



**Sre
ervice srl**

CODICE ETICO

SOMMARIO

1. Premessa	3
2. Codice Etico	4
3. Diffusione del Codice	5
4. Obblighi degli interessati	5
5. Violazioni del Codice	6
6. Modalità di modifica del Codice	6
7. Mission e valori di Cre Service srl	6
8. Principi generali di comportamento	7
8.1 Legalità	7
8.2 Lealtà e Correttezza	7
8.3 Qualità del servizio	8
8.4 Conflitti di interesse	8
8.5 Valorizzazione delle risorse	8
8.6 Rispetto dei Diritti Umani	8
8.7 Salute e Sicurezza sul Lavoro	9
8.8 Partecipazione e reciprocità	9
8.9 Politica Anticorruzione	9
8.10 Gestione documenti contabili societari e comunicazioni sociali	9
8. 11 Tutela dati e sistemi informatici	10
8. 12 Omaggi e spese di rappresentanza	10
8. 13 Uso dei beni aziendali	10
9. Principi specifici di comportamento	11
9. 1 Relazioni con i Dipendenti	11
9. 2 Rapporti con terze parti	12
10. Reclami dei debitori	14
11. Ambiente	14

PREMESSA

Cre Service Srl è una società di Recupero Crediti nata nel 2007 dall'esperienza del suo Amministratore Sig. Crescenzo Enzo. Attualmente nella società, oltre all'amministratore, è presente un altro socio il quale si occupa di tutti i rapporti commerciali dell'azienda e della gestione della Rete Esattoriale.

Avvalendosi di personale altamente specializzato, Cre Service Srl svolge attività di recupero crediti in particolar modo nelle fasi hard e cioè a seguito di decadenza del beneficio del termine e nella gestione pro-soluto di crediti non-performing; fasi in cui collaboratori interni ed agenti esterni coniugano l'assistenza nel rientro del debito con efficienza e affidabilità.

Nel corso degli anni Cre Service Srl si è specializzata nella gestione conto terzi di portafogli NPL operando con tutte le aziende più importanti del panorama nazionale e risultando fra le migliori SDR per i risultati raggiunti.

Nell'ottica della gestione del credito finalizzata al recupero stragiudiziale, Cre Service Srl dispone di una rete di agenti esterni con particolare formazione nell'esazione domiciliare: la politica societaria di comprovata validità, lascia ritenere che una valutazione diretta del cliente a seguito di incontro presso il suo domicilio, supportata da una prima analisi del profilo del debitore compiuta già al ricevimento della pratica, consenta di esaminare al meglio tutti i parametri economici ed umani ascrivibili allo stesso quali ad esempio, posizione lavorativa, patrimonio immobiliare, contesto sociale e familiare in cui vive; ciò al fine di trovare la soluzione migliore per la definizione della posizione con il massimo profitto per la Committente.

Cre Service Srl ha la sede amministrativa e operativa a Bari e un ufficio operativo dislocato in Toscana, che si occupa di back office e della gestione esattoriale per il Centro-Nord.

- Settore **HOME COLLECTION**: formato da agenti esattoriali presenti sul territorio nazionale. Ogni agente ha una propria zona di competenza e un numero massimo di posizioni mensili da gestire, al fine di garantire una lavorazione delle pratiche affidate con alta professionalità e con i migliori risultati che si possano ottenere sul mercato.
- Settore **PHONE COLLECTION**: la struttura, integrata di recente, supporta il lavoro dei nostri agenti e amplia la possibilità di agire su tutto il territorio Nazionale.
- Settore **LEGALE**: affidato ad uno Studio Legale fiduciario interno, specializzato nel recupero giudiziale e stragiudiziale dei crediti, il quale, munito di mandato, ha il compito di diffidare e costituire in mora il debitore al fine precipuo di promuoverne la trattativa e valutare, con il minor rischio economico per la committente, l'opportunità dell'azione di recupero coatto del credito.
- Settore **BACK-OFFICE**: ha il compito di interfacciarsi con le diverse Committenti e recepire le loro direttive. Elabora aggiornamenti in tempo reale in merito al recuperato, all'andamento del gestito e redige le relazioni finali. Segue tutti i processi della gestione del recupero che vanno dall'importazione delle pratiche fino alla gestione degli incassi, avvalendosi di un gestionale interno creato appositamente dal **CED**, altra risorsa interna aziendale. Al proprio interno, dispone anche di figure specifiche formate per la gestione dei reclami e eventuali segnalazioni di Operazioni Sospette seguendo la normativa vigente in materia.

CODICE ETICO

Il presente Codice Etico (di seguito definito Codice) è un documento che esprime i valori ed i principi di comportamento che Cre Service Srl segue nella gestione delle proprie attività aziendali e nei rapporti con tutti coloro che con essa interagiscono. Al fine di regolamentare la reciproca collaborazione, nel Codice sono indicati gli standard comportamentali rivolti a Destinatari, siano essi interni o esterni all'Azienda, ossia:

- gli organi sociali;
 - i prestatori di lavoro, anche temporaneo;
 - i consulenti ed i collaboratori a qualunque titolo;
 - i portatori di interesse in genere (ossia gli Stakeholder);
- e qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto di Cre Service Srl.

Lo scopo del Codice è, inoltre, la definizione degli obblighi giuridici, l'esplicitazione dei comportamenti conseguenti ai suddetti obblighi e l'identificazione delle responsabilità di ciascun soggetto che collabora a qualunque titolo con Cre Service Srl.

Per tutti coloro che prestano la propria attività in favore di Cre Service Srl e per tutti i soggetti terzi, l'adesione ai principi etici previsti nel Codice rappresenta una condizione necessaria alla prosecuzione del rapporto con la Società stessa: il Codice costituisce parte integrante del contratto sottoscritto.

Il Codice Etico di Cre Service Srl è stato pensato e ideato per assicurare la diffusione dei valori portanti dello stesso e la loro comprensione e interiorizzazione da parte di tutto il personale e, in generale, di chiunque entri in contatto con Cre Service Srl medesima con il fine di perseguire obiettivi sociali che, insieme a quelli della crescita economica, determinano la legittimazione e la reputazione della società stessa.

In particolare, si ispira anche ai principi:

- del codice deontologico di U.N.I.R.E.C. "Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito", (che rappresenta oggi una realtà associativa unita e fortemente rappresentativa del settore recupero crediti e informazioni commerciali) secondo il quale le norme deontologiche si applicano a tutte le Imprese Associate, nei loro reciproci rapporti e nei confronti dei terzi;
- del Codice di condotta adottato dal "Forum U.N.I.R.E.C. Consumatori" redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo, che mira a promuovere il dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, sicché tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise;
- della prassi di riferimento UNI/PdR 67:2019 "Criteri operativi per i processi di gestione e tutela del credito", pubblicata il 23 settembre 2019;
- del codice di autodisciplina delle aziende aderenti ad A.N.A.C.A.P. (Associazione Nazionale Aziende Concessionarie Servizi Entrate Enti Locali) che ha lo scopo di tutelare gli interessi degli associati.

DIFFUSIONE DEL CODICE

Cre Service Srl diffonde il Codice in particolare:

- al personale interno, mediante l'affissione nei luoghi di lavoro e la sua presentazione in occasione di specifici momenti formativi, per favorire la consapevolezza e la pratica sui comportamenti ivi indicati;
- a collaboratori esterni, fornitori e altri soggetti terzi che svolgono attività in nome e per conto di Cre Service Srl, per mezzo di una opportuna e chiara comunicazione informativa, cartacea e/o elettronica, così da mettere il Destinatario nelle condizioni di comprenderne pienamente il contenuto e di sottoscriverlo consapevolmente.

Il presente Codice Etico è approvato da Cre Service Srl. Per ottenere una massima diffusione del Codice, esso è pubblicato sul sito internet.

OBBLIGHI DEGLI INTERESSATI

A tutti i Destinatari si richiede di prendere visione e accettare il Codice, ossia di conoscere e apprendere le norme di comportamento ivi contenute nonché tutte quelle norme comportamentali che regolano le diverse attività aziendali. In particolare, i Destinatari interni sono tenuti a:

- rivolgersi ai propri superiori, o ai referenti aziendali, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme contenute nel Codice;
- riferire tempestivamente ai propri superiori, ai referenti aziendali o all'Organismo di Vigilanza (deputato a vigilare sul funzionamento e sull'efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 e s.m.i.) qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni oppure tentativi di violazioni comportamentali;
- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni comportamentali;
- informare adeguatamente ogni terza parte, con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa, sull'esistenza del Codice e su impegni e obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni.
- Inoltre, si richiede ad ogni responsabile di funzione aziendale di:
 - rappresentare, con il proprio comportamento, un esempio per i diretti collaboratori;
 - sottolineare loro che il rispetto del Codice costituisce parte essenziale della
 - svolgere, dove di competenza, una funzione di controllo sulla corretta attuazione del Codice;
 - adottare, quando richiesto dal contesto, misure correttive immediate;
 - impedire qualunque tipo di ritorsione.

VIOLAZIONI DEL CODICE

Le violazioni commesse dai Dipendenti rispetto agli standard comportamentali, alle procedure e alle istruzioni operative, che discendono dagli indirizzi generali formalizzati nel Codice, sono sanzionate ai sensi del Sistema Disciplinare di Cre Service Srl, redatto nel rispetto delle norme del Diritto del Lavoro ed in particolare ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL) applicabili in Azienda.

Una specifica violazione configurerà, quindi, un illecito di natura disciplinare e, come tale, sarà perseguita e sanzionata. La violazione delle norme del Codice e l'inosservanza degli altri principi di comportamento, che da esso discendono, quando perpetrata da parte di componenti degli organi sociali può comportare l'adozione, da parte degli enti competenti, delle misure più idonee previste e consentite dalla Legge.

Le violazioni commesse da soggetti terzi saranno, infine, gestite in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi contrattuali, salvo violazioni di legge di maggiore rilevanza. Cre Service Srl si impegna, in ogni caso, a fare tutto quanto sia necessario e consentito al fine di tutelare sé stesse e prendere le dovute distanze da tali comportamenti illeciti.

MODALITÀ DI MODIFICA DEL CODICE

Il Codice è soggetto a revisione da parte di Cre Service Srl. L'attività di revisione tiene conto dei contributi ricevuti da dipendenti e da terzi, così come delle evoluzioni normative e delle più affermate prassi internazionali, nonché dell'esperienza acquisita nell'applicazione del Codice stesso. Le eventuali modifiche al Codice introdotte a seguito di tale attività di revisione sono pubblicate e rese disponibili con le medesime modalità di divulgazione sopra riportate.

MISSION E VALORI DI CRE SERVICE SRL

La ragion d'essere di ogni attività aziendale di Cre Service Srl è aumentare la quota di mercato che rappresenta la misura del proprio successo. Gli obiettivi di Cre Service Srl sono:

- l'eccellenza in ogni suo aspetto;
- l'innovazione basata sulla ricerca tecnologica;
- la creazione di valore per i Clienti attraverso la presenza e la condivisione;
- l'offerta ai Dipendenti di un lavoro gratificante e opportunità di carriera;
- la creazione di valore per partner e azionisti.

Cre Service Srl ritiene che la capacità di eccellere sia legata a:

- integrità;
- comportamento etico;
- conoscenza;
- creatività;
- competenza;
- collaborazione.

Cre Service Srl esprime i suddetti valori nella quotidiana attività aziendale per ricercare il miglioramento continuo nei processi e nei servizi offerti.

PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO

Cre Service Srl nel seguire i propri principi etici, si impegna a:

- gestire i rapporti commerciali in conformità a tutte le normative e i regolamenti in vigore;
- agire sempre nel rispetto reciproco;
- attenersi ai propri obblighi morali e sociali;
- adempiere a tutti i regolamenti in materia di protezione, salute e sicurezza delle persone;
- risparmiare risorse e proteggere l'ambiente;
- non utilizzare mai le risorse e/o i beni aziendali per trarne un profitto personale;
- non assumere mai decisioni basate sul tornaconto personale;
- contribuire allo sviluppo delle comunità locali in cui Cre Service Srl opera, adottando un codice deontologico in grado di assicurare impegno, onestà, correttezza e rispetto delle regole.

Di seguito sono presentati alcuni principi generali di comportamento di cui Cre Service Srl richiede il rispetto a tutti i Destinatari.

8.1 Legalità

Cre Service Srl riconosce la legalità come principio fondante per la conduzione di qualsiasi attività ed esorta i propri collaboratori al rispetto del presente Codice, della Legge, della normativa vigente e degli specifici regolamenti aziendali: Cre Service Srl non giustifica alcun comportamento contrario anche se motivato dal perseguimento di un interesse delle Società stesse, e sanziona tali comportamenti secondo gli articoli del proprio Sistema Disciplinare. Cre Service Srl previene, con specifici controlli, l'instaurazione ed il mantenimento di qualsiasi forma di rapporto con soggetti il cui comportamento non sia improntato a principi di verificata legalità.

