

CODICE DEONTOLOGICO
PER IL SETTORE MARKETING & COMUNICAZIONE

2	22.09.2009	Rev. Generale	<i>Presidente Comitato di Certificazione</i>	<i>Presidente Consiglio Direttivo</i>
1	26.09.2002	Pagg. 3, 4	<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 DI CARATTERE GENERALE****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 delle Vendite.

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 Marketing & Comunicazione
- Schemi di qualificazione/riconoscimento CEPAS nel settore del Marketing & Comunicazione

2.0 PRESCRIZIONI DI CARATTERE GENERALE

- 2.1 Tutte le persone certificate CEPAS, e/o in iter di certificazione, operanti nell'ambito del settore del marketing & comunicazione, e tutte le Organizzazioni i cui corsi di formazione sono stati qualificati CEPAS, e/o in iter di qualifica, si impegnano a:
- 2.1.1 rendere noti ai propri Clienti (interni ed esterni) 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 Persone, Aziende, Enti e Clienti, anche potenziali, interessati dalla prestazione professionale, 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 lettera di incarico;
 - 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;
 - 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 ai Clienti 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 alle 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 e/o in iter di registrazione presso CEPAS.

- 3.1 Mantenere una condotta morale e civile irreprensibile nell'esercizio dell'attività professionale e nei rapporti con i consumatori ed il pubblico in genere, con particolare attenzione ai settori più esposti (es. persone in età minore);
- 3.2 svolgere l'attività professionale con chiarezza e trasparenza, con dignità e decoro di modo che le comunicazioni siano facilmente verificabili ed identificabili;

- 3.3 comportarsi in modo scrupolosamente leale, esemplare ed indipendente da condizionamenti di qualsiasi natura che possano influenzare il proprio operato nei confronti dei propri Clienti, delle Aziende/Enti (eventuali datori di lavoro), fornitori e di tutti coloro con cui vengono in contatto;
- 3.4 non imitare opere dell'ingegno di terzi, anche nel caso in cui queste non fossero state ancora divulgate e ne sia venuto casualmente a conoscenza;
- 3.5 mantenere l'assoluta riservatezza sulle notizie aziendali e personali di cui verrà al corrente durante l'esercizio della professione, e non prestare opera a favore di prodotti o servizi direttamente in concorrenza con quelli dei quali si sta occupando, fatto salvo un esplicito, reciproco assenso tra le parti interessate;
- 3.6 non fornire previsioni infondate o azzardate sui risultati delle attività di comunicazione da loro ideate e condotte;
- 3.7 rispettare tutte le leggi vigenti con particolare riferimento alla prestazione di servizi;
- 3.8 fare presente al proprio Cliente qualsiasi conflitto di interesse che possa esistere in ordine alla prestazione professionale relativa alla certificazione, prima di assumere l'incarico professionale;
- 3.9 non offrire al personale delle Aziende/Enti clienti o a loro rappresentanti o a qualsiasi altra persona interessata favori di qualsiasi natura che possano influenzare o alterare il comportamento degli stessi nell'acquisto dei servizi derivanti dall'esercizio dell'attività professionale; controllare, inoltre, che anche il personale, di cui si è eventualmente responsabili, non compia azioni di questo tipo. Nel contempo, è consentita l'elargizione di omaggi di minimo valore economico che abbiano come unico scopo il consolidamento del rapporto relazionale con detto personale.

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 verso il personale che collabora alla gestione dei corsi;
- 4.2 erogare servizi di formazione in conformità alla normativa vigente, volontaria e cogente applicabile;
- 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.
- 4.4 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.
- 4.3 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: