



Centrale Attività Finanziarie S.p.A.

# CODICE ETICO

L'EMANAZIONE E L'ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO RISPONDONO AI PRINCIPI CONTENUTI NEL D. LGS. 231/2001  
IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA DELLE SOCIETÀ

APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE CON DELIBERA

DEL 25 APRILE 2014

Edizione Marzo 2014

---

## SOMMARIO

### 1. PREMESSA

Destinatari  
Principi generali

### 2. VALORI AZIENDALI E NORME COMPORTAMENTALI

### 3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

### 4. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

#### 4.1 DIRITTI

4.1.1 Gestione e Valutazione del personale  
4.1.2 Assunzione del personale  
4.1.3 Formazione del personale

#### 4.2 DOVERI

4.2.1 Segnalazioni  
4.2.2 Condotta  
4.2.3 Conflitto d'interessi  
4.2.4 Rapporti con l'esterno  
4.2.5 Riservatezza delle informazioni e dei dati personali  
4.2.6 Servizio a tutela dei crediti ceduti e/o gestiti  
4.2.7 Tutela della reputazione e salvaguardia del patrimonio aziendale  
4.2.8 RegISTRAZIONI contabili

### 5. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

### 6. RAPPORTI CON I DEBITORI CEDUTI

### 7. RAPPORTI CON I FORNITORI

### 8. PUBBLICITA' E PROMOZIONE

### 9. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### 10. RAPPORTI CON LE AUTORITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO

### 11. STRUMENTI E VIGILANZA PER L'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO

### 12. OSSERVANZA DEL CODICE ETICO

### 13. NORME DI CHIUSURA

---

## 1. PREMESSA

Con l'obiettivo di salvaguardare l'attività e il prestigio acquisito nell'esercizio delle attività di tutela del credito e al tempo stesso uniformare e indirizzare la condotta aziendale ai principi qui di seguito declinati, la Società intende definire, nel Codice Etico, l'insieme delle regole alla cui osservanza ciascun amministratore, sindaco, dirigente, quadro, dipendente, collaboratore, consulente, fornitore, dovrà ispirare il proprio comportamento.

Il Codice Etico intende pertanto fornire un insieme di norme comportamentali da rispettare nei rapporti con tutti i soggetti con cui la Società entri in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale.

Con riferimento alle relazioni commerciali, la Società ricusa di intrattenere rapporti con Enti che non dimostrino di ispirare il proprio comportamento a principi affini.

In particolare, il Codice Etico richiede a coloro che amministrano la Società, a coloro che la controllano, al management, ai dipendenti e ai collaboratori, attivazioni coerenti, cioè comportamenti che non risultino, nelle intenzioni, nelle modalità e nelle finalità, dissonanti rispetto ai principi che il Codice Etico declina e ai quali devono conformarsi disposizioni regolamentari e norme procedurali.

Il Codice Etico si propone di realizzare la maggiore coesione aziendale, rendendo ciascuno dei soggetti che svolge un ruolo nella Società e per la Società, consapevole – nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità - del dovere di perseguire gli obiettivi aziendali con metodi corretti e leali, nel riconoscimento del presupposto che lavorare in un contesto che attribuisce il giusto valore alla correttezza morale, contribuisca alla crescita della professionalità del singolo e della produttività dell'azienda nel suo complesso.

### **1.1 DESTINATARI**

Destinatari del Codice Etico sono i Membri del Consiglio di Amministrazione, i Membri del Collegio Sindacale, i Dirigenti, i Quadri, gli Impiegati anche in posizione para-subordinata, i Collaboratori e coloro che svolgono per la Società attività assistenziale, supportava e consulenziale, nonché le persone fisiche o giuridiche cui siano stati esternalizzati funzioni e/o servizi o commessi determinati incarichi.

La Società si impegna a diffondere il Codice Etico tra tutti i soggetti direttamente o indirettamente interessati, con i mezzi ritenuti più opportuni, non ultimo l'accesso al sito aziendale *intranet*.

---

## **1.2 PRINCIPI GENERALI**

### **1. Correttezza e onestà**

La Società opera nel rispetto della normativa vigente, della deontologia professionale e dei regolamenti interni. Il perseguimento dell'interesse della Società non può, in nessun caso, giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza e onestà. In particolare, la Società s'impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a contrastare la corruzione.