8.2 Lealtà e Correttezza

La condotta del personale di Cre Service Srl nei confronti delle aziende concorrenti, Competitors, si basa sui principi di lealtà e correttezza, sempre nel rispetto della Legge: è disapprovato e condannato qualsiasi comportamento che possa costituire impedimento o turbamento all'esercizio di un'impresa o che possa essere comunque volto alla commissione di delitti contro l'industria e il commercio (impossessarsi illecitamente di segreti commerciali, elenchi fornitori ed altre informazioni afferenti l'attività economica di terzi, ...).

8.3 Qualità del servizio

La qualità si misura nella soddisfazione del cliente. I servizi devono rispondere a richieste rigorose, che possono essere soddisfatte soltanto applicando alti standard qualitativi. Profondo know-how e processi sono necessari per soddisfare la richiesta di prestazioni eccezionali, in termini di tecnologia e qualità e in un modo efficiente in termini di costi. Lo sviluppo dei processi produttivi è una conseguenza delle capacità tecniche e della costante volontà di innovare di Cre Service Srl.

8.4 Conflitti di interesse

Nello svolgimento di ogni attività, Cre Service Srl opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un Collaboratore operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello dell'impresa per trarne un vantaggio di natura personale.

8.5 Valorizzazione delle risorse

Tutti i collaboratori di Cre Service Srl contribuiscono a definire, mantenere e migliorare l'immagine dell'Azienda stessa e la qualità dei servizi forniti. Per questo motivo Cre Service Srl promuove costantemente il valore delle proprie risorse umane, stimolando la collaborazione e il lavoro in gruppo e sostenendo azioni di formazione continua e di apprendimento permanente.

Per Cre Service Srl i dipendenti sono una risorsa strategica e la multiculturalità rappresenta un punto di forza per l'intera Società. Cre Service Srl sottolinea l'importanza di attrarre e trattenere i migliori talenti e stimola l'interazione onesta, aperta e costruttiva, la partecipazione e la collaborazione, la condivisione delle informazioni e della conoscenza: regolarmente vengono valutati il grado di soddisfazione e le prestazioni dei dipendenti sulla base dei risultati individuali e collettivi, sul rispetto degli adempimenti e delle norme di comportamento.

Cre Service Srl valorizza le proprie risorse umane attuando una seria politica di gestione del personale e più precisamente promuovendo il criterio di meritocrazia e il riconoscimento della qualità del lavoro nonché la crescita e lo sviluppo dei collaboratori attraverso attività di formazione.

Cre Service Srl sa cogliere le potenzialità produttive provenienti dalla collettività e deve attuare tutte quelle condizioni che rendono effettivo il diritto al lavoro, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche e di condizioni personale e sociali.

8.6 Rispetto dei Diritti Umani

Il Codice si ispira alle principali normative, linee guida e regolamentazioni esistenti a livello nazionale e internazionale in tema di responsabilità sociale d'impresa, di corporate governance, diritti umani e ambiente, come la Carta dei Diritti delle Nazioni Unite, la Carta dei dell'Unione Europea, gli standard di lavoro dignitoso contemplati nelle convenzioni ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e le Linee Guida per le Imprese Multinazionali dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico). Cre Service Srl si impegna inoltre a promuovere e rispettare tali diritti.

8.7 Salute e Sicurezza sul Lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei propri collaboratori, dei clienti e della popolazione circostante, così come la riduzione e l'eliminazione degli infortuni e delle malattie professionali, sono fondamenti dell'impegno etico di Cre Service Srl.

Cre Service Srl si impegna, perciò, nella tutela dell'integrità psicofisica dei propri collaboratori, e di tutti coloro che si muovono nei luoghi di lavoro di sua competenza: adottando scrupolosamente quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro ed analizzando periodicamente i propri processi aziendali per identificare ed eliminare o tenere sotto controllo le situazioni di rischio. Viene altresì posta particolare attenzione alla sensibilizzazione delle risorse sul tema della prevenzione, mediante azioni informative e formative nonché di addestramento del personale.

