



Safeguarding Your Trust

# Codice Deontologico

## PCMI S.p.A.



Approvato dal Consiglio di Amministrazione di PCMI S.p.A in data 21/12/2020

Il presente Codice Deontologico disciplina i comportamenti di tutti i lavoratori, siano essi dipendenti o collaboratori esterni (occasionalmente o continuativi), ovvero dipendenti delle altre aziende che, a qualunque titolo, trattano le informazioni gestite da PCMI S.p.A. Finalità degli articoli seguenti è, dunque, quella di descrivere i comportamenti personali vietati e quelli leciti al fine di evidenziare oltre ogni ragionevole dubbio, i valori di correttezza e rispetto della norma promossi da PCMI S.p.A e condivisi dai propri lavoratori.

#### ISTRUZIONI DI COMPORTAMENTO NELLA RELAZIONE E GESTIONE DEI CLIENTI DEBITORI DELLA MANDANTE

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;
- 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, tantomeno come dipendente o funzionario della Società Creditrice;
- Richiedere il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle indicate dalla Mandante;
- Concordare col debitore modalità di pagamento diverse da quelle previste dalla Mandante;
- Accettare parcelle, omaggi o favori di qualsiasi natura da parte del debitore;

- Sostituirsi in nessun caso al debitore per il pagamento delle somme dovute.

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

- Soddisfare gli impegni presi con la 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 minacce 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 l'attività, come da mandato ricevuto, con lealtà, correttezza e 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;
- Attenersi rigorosamente alle norme contenute nel Codice Etico.