### **2. Imparzialità**

Nelle relazioni con tutti i portatori d'interesse, la Società evita ogni forma di discriminazione basata sulla nazionalità, il sesso, la razza o l'origine etnica, la religione, le opinioni politiche, l'età, l'orientamento sessuale, la disabilità, lo stato di salute dei suoi interlocutori e garantisce il rispetto dei diritti umani.

### **3. Riservatezza**

La Società garantisce, anche in conformità alla normativa di riferimento, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e il loro trattamento con modalità idonee ad assicurarne la massima trasparenza ai diretti interessati e l'inaccessibilità a terzi, se non per giustificati ed esclusivi fini aziendali.

In particolare, la Società vieta ai propri collaboratori di utilizzare e diffondere informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale, se non su istanza dell'Autorità.

### **4. Conflitto di interessi**

Nello svolgimento di ogni attività istituzionale, la Società opera per prevenire il determinarsi di situazioni di conflitto di interessi, reale o anche soltanto potenziale. Oltre alle ipotesi che la legge definisce, si considera conflitto di interessi anche il caso in cui un soggetto collegato alla Società da mandato o da contratto, operi per il compimento di un interesse diverso da quello della Società, per trarne un vantaggio di natura personale.

### **5. Libera concorrenza**

La Società riconosce nella libera concorrenza in un'economia di mercato, il fattore decisivo per assicurare la crescita e il costante miglioramento aziendale.

La Società basa la propria competitività sulla qualità dei servizi da lei offerti e non sul discredito dei concorrenti.

### **6. Trasparenza e completezza dell'informazione**

Le informazioni che vengono diffuse dalla Società sono complete, trasparenti, comprensibili e accurate, in modo da permettere a chiunque ne abbia interesse di assumere decisioni consapevoli in merito alle relazioni da intrattenere con la Società stessa.

---

**7. Tutela delle risorse umane**

CAF promuove il valore delle risorse umane garantendo il rispetto della professionalità e condizioni di lavoro nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori; a tal fine cura la qualità dell'ambiente, degli strumenti, dei posti e dei metodi di lavoro e diffonde la cultura della responsabilità per sé e per gli altri.

**8. Equità delle remunerazioni e degli incentivi**

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

**9. Tutela dei diritti umani**

Caf promuove e diffonde una cultura finalizzata al mantenimento di una condotta rispettosa del diritto alla integrità psico-fisica e della dignità della persona, condannando espressamente qualsiasi forma di molestia sessuale e di comportamento vessatorio.

In particolare, CAF promuove la cultura del rispetto umano e morale verso le Controparti Terze Debitrici cui fanno capo le esposizioni debitorie che CAF gestisce.

**10. La Società rifiuta i comportamenti che si discostano dai principi del presente Codice Etico e dalla Legge.**

CAF si astiene da comportamenti non in linea con quanto previsto dal presente Codice Etico e in ogni caso non conformi alle Norme di Legge e alle disposizioni dell'Authority.

---

## 2. VALORI AZIENDALI E NORME COMPORTAMENTALI

La Società, in linea con la reputazione acquisita svolgendo con serietà e professionalità il proprio compito, intende affermare in Italia e all'estero il proprio nome, attraverso la trasparenza delle sue azioni e la qualità dei servizi resi.

La soddisfazione delle necessità della clientela è posta al centro dell'attività; la Società è impegnata, nel contempo, ad ottenere il migliore risultato nel quadro delle strategie di crescita qualitativa e quantitativa, nel medio e lungo termine.

La Società persegue i suoi obiettivi con un impiego adeguato di risorse, valorizzandone la crescita professionale nel quadro di comportamenti eticamente corretti e nel rispetto delle regole dell'organizzazione, tenendo conto dell'ottimizzazione dei costi e dei tempi.

Le attività della Società sono svolte:

- Ispirandosi ai principi di sana e prudente gestione, allo scopo di strutturarsi e configurarsi come ente solido, affidabile, trasparente, aperto alle innovazioni, interprete dei bisogni dei clienti, dei diritti degli obbligati, interessato al migliore sviluppo delle risorse umane ed alla più efficiente organizzazione aziendale;
- perseguendo gli interessi aziendali in modo competitivo, attento alle esigenze degli azionisti nel rispetto di leggi e regolamenti, e con comportamenti corretti e leali nei confronti di tutti i soggetti coinvolti nelle attività istituzionali;
- tutelando la stima reputazionale ed il patrimonio aziendale.

Tutta la Società deve mantenere un comportamento eticamente corretto nei rapporti con i suoi Stakeholder, con i concorrenti, i debitori ceduti e/o gestiti, le istituzioni pubbliche.

Pertanto, non sono tollerabili, nello svolgimento delle varie funzioni aziendali, comportamenti illegali o eticamente scorretti, anche con riferimento a regolamenti o procedure adottati dalla Società.

Il Codice Etico rappresenta il "manifesto della cultura aziendale" di CAF, e, come tale, destinato non solo a trovare attuazione all'interno della Società, ma anche alla diffusione di tale cultura presso la più ampia e indifferenziata categoria di tutti i portatori di interesse verso la Società.

---

### 3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

CAF si adopera per il continuo miglioramento operativo, al fine di rendere più efficiente – attraverso l'aggiornamento delle procedure – la gestione della Società, sana e prudente, nel rispetto di Principi del Controllo Interno.

La Società è dotata di un complesso di disposizioni regolamentative che ne definiscono le funzioni e regolano le modalità di svolgimento dell'attività di direzione e controllo in base alle disposizioni del Consiglio di Amministrazione.

Elemento centrale dell'organizzazione aziendale sono considerate le risorse umane.

Apposite disposizioni definiscono gli ambiti operativi, i ruoli, gli adempimenti e le competenze delle unità organizzative.

Strutture dedicate provvedono all'adeguamento dei processi aziendali per migliorare l'efficacia operativa, incentivando l'adozione di automatismi e garantendo la tempestività e puntualità nell'evasione delle richieste di informazioni e di valorizzazione statistica dei dati.

Ogni intervento apportato all'operatività del sistema aziendale viene comunicato a tutto il personale interessato.

Si tiene conto di proposte di miglioramento suggerite dal personale in merito all'organizzazione del lavoro, agli strumenti operativi di supporto e alla sostituzione di attività ripetitive a scarso valore aggiunto in processi informatici.

La struttura organizzativa nella sua interezza è chiamata a verificare il rispetto delle norme disciplinate dal presente Codice Etico, collaborando con l'Alta Direzione, con il Collegio Sindacale, con l'Organismo di Vigilanza e con le altre funzioni del Sistema di Controllo Interno, alla verifica della validità dei processi aziendali adottati, del rispetto delle disposizioni di legge, degli obblighi di informazione e degli stessi processi di controllo.

---

## 4. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### 4.1 DIRITTI

La Società garantisce:

- il diritto ad un ambiente lavorativo favorevole a corrette relazioni interpersonali, nel rispetto dei fondamentali principi di dignità, inviolabilità, uguaglianza e libertà della persona;
- Il diritto a un lavoro di qualità che significhi, conformità alle norme su privacy, salute e sicurezza, trasparenza dei processi operativi, osservanza delle disposizioni di legge che regolano il rapporto di lavoro e/o di collaborazione.

La Società riconosce al lavoratore, prima di ogni cosa, il diritto al rispetto della persona e gli affida un lavoro di qualità che significhi, conformità alle norme su privacy, salute e sicurezza, trasparenza dei processi operativi, osservanza delle disposizioni che regolano il rapporto di lavoro e/o di collaborazione.

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.

La Società 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 di indagini.

#### ***4.1.1 Gestione e Valutazione del personale***

La gestione del personale è orientata alla valorizzazione delle competenze e delle capacità di ognuno offrendo le opportunità per la loro realizzazione.

I responsabili della gestione delle risorse umane, nella attuazione della politica di valutazione del personale, devono tenere in considerazione e premiare oltre che il corretto svolgimento del lavoro, la professionalità, l'impegno, la correttezza, la disponibilità e l'intraprendenza di ogni dipendente.

La Società rifiuta di adottare politiche discriminatorie nella selezione e gestione del personale in base al sesso, età, credo religioso o politico e militanza sindacale, nonché ogni forma di nepotismo e favoritismo.



---

#### **4.1.2 Assunzione del personale**

La selezione del personale da assumere è effettuata sulla base delle corrispondenze dei profili di cui la Società necessita, verificando nei candidati gli aspetti di tipo professionale ed attitudinale che possono essere sviluppati nell'esercizio di una determinata funzione all'interno dell'organizzazione aziendale.

#### **4.1.3 Formazione del personale**

CAF si ritiene impegnata a promuovere la formazione di tutto il personale dipendente e para-subordinato, a favorire la partecipazione a corsi di aggiornamento e a programmi formativi affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, così anche osservando le disposizioni di legge che richiedono adeguata formazione e informazione del personale per prevenire e impedire il verificarsi di reati.

### **4.2 DOVERI**

Ogni soggetto che svolga un ruolo nella Società è tenuto, nell'espletamento delle proprie funzioni o nell'esercizio delle proprie mansioni, al rispetto delle norme contenute nel presente Codice Etico, anche in rappresentanza di CAF presso amministrazioni di vario genere pubbliche o private.

Ciascun dirigente, quadro, dipendente, collaboratore para-subordinato, nell'ambito delle proprie mansioni e nel rispetto dei limiti fissati dalle normative vigenti, è tenuto a:

- distinguersi per propositività e proattività;
- accrescere con ogni mezzo la propria preparazione e professionalità;
- saper ottimizzare le proposte di miglioramento portate a sua conoscenza.

In particolare, a ciascun dirigente o quadro si richiede di:

- contribuire alla crescita professionale delle risorse umane di cui sia responsabile;
- prendere decisioni ed assumere rischi secondo logiche di sana e prudente gestione, assicurando l'utilizzo economico ed efficiente delle risorse nel rispetto della legge e della normativa interna, nonché vigilare sul corretto utilizzo delle procedure e del sistema del controllo dei rischi; in particolare, ove chiamato a gestire il credito e le relazioni di affari in generale, dovrà farlo secondo le deleghe ricevute e salvaguardando in ogni caso il patrimonio aziendale;
- saper riconoscere i propri errori ed intervenire per correggerli;

- 
- considerare il risultato aziendale come una propria responsabilità, nonché motivo di soddisfazione il suo raggiungimento, frutto del lavoro di gruppo.

#### **4.2.1 Segnalazioni**

Qualsiasi situazione che violi il presente Codice Etico va segnalata, immediatamente e per iscritto, da chi ne venga a conoscenza, al proprio superiore gerarchico, che provvederà ad indirizzarla all'Organismo di Vigilanza o, quando trattasi di obbligo previsto dalle procedure in essere per il contrasto del riciclaggio, al responsabile delle Segnalazioni delle Operazioni Sospette (SOS).

Dirigente, Quadro, Dipendente, anche in posizione para-subordinata, Collaboratore, hanno il dovere di segnalare qualsiasi situazione o comportamento di cui vengano a conoscenza che possa, in qualche modo, integrare una fattispecie delittuosa.

L'Organismo di Vigilanza e il Responsabile SOS sono tenuti a valutare l'attinenza e la rischiosità delle fattispecie evidenziate in relazione ai valori aziendali e alle normative vigenti.

#### **4.2.2 Condotta**

I comportamenti nei luoghi di lavoro debbono essere improntati alla massima correttezza, nel rispetto della dignità e personalità morale di ciascuno, in uno con il rifiuto di qualsiasi comportamento avvilente e discriminante in base al sesso, età, credo religioso o politico o militanza sindacale.

Nei rapporti con la concorrenza, devono essere adottati comportamenti che rispettino rigorosamente le disposizioni legislative vigenti in materia, astenendosi da ogni forma di competizione sleale.

#### **4.2.3 Conflitto d'interessi**

CAF instaura con i propri Dirigenti, Quadri, Impiegati anche in posizione para-subordinata e Collaboratori e Consulenti, un rapporto di fiducia ispirato alla massima lealtà e chiarezza; ogni soggetto, nell'esercizio della propria funzione o nello svolgimento delle proprie mansioni, deve evitare di assumere decisioni e/o di svolgere attività contrarie o in conflitto, anche solo apparente, con gli interessi della Società o comunque incompatibili con i propri doveri d'ufficio, e rifiutando nomine o incarichi incompatibili con il ruolo svolto nella Società.

Ove comunque si verificassero le predette situazioni, in particolare se riferite a rapporti con clienti, debitori, fornitori e concorrenti, il Dirigente, o Quadro, o Dipendente, anche in posizione para-subordinata, o Collaboratore deve prontamente informare il

---

proprio superiore gerarchico che investirà l'Organismo di Vigilanza che provvederà ad assumere le opportune determinazioni.

E' vietato l'accumulo, anche "ad interim", di cariche fra loro incompatibili, come quando il controllore è la stessa persona fisica del controllato.

#### **4.2.4 Rapporti con l'esterno**

Chiunque svolga un ruolo all'interno della Società deve astenersi dal promettere o far promettere a terzi, in qualunque caso e pur se soggetti a illecite pressioni, dazioni di somme di denaro o altre utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi della Società.

Non è consentito accettare doni, compensi, benefici o utilità di qualsiasi tipo da clienti o altri soggetti con i quali CAF intrattenga apporti di affari, salvo che si tratti di omaggi di valore simbolico; in tal caso, occorre evitare che l'accettazione venga considerata come pegno di un favore o come mezzo di pressione o intesa in forma di reciprocità.

Qualora il dono o il beneficio ricevuti siano non di valore simbolico e non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia, deve essere informato prontamente il superiore gerarchico di chi li abbia ricevuti perché informi l'Organismo di Vigilanza per le opportune determinazioni.

#### **4.2.5 Riservatezza delle informazioni e dei dati personali**

La Società ritiene fondamentale il rispetto del Principio della Riservatezza.

E' pertanto fatto divieto a chiunque in azienda, comunicare, diffondere o fare uso improprio di dati, informazioni o notizie riservate riguardanti i soggetti con i quali CAF intrattenga - o sia in procinto di intrattenere - rapporti istituzionali o relazioni d'affari.

Coloro che sono autorizzati a disporre e trattare dati personali, sono tenuti - indipendentemente dalla doverosa osservanza delle norme di legge in materia di privacy - a considerare il rispetto della riservatezza quale principio basilare dell'esercizio della attività della Società, in quanto essenziale per la stima reputazionale. Essi, pertanto, sono tenuti ad attenersi rigorosamente al rispetto di questo principio, anche dopo la cessazione del loro rapporto di lavoro, comunque intervenuto.

I dati personali possono essere resi noti, nel rispetto delle procedure messe in atto dalla Società - oltre che alle Autorità su loro

---

richiesta o in adempimento a obbligo di legge - solo a coloro che in azienda abbiano l'effettiva necessità di conoscerli per l'esercizio delle loro specifiche funzioni.

Ogni soggetto che intrattiene rapporti con la Società deve adottare la massima cura per evitare la indebita diffusione di dati e/o informazioni, a tutela della privacy.

L'obbligo alla riservatezza dei dati e delle informazioni in genere, di cui il Collaboratore può trovarsi in possesso, assume rilievo nel caso in cui tali dati ed informazioni possano influenzare, se resi noti, il prezzo di beni in negoziazione.

Inoltre i Dirigenti e il Personale, anche in posizione para-subordinata, i Collaboratori, i Consulenti, debbono essere pienamente consapevoli che non è loro consentito effettuare operazioni o tenere comportamenti che possano favorire la commissione di reati.

I Dipendenti, anche para-subordinati, i Collaboratori, i Consulenti devono inoltre astenersi dal rilasciare interviste riguardanti gli affari della Società o attinenti alla sua organizzazione.

Ogni comunicazione sociale deve essere effettuata dai soggetti autorizzati per mandato o in funzione del ruolo ricoperto in azienda, ai soci, ai creditori e ad ogni altro soggetto e deve avvenire secondo veridicità, trasparenza e correttezza.

#### ***4.2.6 Servizio a tutela dei crediti ceduti e/o gestiti***

La Società è impegnata per il rispetto dei dati personali, affinché - nel rispetto della privacy - le comunicazioni, cartacee e/o digitali inerenti il debitore:

- non abbiano nel formato riferimenti ad atti assimilabili ad atti emessi da enti pubblici;
- non abbiano riferimenti esteriori alla attività di recupero;
- non contengano nel testo definizioni o formalizzazioni che possano richiamare la comunicazione di un atto giudiziario o renderla con questo confondibile.

Nel caso di contatti telefonici, questi devono avvenire secondo le modalità previste dai provvedimenti dell'Autorità.

Non è consentito reiterare richieste e solleciti di pagamento con modalità che possano configurare molestie o minacce, neanche qualora sia emersa una impossibilità oggettiva, permanente e insuperabile al pagamento dell'obbligazione contratta.

---

#### **4.2.7 Tutela della reputazione e salvaguardia del patrimonio aziendale**

I Dirigenti, il personale, anche in posizione sub-ordinata, i Collaboratori, i Consulenti devono proteggere e custodire valori, beni o strumenti loro affidati per l'espletamento delle loro mansioni e contribuire alla tutela del patrimonio aziendale, ponendo tra l'altro attenzione alla tutela e alla salvaguardia del patrimonio informativo, anche acquisito mediante sistemi informatici.

Essi non possono utilizzare per utilità privata, o comunque a fini impropri, risorse, beni o strumenti della Società.

La Società si impegna a garantire adeguati livelli di sicurezza fisica e logica dell'hardware e del software e delle procedure di back-up dei dati, tra le quali l'identificazione dei soggetti autorizzati ad accedere al sistema informativo - informatico e l'adozione di password personali di accesso.

#### **4.2.8 RegISTRAZIONI contabili**

Qualsiasi registrazione contabile deve essere effettuata in modo accurato, tempestivo e completo, rispettando scrupolosamente la normativa civilistico - fiscale nonché le procedure interne in materia di contabilità.

Le scritture contabili devono riflettere esattamente i dati contenuti nella documentazione di supporto, da conservare accuratamente nell'osservanza della legge e per l'assoggettabilità a verifiche dell'autorità o per esigenze di controllo interno.

La rilevazione dei fatti di gestione effettuata in modo corretto e tempestivo e comunque tale da consentire la tracciabilità delle fonti "a qualsiasi data", rappresenta uno dei requisiti essenziali della Società.

Chiunque venga a conoscenza di ipotesi di reato connesse a omissioni, errori, falsificazioni di scritture contabili o registrazioni deve darne pronta informazione al proprio superiore gerarchico che ne riferirà all'Organismo di Vigilanza.

### **5. RAPPORTI CON LA CLIENTELA**

L'attività di sviluppo commerciale deve svolgersi nel rispetto di corretti principi di deontologia professionale, nel regolare contesto di mercato, e in leale competizione con i concorrenti, nella costante osservanza delle norme di legge e regolamentative applicabili.

---

La clientela costituisce la componente fondamentale del patrimonio aziendale: ad essa vanno doverosamente conferite la massima cura e la massima attenzione, con l'obiettivo costante di fidelizzarla, incrementarne gli apporti, soddisfarne al meglio le aspettative.

L'attenzione al cliente è costante: attraverso servizi tesi a garantire standard di servizio elevati, con il monitoraggio di qualità e tempestività delle attività e delle comunicazioni rese, nonché attraverso il rispetto delle procedure previste dagli accordi fra le parti.

L'appagamento delle corrette esigenze della clientela rappresenta un dovere.

A tutti coloro che sono tenuti all'osservanza del presente Codice Etico è tassativamente vietato richiedere alla clientela o a terzi, per sé o per altri, direttamente, in coordinamento o per il tramite di terzi, compensi di qualsiasi sorta che possano trovare correlazione con i servizi messi a disposizione dalla Società.

La Società intrattiene relazioni d'affari con quei clienti – enti, Società, Intermediari finanziari bancari e non, che presentino idonei requisiti di serietà e affidabilità.

CAF ha una costante sensibilità e attenzione alla salvaguardia della qualità della relazione con la clientela ed al suo continuo miglioramento, essendo questi prerequisiti indispensabili per il processo di creazione e distribuzione del valore.

Non devono essere intrattenute relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone fisiche o giuridiche delle quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori della liceità.

CAF si impegna a dare attuazione a tutte le iniziative anti-crimine previste da norme di legge.

Tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto della Società, ivi compresi i Collaboratori esterni, sono tenuti a rispettare gli obblighi concernenti la tutela della collettività dai fenomeni di riciclaggio, terrorismo, eversione dell'ordine democratico, e effettuare la tempestiva comunicazione degli elementi di sospetto, nel rispetto delle norme di legge, delle disposizioni della Autorità di Vigilanza, delle procedure aziendali.

Tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto della Società devono astenersi dall'effettuare operazioni con soggetti che pongano in essere reati di qualsiasi natura od operazioni di agevolazione del fatto delittuoso.

La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresentano i fattori che devono guidare tutti coloro che agiscono in nome e per conto della Società, nei loro rapporti con la clientela e i terzi in generale.

La Società si propone sul mercato offrendo servizi di elevata qualità e pertanto assume l'impegno di realizzare costantemente le

---

condizioni di studio, progettazione, sperimentazione, valutazione, per mantenere elevati gli standard di qualità.

La Società opera nei confronti della clientela con la massima trasparenza; in particolare, è di basilare importanza fornire alla clientela informazioni circostanziate in tema di impegni reciprocamente assunti e di rischi eventualmente impliciti nella natura delle operazioni da porre in essere.

La condotta della Società e dei suoi Dirigenti, Dipendenti, anche para-subordinati, Collaboratori, Consulenti deve essere tale da evitare l'insorgere di qualsiasi possibilità conflittuale con soggetti interni o esterni alla Società; comunque la Società si impegna a gestire con attenzione e celerità ogni segnalazione di reclamo che dovesse pervenirle da qualsivoglia soggetto.

## **6. RAPPORTI CON I DEBITORI CEDUTI**

Principi di deontologia professionale ispirano i comportamenti da tenere nei confronti dei debitori.

Tutti i Destinatari del Codice Etico:

- non possono richiedere al debitore spese non proporzionate a quanto sostenuto per il recupero del credito stesso; le spese applicate sono eque e trasparenti;
- non possono applicare, nell'incasso del credito, un tasso di interesse senza preventivo accordo sottoscritto dalle competenti strutture della Società; comunque tale tasso non potrà essere superiore a quello inizialmente concordato tra il debitore ed il creditore ed entro i limiti fissati dalla legge in materia di usura al momento della dilazione;
- non possono utilizzare forme di intimazione che consistano in minaccia di azioni o iniziative sproporzionate, puramente fantasiose o vessatorie;
- si impegnano ad utilizzare, in attuazione dei principi sopra enunciati, pratiche di intimazione fatte per scritto, con il solo obiettivo di ottenere l'adempimento dell'obbligazione e con la sola finalità trasparente di avvertire il debitore delle possibili iniziative giudiziarie in corso o da intraprendere;

Nella gestione del recupero stragiudiziale i Destinatari del presente Codice Etico si impegnano ad astenersi da ogni sia pur velata forma di incoercibilità psichica e fisica e a rispettare senza eccezioni di sorta l'inviolabilità del domicilio.

In particolare è fatto divieto di:

- 
- declinare false generalità o mendaci titoli professionali;
  - rifiutarsi di fornire chiarimenti al debitore sulle somme richiestegli;
  - fornire informazioni fuorvianti al debitore stesso.

Le suddette prescrizioni comportamentali sono estese anche alle persone fisiche o giuridiche, che svolgono attività di recupero esattoriale presso i debitori ceduti.

Similarmente, in attuazione dei valori di legalità, i Destinatari del Codice Etico sono obbligati:

1. a segnalare potenziali ed evidenti situazioni inerenti all'usura o al racket di cui vengano a conoscenza, valutate secondo la diligenza del buon padre di famiglia, affinché la società creditrice possa intervenire rapidamente in collaborazione con le Autorità e a tutela della propria immagine;
2. ad accettare forme di pagamento del debito che siano tracciabili ed in ottemperanza alla normativa antiriciclaggio;
3. ad attivare la procedura posta in essere dalla Società per la segnalazione delle operazioni sospette, in ottemperanza alla normativa antiriciclaggio.

Nello svolgimento della propria mansione gli addetti all'attività di recupero crediti:

- non intrattengono rapporti confidenziali con il debitore, mantenendo sempre un contegno rigorosamente professionale;
- non esercitano pressioni indebite o minacce nei confronti del debitore al fine di indurlo al pagamento;
- non possono in nessun caso sostituirsi al debitore nel pagamento delle somme dovute;
- non possono in nessun caso qualificarsi come dipendenti o funzionari della società creditrice;
- debbono presentarsi al debitore con discrezione e con estrema cura dell'aspetto esteriore, avendo il massimo rispetto delle persone contattate e della loro vita privata;
- il maggior riguardo possibile sarà osservato nei confronti di persone anziane, persone affette malattie gravi, famiglie con bambini;
- debbono gestire eventuali situazioni conflittuali senza generare riflessi negativi sull'immagine aziendale;
- devono dimostrare in ogni occasione la massima professionalità, a tutela dell'immagine della società Creditrice, e di CAF.