8.8 Partecipazione e reciprocità

Cre Service Srl riconosce alle osservazioni ed ai suggerimenti provenienti dai propri Stakeholder un importante strumento partecipativo e di coinvolgimento attraverso cui migliorarsi e soddisfare le parti interessate.

Per questo motivo diffonde al suo interno e all'esterno una politica di estrema apertura al dialogo e al confronto, promuovendo e facilitando il raggiungimento di soluzioni equilibrate e limitando l'insorgere di disagi e conflitti. In tale ottica partecipativa, Cre Service Srl considera la condivisione e sottoscrizione dei principi del Codice, un requisito essenziale affinché possa avere luogo ed essere mantenuto un qualsivoglia rapporto con gli Stakeholder.

8.9 Politica Anticorruzione

Cre Service Srl si impegna ad adottare una Politica Anticorruzione ed a garantire la conformità a tutte le leggi applicabili, in tal senso, alla Società. Cre Service Srl incoraggia il dialogo e sostiene chiunque esprima in buona fede motivi di preoccupazione in relazione alla presente politica; inoltre si impegna a garantire che nessuno subisca trattamenti discriminatori per aver rifiutato di rendersi complice di atti corruttivi o per aver segnalato in buona fede il verificarsi o il possibile verificarsi di comportamenti di questo tipo.

8.10 Gestione della redazione dei documenti contabili societari e delle comunicazioni sociali

Cre Service Srl osserva le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri indicati dalla Legge e dai principi contabili nazionali ed internazionali.

Cre Service Srl effettua, inoltre, comunicazioni sociali (bilanci, note, relazioni e altri documenti) nel rispetto dei soci ai sensi degli articoli del Codice civile. Nell'attività di contabilizzazione e comunicazione dei fatti relativi alla gestione della Società, i dipendenti e i collaboratori rispettano scrupolosamente la normativa vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Cre Service Srl vieta qualunque azione che possa risultare di ostacolo all'attività delle Autorità pubbliche di vigilanza. In particolare, nella gestione della redazione dei documenti contabili societari e nelle comunicazioni sociali, il dipendente agisce nel rispetto del principio di diligenza e fedeltà.

Per diligenza si intende l'insieme delle cautele e delle attenzioni da osservare nell'esecuzione della prestazione. L'obbligo di fedeltà consiste, invece, nel divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione e i metodi operativi e di far uso delle conoscenze acquisite in modo tale da non danneggiare la Società.

Il dipendente esegue le disposizioni inerenti all'espletamento delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori. Se ritiene che l'ordine sia palesemente illegittimo, il dipendente dimostra le ragioni dell'illegittimità a chi l'ha impartito; se l'ordine è rinnovato per iscritto ha il dovere di darvi esecuzione. Il dipendente, comunque, non esegue l'ordine quando l'atto sia vietato dalla legge penale o costituisca illecito amministrativo.

8.11 Tutela dati e sistemi informatici

Cre Service Srl tutela la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni e dei dati, appartenenti a dipendenti, collaboratori o a terzi, raccolti in ragione o in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa, ed ogni dipendente e collaboratore è tenuto a conformarsi a tali principi; la gestione del trattamento dei dati personali è in pieno accordo con la normativa vigente in materia. I Destinatari assicurano la massima riservatezza sulle notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale delle Società nel rispetto del D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del General Data Protection Regulation 2016/79 (GDPR).

Cre Service Srl proibisce qualunque pratica che possa violare la riservatezza dei sistemi informatici propri e di terzi od arrecarvi comunque danno, o tesa a falsificare un documento informatico pubblico e/o avente efficacia probatoria.

8.12 Omaggi e spese di rappresentanza

Nessun collaboratore deve direttamente o indirettamente accettare, sollecitare, promettere, offrire o corrispondere somme di denaro o altre utilità (inclusi regali o doni, ad eccezione di oggetti di mero valore simbolico) anche a seguito di pressioni illecite. Ai collaboratori è ovviamente altresì vietato offrire omaggi commerciali, regali o altre utilità che possano costituire violazioni di leggi o regolamenti e che, se resi pubblici, possono costituire un pregiudizio, anche solo di immagine, a Cre Service Srl.

