

**CODICE DEONTOLOGICO
PER IL SETTORE
DEL RECUPERO CREDITI**

1	22.09.2009	Rev. generale	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
0	14.12.1999	1ª Emissione	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
Rev.	Data	Motivazioni	Convalida	Approvazione

INDICE

- **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 1.0 RIFERIMENTI**
- 2.0 PRESCRIZIONI GENERALI**
- 3.0 PRESCRIZIONI PER LE PERSONE CERTIFICATE O IN ITER**
- 4.0 PRESCRIZIONI PER LE ORGANIZZAZIONI DEI CORSI DI FORMAZIONE
QUALIFICATI/RICONOSCIUTI O IN ITER**

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente codice è valido ed applicabile per:

- le persone certificate o in iter di certificazione CEPAS
- le Organizzazioni che hanno ottenuto e/o richiesto la qualificazione/riconoscimento CEPAS dei propri corsi di formazione
che operano nel settore del Recupero Crediti.

Si ritiene utile precisare che, nel presente codice, il termine “debitore” identifica le persone con cui viene a contatto, nel corso della sua attività istituzionale, il personale addetto al Recupero Crediti (ad esempio: il soggetto titolare del debito, sia persona fisica che non, ma anche il garante, il co-obbligato, eventuali conviventi o collaboratori di costoro o loro rappresentanti anche non in senso formale ecc.)

1.0 RIFERIMENTI

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2004, Linea Guida IAF GD 24:2009
- Regolamento Generale CEPAS (RG01)
- Prescrizioni per l'uso del Marchio (MC01)
- Schemi di certificazione/qualifica CEPAS nel settore del Recupero Crediti
- Schemi di qualificazione/riconoscimento CEPAS nel settore del recupero Crediti

2.0 PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE

2.1 Tutte le persone certificate CEPAS, o in iter di certificazione, operanti nell'ambito del settore del Recupero Crediti, e tutte le Organizzazioni i cui corsi di formazione sono stati qualificati/riconosciuti CEPAS, e/o in iter di qualifica/riconoscimento, si impegnano a:

- 2.1.1 rendere noti ai propri Clienti i contenuti del presente codice deontologico;
- 2.1.2 rispettare il Regolamento e tutte le procedure CEPAS applicabili, tra le quali si evidenzia quella per l'uso del Marchio CEPAS;
- 2.1.3 non compiere azioni lesive, di qualsiasi natura, nei confronti dell'immagine e/o interessi delle Aziende/Enti clienti e dei fruitori dei corsi, anche potenziali, nonché nei confronti del CEPAS;
- 2.1.4 fornire piena collaborazione a qualsiasi inchiesta formale su infrazioni del presente Codice avviata dagli Organismi di accreditamento e di certificazione o per risolvere specifici casi di reclami;
- 2.1.5 soddisfare tutti gli impegni presi con l'incarico ricevuto dal mandante;
- 2.1.6 tenere una registrazione di tutti i reclami presentati contro di loro per attività svolte nell'ambito della validità della Certificazione/Qualificazione CEPAS e permettere a CEPAS l'accesso a dette registrazioni; entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, inviare comunicazione scritta e copia del reclamo stesso a CEPAS;
- 2.1.7 fornire al mandante un modulo da compilare in caso di eventuali reclami relativi alle prestazioni fornite, da inoltrare sia alla persona certificata/Organizzazione interessata dal reclamo, sia al CEPAS;
- 2.1.8 non effettuare attività promozionali (pubblicità, materiale informativo, ed altro) che possano indurre i Clienti ad una non corretta interpretazione del significato delle certificazioni o delle qualificazioni CEPAS ed, inoltre, indurre aspettative, nel cliente, non rispondenti con le reali situazioni in atto.
- 2.1.9 non effettuare attività concorrenziale nei confronti di CEPAS.

3.0 PRESCRIZIONI PER LE PERSONE CERTIFICATE O IN ITER

Le seguenti prescrizioni devono essere osservate durante tutte le fasi della prestazione professionale relativa alla certificazione, da parte dei professionisti certificati o in iter di registrazione presso CEPAS.

- 3.1 rispondere dell'attività svolta solo ed esclusivamente alla società di recupero che ha affidato loro l'incarico, rispettando le direttive ricevute; mantenere l'assoluta riservatezza verso terzi (segreto professionale) su qualsiasi informazione ottenuta presso i propri clienti e fatti comunque salvi i requisiti di legge;
- 3.2 non contattare, in nessun caso, la Società Creditrice, nonché i suoi agenti, rivenditori o terze parti, salvo esplicita e preventiva autorizzazione scritta della Società di Recupero mandante;

- 3.3 comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato nei confronti del debitore;
- 3.4 non accettare parcelle, omaggi o favori di qualsiasi natura da parte del debitore. Controllare, inoltre, che anche il personale, di cui si è eventualmente responsabili, non compia azioni di questo tipo;
- 3.5 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, ovvero millantare titoli, incarichi o qualifiche mendaci, allo stesso scopo;
- 3.6 presentarsi al debitore con discrezione e con cura nell'aspetto esteriore, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata;
- 3.7 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;
- 3.8 non sostituirsi, in nessun caso, al debitore nel pagamento delle somme dovute;
- 3.9 non richiedere il pagamento di somme ulteriori rispetto a quelle indicate dalla Società di recupero;
- 3.10 non qualificarsi, in nessun caso, come dipendenti o funzionari della Società Creditrice;
- 3.11 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;
- 3.12 rispettare tutte le leggi vigenti, con particolare riferimento alla normativa attinente al settore del Recupero Crediti.

4.0 PRESCRIZIONI PER LE ORGANIZZAZIONI DEI CORSI DI FORMAZIONE QUALIFICATI/RICONOSCIUTI O IN ITER

Le seguenti prescrizioni devono essere osservate durante tutte le fasi del processo relativo ai corsi di formazione, da parte delle Organizzazioni che detengono corsi qualificati/riconosciuti e/o in iter di registrazione presso CEPAS.

- 4.1 Comportarsi in modo scrupolosamente leale ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato verso i propri Clienti, fruitori dei corsi qualificati, sia, infine, verso il personale che collabora alla gestione dei corsi;
- 4.2 erogare servizi di formazione in conformità alla normativa vigente, volontaria o cogente;
- 4.3 tutelare gli interessi di eventuali aziende o enti committenti dei corsi; in particolare non fornire a terzi informazioni e valutazioni sui singoli partecipanti, e non favorire, in alcun modo, l'instaurazione di rapporti di lavoro.
- 4.3 effettuare una corretta comunicazione dei corsi che informi su: luogo e periodo di svolgimento, durata e programma dettagliato del corso, scopo e finalità del corso, contenuti didattici e struttura del corso, requisiti di accesso dei partecipanti, numero massimo di partecipanti, iter di certificazione CEPAS, relativamente alla figura professionale;
- 4.4 non utilizzare la qualifica del corso come sinonimo di certificazione professionale dei partecipanti

Per i Corsi: Nome organizzazione

Per le Persone: Nome e Cognome

LETTO E APPROVATO

Data: Firma: