione, etc.) ispirandosi ai principi e alle disposizioni contenute nel Codice Etico. In tal senso, tutti gli adempimenti e le richieste di documentazione (e le segnalazioni obbligatorie di legge) devono essere soddisfatte garantendo tempestività, fedeltà, veridicità, completezza, esaustività e accuratezza delle informazioni fornite.

I Destinatari che si trovino costretti ad agire in situazioni di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono attenersi al rigoroso rispetto delle leggi che disciplinano tali fattispecie, e, in generale, al principio di trasparenza, intesa come la preventiva comunicazione del conflitto, all'ottenimento preventivo dell'autorizzazione all'esecuzione e, da ultimo, alla successiva comunicazione dei termini dell'operazione realizzata. Resta valido l'assoluto rispetto delle norme interne in materia di Conflitto d'interessi.

### Riservatezza

Riconoscere il valore strategico dell'informazione garantendo la necessaria riservatezza al fine di evitare un'impropria divulgazione. In particolare, si richiede una specifica cautela nel trattare le informazioni relative all'attività aziendale e ai dati di collaboratori e di terzi nel rispetto dei principi in materia di privacy, di tutela della personalità e dell'interesse aziendale. Tutti i collaboratori sono quindi tenuti a prestare la massima attenzione a non divulgare informazioni aziendali riservate, con nessun mezzo (mail, internet, voce...).



### Riservatezza nel servizio di recupero di crediti

Svolgere l'attività di *phone e home collection* nel pieno rispetto delle modalità previste dai provvedimenti dell'Autorità allegati al presente Codice. A tal fine rammentiamo che:

- è severamente vietato reiterare richieste e solleciti di pagamento con modalità che possano prefigurare molestie o minacce nei confronti dei debitori;
- le comunicazioni cartacee e/o digitali inerenti il debitore non debbono presentare riferimenti ad atti assimilabili ad atti emessi da enti pubblici, all'attività di recupero ovvero contenere nel testo definizioni o formalizzazioni che possano richiamare la comunicazione di un atto giudiziario o renderla con questo confondibile.

Per maggiori dettagli si rinvia all'Allegato 1 del presente CE (ALLEGATO 1 – IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti - – PROVVEDIMENTO DEL 30 NOVEMBRE 2005)

### Gestione dei contenziosi e degli accordi transattivi

Nella gestione dei contenziosi e degli accordi transattivi, tutti i soggetti coinvolti sono tenuti ad osservare le disposizioni di legge e le procedure aziendali prestando la massima attenzione al rispetto delle facoltà deliberative attribuite indicate nelle procedure aziendali PCMI. Tutti i soggetti coinvolti nel processo che hanno responsabilità di firmare atti e documenti dovranno essere a ciò appositamente incaricati.

## Rapporti con i debitori

Rispettare il **divieto assoluto** di;

- richiedere al debitore spese non proporzionate a quanto sostenuto per il recupero del credito; le spese applicate devono essere eque e trasparenti;
- applicare in sede di incasso del credito un tasso di interesse senza preventivo accordo sottoscritto con il cliente e comunque anche in caso di precedente accordo, il tasso di interesse dovrà essere non superiore a quello inizialmente concordato tra il debitore ed il creditore (e comunque il tasso dovrà rispettare al momento della dilazione i limiti fissati dalla legge in materia di usura);
- utilizzare pratiche di intimazione che consistano in minacce di azioni o iniziative sproporzionate e/o vessatorie ovvero che non rispettino il principio dell'inviolabilità del domicilio;
- intrattenere rapporti confidenziali con il debitore;
- declinare false generalità o mendaci titoli professionali ovvero qualificarsi come dipendenti o funzionari della società creditrice;
- rifiutarsi di fornire chiarimenti al debitore sulle somme richiestegli ovvero fornire informazioni fuorvianti al debitore stesso;
- esercitare pressioni indebite o minacce nei confronti del debitore al fine di indurlo al pagamento;
- presentarsi al debitore in modo poco professionale senza osservare la giusta discrezione ed il rispetto per la loro vita privata (un maggior riguardo andrà osservato nei confronti di persone anziane, persone affette da malattie gravi, famiglie con bambini)

### Trasparenza e chiarezza nei rapporti interni all'azienda

Comunicare con i diversi interlocutori in modo chiaro e trasparente utilizzando un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

### Tutela dell'integrità fisica del personale

Garantire un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della salute e della sicurezza del personale, attraverso il rispetto dei livelli di protezione e prevenzione previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza.

### Tutela delle risorse umane

Promuovere il valore delle risorse umane garantendo il rispetto della professionalità e condizioni di lavoro nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori; a tal fine PCMI cura la qualità dell'ambiente, degli strumenti, dei posti e dei metodi di lavoro e promuove una cultura aziendale rispettosa della dignità della persona, del diritto alla integrità psico-fisica del lavoratore. Ogni responsabile di unità organizzativa è tenuto ad osservare un comportamento equo nei confronti dei propri collaboratori, garantendone la crescita professionale e favorendo un clima di lavoro ispirato a principi di correttezza e lealtà. PCMI è impegnata a tutelare i dipendenti che provvedono a segnalare comportamenti scorretti e/o commissioni di reato e ad agevolare e favorire l'accessibilità a dati ed informazioni utili per lo svolgimento delle indagini.

### Assunzione e formazione del personale

Assumere il personale sulla base delle corrispondenze dei profili di cui la Società necessita, verificando nei candidati aspetti di tipo professionale ed attitudinale che possono essere sviluppati nell'esercizio di una determinata funzione all'interno dell'azienda. Procedere nella cura della formazione del personale in modo da consentire che le legittime aspirazioni di crescita professionale dei singoli dipendenti trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

### Gestione e valutazione del personale

La valutazione del personale è orientata alla valorizzazione delle competenze e delle capacità del dipendente; essa tiene conto e premia oltre che il corretto svolgimento del lavoro, la professionalità, l'impegno, la correttezza e la disponibilità ed intraprendenza del dipendente nel raggiungimento degli obiettivi assegnati.

### Equità delle remunerazioni e degli incentivi

Rispettare il principio di equità delle remunerazioni e degli incentivi la cui misura è determinata tenuto conto della qualità e quantità della prestazione e dei risultati ottenuti, sulla base di criteri oggettivi di valutazione.

### Compliance al Modello 231/2001

Riconoscere l'importanza e promuovere il rispetto del Modello 231/2001 adottato dalla Società.

## D) NORME E REGOLE DI COMPORTAMENTO AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI REATI PREVISTI DAL DECRETO 231/2001

Per facilitare la comprensione da parte dei destinatari delle aree del “fare” e del “non fare”, in riferimento alla prevenzione di reati ex D. Lgs. 231/2001, di seguito vengono riepilogate le norme di comportamento rilevanti.

### D.1 Norme e regole di comportamento relative all'organizzazione della Società

- » Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata ed in ogni tempo verificabile.
- » Le procedure che regolano le operazioni devono consentire la possibilità di effettuare controlli sulle caratteristiche della transazione, sulle motivazioni che ne hanno consentito l'esecuzione, sulle autorizzazioni allo svolgimento, sull'esecuzione dell'operazione medesima.
- » Ogni soggetto che effettui operazioni e/o transazioni aventi ad oggetto somme di denaro, beni o altre utilità economicamente valutabili, appartenenti alla Società, deve agire su specifica autorizzazione e fornire a richiesta ogni valida evidenza per la sua verifica in ogni tempo.
- » I collaboratori che, per conto di PCMI, effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi, incluse le consulenze, devono agire nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità e liceità ed operare con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e dalle loro specifiche competenze.
- » La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati, e delle loro specifiche competenze, rispetto a quanto atteso e alle esigenze aziendali così come risultano dalla richiesta avanzata dalla funzione interessata, sempre nel

rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

- » Le informazioni richieste sono strettamente ed esclusivamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.
- » PCMI si impegna a fare in modo che eventuali obiettivi annuali prefissati, sia generali sia individuali, siano possibili, specifici, concreti, misurabili e relazionati con il tempo previsto per il loro raggiungimento.
- » Ciascuna funzione aziendale è responsabile della veridicità, autenticità e originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza.
- » PCMI e i suoi collaboratori non devono mai svolgere o essere coinvolti in attività tali da implicare la ricettazione, il riciclaggio e l'impiego di denaro, beni o altra utilità di provenienza illecita. Prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con fornitori e partners in relazioni d'affari, la Società è tenuta ad assicurarsi circa l'attendibilità commerciale e professionale della loro attività.

## D.2 Norme e regole di comportamento relative agli illeciti societari

- » PCMI condanna qualsiasi comportamento, da chiunque posto in essere, volto ad alterare la correttezza e la veridicità dei dati e delle informazioni contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste per legge e dirette agli/all' Azionisti/a e al pubblico.
- » Tutti i soggetti chiamati alla formazione dei suddetti atti sono tenuti a verificare, ciascuno per le parti di rispettiva competenza, la correttezza dei dati e delle informazioni che saranno poi recepite per la redazione degli atti sopra indicati.
- » PCMI esige che i suoi collaboratori tengano una condotta corretta e trasparente nello svolgimento della loro funzione, soprattutto in relazione a qualsiasi richiesta avanzata da parte degli/dell'Azionisti/a, del Collegio Sindacale, degli altri Organi Sociali e della Società di Revisore nell'esercizio delle loro rispettive funzioni istituzionali.
- » E' vietato porre in essere qualsiasi comportamento da parte degli Amministratori della Società volto a cagionare una lesione all'integrità del patrimonio sociale o un danno nei confronti degli/dell'Azionisti/a Azionisti.
- » Gli Amministratori non devono effettuare alcun tipo di operazione societaria suscettibile di cagionare un danno ai creditori.
- » E' vietato compiere qualsiasi atto, simulato o fraudolento, diretto a influenzare la volontà dei componenti l'Assemblea degli Azionisti (ovvero del Socio Unico) per ottenere l'irregolare formazione di una maggioranza e/o una deliberazione differente da quella che si sarebbe altrimenti prodotta.
- » E' vietato diffondere intenzionalmente notizie false sia all'interno che all'esterno di PCMI, concernenti la Società stessa e i suoi collaboratori, con la piena consapevolezza e conoscenza della loro falsità.

- » I collaboratori, in occasione di verifiche e di ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità senza ostacolare in nessun modo le funzioni degli Organi ispettivi e di controllo, al fine di un migliore espletamento dei loro compiti.



### D.3 Norme e regole di comportamento relative alla Pubblica Amministrazione

Per Pubblica Amministrazione si intendono tutti quei soggetti, privati e di diritto pubblico, che svolgono una “funzione pubblica” o un “pubblico servizio”, con i quali PCMI e i suoi collaboratori interagiscono. Rientrano in questo ambito, le Autorità di Vigilanza, le Regioni, le ASL.

- » PCMI ispira ed adegua la propria condotta al rispetto dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta la P.A.
- » Le persone con l'incarico di seguire una qualsiasi trattativa, richiesta o rapporto istituzionale con la Pubblica Amministrazione, non devono cercare di influenzarne impropriamente le decisioni, né tenere comportamenti illeciti, quali l'offerta di denaro o di altra utilità, che possano alterare l'imparzialità di giudizio del rappresentante della Pubblica Amministrazione.
- » Costituisce comportamento illecito il ricorso a dichiarazioni o documenti alterati, falsificati o l'omissione di informazioni o, in generale, il compimento di artifici e raggiri, volti ad ottenere concessioni, autorizzazioni, finanziamenti, contributi da parte dell'Unione Europea, dello Stato o di altro Ente Pubblico.
- » Anche la definizione di altri rapporti di lavoro con ex dipendenti della Pubblica Amministrazione, o con loro parenti e/o affini, avviene nel rigoroso rispetto delle procedure interne.
- » Ove ottenuti, PCMI utilizza i contributi, le sovvenzioni o i finanziamenti ottenuti dall'Unione Europea, dallo Stato o da altro Ente Pubblico, anche se di modico valore e/o importo, per le finalità per cui sono stati richiesti o concessi.

## 5.5. Norme e regole di comportamento volte alla prevenzione di operazioni finalizzate al riciclaggio di denaro e ricettazione

I destinatari non devono mai svolgere o essere coinvolti in attività tali da implicare il riciclaggio (cioè l'accettazione o il trattamento) di beni mobili o denaro provenienti da attività criminali in qualsivoglia forma o modo, osservando in maniera rigorosa le normative applicabili in materia di antiriciclaggio.

I dipendenti, e gli amministratori devono verificare in via preventiva le informazioni disponibili (incluse informazioni finanziarie) su controparti commerciali, inclusi gli associati in partecipazione, consulenti, fornitori e partners in genere, al fine di appurare la loro integrità morale, la loro eticità e rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti d'affari.

La Società deve sempre ottemperare all'applicazione delle leggi in tema di criminalità organizzata ed antiriciclaggio, sia nazionali sia internazionali, in qualsiasi giurisdizione competente.

Gli amministratori i dipendenti – ove presenti- e i collaboratori esterni della Società sono tenuti ad osservare rigorosamente le leggi e le normative vigenti applicabili, le policy e le procedure aziendali in qualsiasi transazione economica che li veda coinvolti, assicurando la piena tracciabilità dei flussi finanziari in entrata ed in uscita e la piena conformità alle leggi in materia di antiriciclaggio.

## **5.6 Norme e regole di comportamento per tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro**

PCMI si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e la conoscenza ed il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sul lavoro, promuovendo ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e i collaboratori esterni – nonché da parte degli appaltatori e degli associati in partecipazione, nei relativi ambiti di competenza - ed operando per preservare e migliorare, soprattutto con azioni preventive, le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Le attività della Società devono svolgersi nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione, con particolare riferimento a quanto previsto nel D.Lgs. n. 81/2008 e nelle specifiche norme prevenzionali applicabili; la gestione operativa deve fare riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica, perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, anche – ma non solo – ai fini della ragionevole prevenzione dei reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme a tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

I principi e criteri fondamentali che guidano le decisioni della Società in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono i seguenti:

- 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, in particolare per attenuare il lavoro monotono e ripetitivo e per ridurre gli effetti sulla salute;
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica e prevedere un aggiornamento continuo; sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o che lo è in misura inferiore;
- 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;
- dare priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori, anche mediante corsi di formazione specifici.

PCMI si impegna anche a garantire la tutela delle condizioni di lavoro nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore e nel rispetto della sua personalità morale, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

## 5.7 Norme e regole di comportamento finalizzate alla tutela degli strumenti informatici

Gli amministratori, i dipendenti ed i collaboratori esterni dovranno attenersi strettamente alle procedure e policy della Società in materia di sicurezza informatica e dovranno utilizzare le risorse aziendali – quali ad esempio personal computer, apparecchi telefonici ed altri strumenti di comunicazione – in conformità delle suddette procedure e policy, evitando qualsiasi comportamento che possa compromettere la funzionalità e la protezione del sistema informatico aziendale.

Non è ammessa in alcun modo l'alterazione del funzionamento di un sistema telematico o informatico aziendale ovvero dei dati ed informazioni in esso contenuti, oppure l'intervento su programmi ed archivi, a qualsiasi fine esso sia effettuato.

Inoltre, ogni destinatario dovrà:

- » evitare di caricare sui sistemi aziendali software presi a prestito o non autorizzati, nonché estrarre copie non autorizzate di programmi su licenza per uso personale, aziendale o di terzi, ovvero commercializzare detti programmi;
- » astenersi dall'abusivamente riprodurre, distribuire, presentare in pubblico, estrarre, duplicare, commercializzare software e/o il contenuto di una banca dati in violazione delle leggi sul diritto d'autore e segnatamente della Legge n. 633/1941.
- » Gestire i dati nel rigoroso rispetto della normativa in materia di manipolazione dei dati personali e più in generale alla normativa nazionale in tema di privacy (D.lgs. 196/2003).

## 5.8 Norme e regole di comportamento volte al contrasto alla criminalità organizzata

PCMI condanna fermamente e combatte con tutti gli strumenti a sua disposizione qualsiasi forma di criminalità organizzata, anche a carattere mafioso. Particolare accortezza dovrà essere utilizzata dai destinatari qualora si trovino ad operare in aree, sia in Italia sia all'estero, storicamente interessate da fenomeni di criminalità organizzata, al fine di prevenire il rischio di infiltrazioni criminali.

Particolare impegno sarà profuso da PCMI nella verifica dei doverosi requisiti di onorabilità ed affidabilità in capo alle controparti commerciali (quali ad esempio fornitori, consulenti, appaltatori, associati in partecipazione, ...).

Nessun rapporto commerciale dovrà essere intrapreso o proseguito con controparti commerciali di cui sia anche solo ragionevolmente sospettata l'appartenenza o la contiguità ad organizzazioni criminali, o che siano sospettati di agevolare in qualsiasi forma, anche occasionale, l'attività di organizzazioni criminali.