8.13 Uso dei beni aziendali

Il personale dispone di beni di vario tipo, di proprietà di Cre Service Srl. È necessario che l'uso di tali beni sia effettuato per motivi di servizio e non personali, in modo appropriato e responsabile. Alla cessazione del rapporto di lavoro, tutti i beni devono essere restituiti.

PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORTAMENTO

Di seguito sono presentati alcuni principi specifici di comportamento riferibili a differenti tipologie di Destinatari e/o a particolari rapporti con Cre Service Srl.

9.1 Relazioni con i Dipendenti

L'osservanza delle norme contenute nel Codice deve considerarsi parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali previste per i Dipendenti della Società, ai sensi dell'art. 2104 del Codice civile (Diligenza del prestatore di lavoro). Affinché il Codice possa diventare base comportamentale condivisa da tutta l'organizzazione, Cre Service Srl richiede ai propri Dipendenti di conoscere ed osservare lo stesso e di promuoverne la conoscenza presso i dipendenti neoassunti e presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragioni del loro lavoro.

○ 9.1.1 Selezione e assunzione del personale

Tutte le funzioni aziendali di Cre Service Srl nella selezione e assunzione del personale devono assicurare:

- il rispetto di criteri di selezione e assunzione trasparenti ed imparziali;
- la verifica della corrispondenza tra i profili dei candidati e le esigenze dell'Azienda;
- l'applicazione di forme di lavoro regolari;
- il rispetto del diritto dei lavoratori a condizioni di lavoro fondate sulla dignità della persona.

○ 9.1.2 Trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali

La trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali che intercorrono tra i Dipendenti di Cre Service Srl è importante presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Rapporti e comunicazioni trasparenti permettono un miglioramento continuo sia nella qualità del prodotto fornito che nella qualità della vita all'interno dell'Azienda.

Trasparenza, chiarezza ed efficacia comunicativa sono altresì elementi che rendono possibile l'attuazione autentica e completa del presente Codice.

Il personale è chiamato, in particolare, a segnalare apertamente e tempestivamente ogni violazione o tentativo di violazione del Codice attraverso la piattaforma del Whistleblowing. Qualunque segnalazione manifestamente infondata, effettuata in aperta mala fede, al fine di arrecare danno ai colleghi e/o collaboratori potrebbe essere considerata infrazione disciplinare.

9.2 Rapporti con terze parti

○ 9.2.1 Relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Autorità di Vigilanza

○ 9.2.1.1 Verso la Pubblica Amministrazione

Cre Service Srl si impegna a adottare, nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione, e con gli Enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse, la più rigorosa osservanza delle normative internazionali, nazionali e aziendali applicabili.

Cre Service Srl, e, per conto di ogni dipendente, collaboratore o consulente, non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere il compimento di atti conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, denaro, favori o utilità di qualunque genere. Il Dipendente o il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione.

Cre Service Srl chiede al personale addetto alla richiesta e alla presentazione di dichiarazioni, documenti e informazioni per la concessione di contributi, sovvenzioni e finanziamenti, di agire nel rispetto della Legge, redigendo, senza artifici o raggiri, la documentazione necessaria.

Cre Service Srl si impegna affinché le erogazioni concesse vengano destinate alle finalità per cui esse sono state richieste.

○ 9.2.1.2 Verso le Autorità di Vigilanza e Controllo

Cre Service Srl impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo (della Pubblica Amministrazione o di Enti da essa autorizzati) alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

○ 9.2.2 Relazioni con i Fornitori

○ 9.2.2.1 Selezione e scelta dei Fornitori

La gestione dei fornitori deve essere improntata a criteri di imparzialità, autonomia e indipendenza al fine di:

- evitare qualsiasi forma di discriminazione e consentire a tutti coloro che hanno i requisiti di competere per l'assegnazione dei contratti;
- evitare conflitti di interesse, pratiche illegali e immorali che danneggiano i singoli individui e l'intero sistema aziendale.

A tal fine Cre Service Srl dispone di specifiche procedure e istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori e in particolar modo la loro selezione, scelta e qualificazione, nonché la gestione documentale e le attività di controllo sugli stessi da parte delle funzioni che si occupano degli acquisti.

○ 9.2.2.2 Acquisto di beni e servizi e conferimento di incarichi professionali

Cre Service Srl non accetta la sottoscrizione di commesse che violino il presente Codice o che contrastino con la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente.