## E) ATTUAZIONE, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO DEL CODICE ETICO

I Destinatari del CE si impegnano ad osservare e far osservare i principi del presente Codice Etico. In particolare, gli amministratori e i dirigenti hanno il dovere di fornire per primi l'esempio di coerenza tra il Codice e i comportamenti quotidiani. L'osservanza dei principi del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di PCMI ai sensi e per gli effetti delle normative vigenti.

PCMI prevede l'adozione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto del Codice Etico da parte dei destinatari.

PCMI ha identificato nell'Organismo di Vigilanza (di seguito anche "ODV") l'ente garante del rispetto e della corretta attuazione di quanto enunciato nel Codice Etico. Pertanto, l'ODV:

- si confronta con le funzioni competenti per stimolare adeguati percorsi di formazione;
- chiarisce dubbi interpretativi e situazioni di dilemma etico;
- raccoglie le segnalazioni di presunta violazione;
- provvede a svolgere le opportune indagini, riportando alle funzioni competenti l'esito e accertandosi che le sanzioni vengano comminate;
- garantisce la riservatezza sull'identità del segnalante, tutelando da eventuali ritorsioni.

Qualsiasi soggetto coinvolto in casi di intimidazione o ritorsione verso coloro che effettuano in buona fede segnalazioni all'ODV sarà perseguito con azioni disciplinari, compresa l'eventuale risoluzione del rapporto di lavoro.

Le comunicazioni all'Organismo di Vigilanza (quali la segnalazione di presunta violazione, la richiesta di un chiarimento o di un parere) devono essere fatte in forma non anonima e possono essere inviate, da parte dei collaboratori e di tutti gli altri interlocutori di PCMI, ai seguenti riferimenti:

**E-mail:** [ODV@pcmigroup.it](mailto:ODV@pcmigroup.it)

**Indirizzo di posta:**

PCMI SPA.

via Sacchi, 7

cap 20122 - Milano



## **ALLEGATO 1 – IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti - 30 novembre 2005 – PROVVEDIMENTO DEL 30 NOVEMBRE 2005**

*Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti - 30 novembre 2005*

### **IL GARANTE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

*In data odierna, in presenza del prof. Francesco Pizzetti, presidente, del dott. Giuseppe Chiaravalloti, vice presidente, del dott. Giuseppe Fortunato e del dott. Mauro Paissan, componenti, e del dott. Giovanni Buttarelli, segretario generale;*

*Esaminate le segnalazioni presentate da singoli ed associazioni di tutela dei consumatori concernenti il trattamento di dati personali nell'ambito dell'attività di recupero crediti;*

*Visti gli elementi acquisiti a seguito degli accertamenti avviati ai sensi dell'art. 154, comma 1, lettere a) e b), del Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 30 giugno 2003, n. 196);*

*Ritenuta la necessità di prescrivere ai titolari del trattamento alcune misure necessarie al fine di rendere detti trattamenti conformi alle disposizioni vigenti (art. 154, comma 1, lett. c), del Codice);*

*Viste le osservazioni formulate dal segretario generale ai sensi dell'art. 15 del regolamento del Garante n. 1/2000;*

*Relatore il dott. Giuseppe Fortunato;*

### **PREMESSO**

#### **1. Il trattamento di dati personali nelle attività di recupero crediti**

*Sono pervenute a questa Autorità numerose segnalazioni concernenti trattamenti di dati personali (e comportamenti) posti in essere a danno di debitori (e, più in generale, di soggetti comunque tenuti all'adempimento) in occasione dello svolgimento di attività di recupero crediti. Tale attività può essere realizzata direttamente dal creditore come pure, nel suo interesse, da terzi, di regola operanti in virtù di contratti di collaborazione (in particolare, attraverso la figura del mandato o dell'appalto di servizi). In quest'ultima ipotesi, l'attività di recupero crediti è preceduta dalla messa a disposizione di dati personali relativi al debitore. Si tratta, per lo più, di dati anagrafici, di informazioni utili per contattarlo (quali, ad esempio, i recapiti telefonici), oltre ai dati relativi alla somma dovuta (entità della medesima causale eventualmente indicata, termini apposti all'obbligazione pecuniaria, oltre che titolo della stessa).*

*Le risultanze hanno evidenziato l'esistenza di alcune prassi finalizzate al recupero stragiudiziale dei crediti, caratterizzate da modalità di ricerca e di presa di contatto invasive e, talora, lesive della riservatezza e della dignità personale.*

*In particolare, le modalità di ricerca, presa di contatto, sollecitazione, o altrimenti connesse all'esazione della somma dovuta, si manifestano nelle forme più varie: visite al domicilio o sul luogo di lavoro; sollecitazioni su utenze di telefonia fissa o mobile, comprensive dell'invio di messaggi sms di sollecito; comunicazioni telefoniche il cui contenuto a carattere sollecitatorio è preregistrato, poste in essere senza intervento di un operatore (con il rischio che soggetti diversi dal destinatario vengano a conoscenza del contenuto della chiamata); invii di avvisi relativi all'apertura della procedura di recupero crediti tramite comunicazioni individualizzate, con l'inoltro di corrispondenza recante*

informazioni idonee a lasciar trasparire la situazione debitoria (ad esempio, plichi recanti all'esterno la scritta "**recupero crediti**" o locuzioni simili) relativa agli interessati o contenenti riferimenti suscettibili di indurre il destinatario in errore circa il valore e la provenienza dell'intimazione a pagare (usuale è il ricorso a formule quali "**preavviso esecuzione notifica**" o il richiamo di norme di rito con il riferimento alla futura attivazione di "**ufficiali giudiziari**"); affissioni di avvisi di mora sulla porta del debitore.

Non di rado, inoltre, l'attività preordinata al recupero crediti, coinvolge non soltanto il debitore, ma anche terzi, con modalità tali da metterli a conoscenza di vicende personali riferite a quest'ultimo (ad esempio, familiari, conoscenti o vicini di casa, anche utilizzando recapiti non forniti al momento della stipula del contratto e non reperibili in pubblici elenchi).

Al fine di rendere conformi alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali i trattamenti effettuati nell'ambito dell'attività di recupero crediti il Garante, ai sensi dell'art. 154, comma 1, lett. c), del Codice, prescrive ai titolari del trattamento l'adozione delle misure necessarie di seguito specificamente indicate, evidenziando che il creditore deve comunque adoperarsi affinché i principi richiamati con il presente provvedimento siano rispettati nell'attività materiale di recupero crediti, anche se affidata a terzi, e che gli interessati, ove i comportamenti tenuti in sede di recupero crediti integrino un illecito civile (per quanto attiene al profilo del risarcimento del danno eventualmente subito) o penale (in quanto suscettibili di integrare fattispecie di reato quali le molestie o le minacce), possono ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria per i profili di rispettiva competenza.

## **2. Principio di liceità nel trattamento**

Chiunque effettui un trattamento di dati personali nell'ambito dell'attività di recupero crediti deve osservare il principio di liceità nel trattamento: tale precetto è violato dal comportamento (attuato da taluni operatori economici) consistente nel comunicare ingiustificatamente a soggetti terzi rispetto al debitore (quali, ad esempio, familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa), informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato (comportamento talora tenuto per esercitare indebite pressioni sul debitore al fine di conseguire il pagamento della somma dovuta).

Integra, altresì, un trattamento illecito il ricorso alle descritte comunicazioni telefoniche preregistrate volte a sollecitare il pagamento, realizzate senza l'intervento di operatore, essendo tale modalità di contatto suscettibile di rendere edotti soggetti diversi dal debitore della sua asserita condizione di inadempimento.

Del pari, diffusione illecita di dati personali si ha con l'affissione ad opera di incaricati del recupero crediti di avvisi di mora (o, comunque, di sollecitazioni di pagamento) sulla porta del debitore, potendo tali dati personali venire a conoscenza di una serie indeterminata di soggetti nell'intervallo di tempo (talora prolungato) in cui l'avviso risulta visibile.

## **3. Principio di correttezza nel trattamento**

In occasione dello svolgimento delle attività di recupero crediti deve altresì essere osservata la clausola generale di correttezza (art. 11, comma 1, lett. a), del Codice): in base ad essa sono preclusi, sia in fase di raccolta delle informazioni sul debitore, sia nel tentativo di prendere contatto con il medesimo (anche attraverso terzi), comportamenti suscettibili di incidere sulla sua dignità, qui riguardata sul solo piano della disciplina di protezione dei dati personali.

Sono pertanto illecite le operazioni di trattamento consistenti nel sollecitare il pagamento con modalità che palesino ad osservatori esterni il contenuto della comunicazione: ciò può accadere 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).

*Attesa la natura delle informazioni trattate e l'elevato rischio di diffusione a terzi di informazioni personali relative al debitore, è 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 (in questo senso, al fine di evitare un'inutile divulgazione di dati personali, v. già in materia di notificazione degli atti giudiziari, Prov. 22 ottobre 1998, in Boll. n. 6/1998, p. 13; v. altresì, con riferimento ad una fattispecie particolare, Prov. 12 giugno 2000, in Boll. n. 13/2000, p. 38, 41).*

*In tal senso, inoltre, depongono alcune innovazioni apportate al codice di procedura civile (cfr., in particolare, gli artt. 137, comma 3, 140, 250, comma 2, c.p.c., come modificati dall'art. 174 del Codice), introdotte per rendere tale disciplina compatibile con le finalità di protezione dei valori personali menzionati all'art. 2, comma 1, del Codice, come pure alcune norme (settoriali) che, disciplinando la modalità trasmissiva di intimazioni di pagamento, ne prevedono la comunicazione in plico chiuso (cfr., ad esempio, art. 26 d.P.R. 29 settembre 1973 n. 602, **Disposizioni sulla riscossione delle imposte sul reddito, relativo alla notificazione della cartella di pagamento**; art. 11, comma 1, d.m. 14 giugno 2004, **Approvazione delle modalità di gestione del fondo di garanzia per il credito al consumo**, di cui al d.m. 22 dicembre 2003; art. 4, comma 1, d.m. 9 marzo 2001 n. 124, **Regolamento concernente le modalità di istituzione del Fondo di garanzia sulle operazioni di credito relative al programma "P.C. per gli studenti"**).*

#### **4. Principi di pertinenza e finalità**

*Il trattamento delle informazioni personali effettuato nell'ambito delle attività di recupero crediti deve svolgersi, altresì, nel rispetto dei principi di pertinenza, finalità e qualità dei dati (artt. 11 del Codice).*

*A tal fine possono formare oggetto di trattamento i soli dati necessari all'esecuzione dell'incarico, con particolare riferimento ai dati anagrafici riferiti al debitore, codice fiscale (o partita Iva del medesimo), ammontare del credito vantato (unitamente alle condizioni del pagamento) e recapiti (anche telefonici), di norma forniti dall'interessato in sede di conclusione del contratto o comunque desumibili da elenchi o registri pubblici.*

*Salvo l'assolvimento di specifici obblighi di legge (ad esempio, per rendere conto delle attività svolte), che può richiedere una conservazione prolungata dei dati raccolti, una volta portato a termine l'incarico, i medesimi non devono formare oggetto di ulteriore trattamento.*

*La loro eventuale conservazione ulteriore deve essere realizzata con modalità comunque tali da precluderne agli incaricati del trattamento la normale consultabilità (con l'adozione di opportune misure logiche o provvedendo alla trasposizione dei dati in archivi separati).*

**5. Informativa agli interessati**  
*In attuazione dei principi di protezione dei dati personali, il titolare del trattamento deve rendere edotti gli interessati (di norma in sede di conclusione del contratto) delle informazioni previste all'art. 13 del Codice, con particolare riferimento all'indicazione degli eventuali responsabili del trattamento ai quali è rimesso l'incarico di procedere al recupero crediti (se del caso, ai sensi dell'art. 13, comma 1, lett. f), del Codice, indicandoli nel proprio sito Internet e facendo ad esso espresso riferimento nell'informativa resa).*

*Ove i dati vengano raccolti presso terzi trova applicazione l'art. 13, comma 4, del Codice.*

#### **TUTTO CIÒ PREMESSO, IL GARANTE**

*prescrive, ai sensi dell'art. 154, comma 1, lett. c), del Codice, ai titolari di trattamenti di dati personali nell'ambito dell'attività di recupero crediti le misure necessarie ed opportune di cui ai punti da 1 a 5 del presente provvedimento al fine di rendere il trattamento conforme alle disposizioni vigenti.*

**Roma, 30 novembre 2005**