Cre Service Srl divulga presso i fornitori il presente Codice. Tutti i fornitori sono tenuti a prenderne visione ed accettarlo, consapevoli che le Società considerano motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali comportamenti contrari ai principi del Codice.

- **9.2.3 Relazioni con i Competitors**

- **9.2.3.1 Rispetto della proprietà industriale ed intellettuale**

Cre Service Srl rispetta i propri ed altrui diritti di proprietà industriale ed intellettuale, ivi compresi i diritti d'autore, brevetti, marchi e segni di riconoscimento. Cre Service Srl vieta la riproduzione non autorizzata di programmi informatici, documentazione o altri materiali protetti da diritto d'autore ovvero rispetta le restrizioni indicate nei contratti di licenza.

- **9.2.3.1 Gestione dei marchi di Cre Service Srl**

Cre Service Srl attiva tutte le modalità necessarie a garantire il rispetto della normativa sui diritti d'autore, nonché sulla tutela dei segni di riconoscimento, quali marchi e brevetti.

La direzione di Cre Service Srl è responsabile della gestione dei marchi che devono essere registrati a nome della Società.

- **9.2.4 Relazioni con i Clienti**

- **9.2.4.1 Correttezza e completezza delle informazioni**

Ai dipendenti, ai collaboratori ed ai consulenti si chiede di definire ed effettuare comunicazioni ai Clienti:

- chiare, semplici e comprensibili;
- conformi alla normativa vigente, senza ricorrere a pratiche elusive e vessatorie;
- complete, evitando omissioni o esposizioni interpretabili, per permettere al Cliente una decisione pienamente consapevole.

Cre Service Srl si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente ai propri Clienti, utilizzando il mezzo di comunicazione più consono ed efficace, eventuali modifiche ai contratti e variazioni alle condizioni economiche e tecniche del servizio.

Inoltre, tutto il personale di Cre Service Srl, in relazione alle proprie mansioni e nei rapporti con i clienti, sono tenuti a:

- mantenere un comportamento corretto, cordiale e disponibile in qualsiasi situazione;
- impegnarsi a fondo per la risoluzione di eventuali problemi;
- segnalare al proprio superiore qualsiasi problema o criticità;
- tutelare la reputazione della società;

Il cliente è la componente più importante del nostro patrimonio.

I comportamenti di tutti devono tendere a soddisfare le giuste esigenze del cliente, con l'obiettivo di mantenerlo fedele e soddisfare al meglio i suoi bisogni.

Cre Service Srl non ha preclusioni di principio verso alcun cliente o categoria di clienti, ma non intende intrattenere relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone delle quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti fuori dalla legalità.

Cre Service Srl è impegnata a dare attuazione concreta con il massimo scrupolo a tutte le iniziative legate al contrasto del riciclaggio del denaro sporco, dell'usura e di ogni tipo di reato finanziario.

- **9.2.4.2 Coinvolgimento Clienti**

Porre attenzione alle segnalazioni e alle indicazioni provenienti dal Cliente è essenziale per fornire un prodotto soddisfacente. A tal fine Cre Service Srl mette a disposizione canali comunicativi diretti tra il cliente e le molteplici professionalità di cui dispone.

- **9.2.4.3 Riservatezza delle informazioni**

Cre Service Srl, in ogni sua manifestazione professionale, garantisce il rispetto delle informazioni di cui viene in possesso laddove non sia espressamente autorizzato a farne uso pubblicamente.

RECLAMI DEI DEBITORI

Cre Service Srl auspica che un trasparente colloquio con i debitori possa prevenire qualsiasi genere di conflitto.

Ogni segnalazione di reclamo sarà gestita con la massima serietà, attenzione e celerità nel rispetto delle procedure di Conciliazione Paritetica previste dal Codice di Condotta adottato dal Forum Unirec/Consumatori.

Vi è anche la possibilità per i debitori di rivolgersi alle filiali o presso i punti operativi.

Per ulteriore agevolazione e trasparenza, i contatti dell'Ufficio a tutela del Cliente e del consumatore sono riportati sulla ricevuta rilasciata al debitore e sul sito internet.

AMBIENTE

Cre Service Srl si impegna a valutare l'impatto ambientale delle proprie attività e ad individuare conseguentemente ambiti di miglioramento, soprattutto nell'utilizzo razionale delle risorse energetiche.