I titolari del trattamento dei dati sono comunque tenuti ad adottare le misure volte ad assicurare un livello adeguato di protezione dei dati personali, conforme alle norme di legge e alle disposizioni dell'Authority.



---

## **7. RAPPORTI CON I FORNITORI**

La qualità delle relazioni con i fornitori va perseguita congiuntamente alla qualità delle relazioni con il mercato, con i clienti, con i debitori ceduti, con le risorse umane, e con tutti quei soggetti, persone fisiche o giuridiche che, a vario titolo, vengono coinvolti nei processi aziendali.

Nella gestione delle relazioni con i fornitori e i potenziali fornitori, la Società si impegna ad attenersi ai principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.

I fornitori di servizi vengono selezionati valutando la loro capacità di fornire una adeguata assistenza continuativa e di far fronte agli obblighi di riservatezza.

In nessuna circostanza le relazioni e gli interessi personali di uno dei Destinatari del Codice Etico possono influire nell'aggiudicazione di un contratto o di un ordine.

I Dirigenti e i Dipendenti, anche para-subordinati, i Collaboratori, i Consulenti della Società, inoltre, non devono accettare doni, compensi, benefici o utilità di valore non simbolico da qualsiasi fornitore.

Il regime procedurale e di trasparenza previsto per i fornitori è esteso a tutte le operazioni compiute dalla Società con parti correlate.

## **8. PUBBLICITA' E PROMOZIONE**

CAF si impegna a sviluppare e a diffondere la cultura e i valori aziendali della Società, sia all'interno che all'esterno.

Le comunicazioni e le informazioni della Società nei confronti dell'esterno, devono essere onestamente ispirate, veritiere, chiare, trasparenti, documentate e documentabili, conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

Comunicazioni e informazioni rese a fini pubblicitari e non in esecuzione di un piano operativo approvato, devono essere sottoposte alla preventiva autorizzazione del Consiglio di Amministrazione o dell'Amministratore Delegato investito dei necessari poteri.

In occasione delle festività di fine anno le competenti funzioni aziendali valutano, di volta in volta, l'opportunità, in base a principi di correttezza ed adeguatezza, e nei limiti di quanto preventivato nel budget della Società, di fare omaggio con agende e gadget di modico valore, a clienti, fornitori ed esponenti di istituzioni ed enti.

Non è consentito effettuare spese di rappresentanza ingiustificate e con finalità diverse dalla mera promozione dell'immagine aziendale.

---

## 9. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'assunzione di impegni con la Pubblica Amministrazione e con le Pubbliche Istituzioni è riservata alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, le quali sono tenute ad assolvere ai propri compiti con integrità, indipendenza e correttezza.

L'incarico di operare in rappresentanza e/o nell'interesse della Società nei confronti della Pubblica Amministrazione è assegnato con procura notarile.

E' vietato promettere od offrire a pubblici ufficiali o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di Pubbliche Istituzioni, dazioni di denaro o beni per promuovere o favorire gli interessi della Società in qualsiasi sede, anche nell'ambito di procedure giudiziarie.

Chiunque riceva richieste o proposte di benefici da pubblici funzionari deve immediatamente riferire al proprio superiore gerarchico che informerà l'Organismo di Vigilanza.

Nei rapporti con interlocutori appartenenti alla Pubblica Amministrazione è fatto inoltre divieto di:

- esaminare o proporre opportunità di impiego di dipendenti della Pubblica Amministrazione (o parenti ed affini) e/o opportunità commerciali di qualsiasi genere che potrebbero avvantaggiarli;
- promettere di fornire la prestazione di consulenze;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare od ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una o entrambe le parti;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati da dipendenti della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad esempio concessione di finanziamenti agevolati, concessione di licenze, ecc.);
- esibire documenti falsi/dati falsi o alterati, sottrarre o omettere documenti o informazioni dovute, al fine di orientare indebitamente a vantaggio della Società le decisioni della Pubblica Amministrazione;
- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore nella valutazione tecnico-economica dei servizi forniti, o influenzare indebitamente la decisione della Pubblica Amministrazione.

---

## **10. RAPPORTI CON LE AUTORITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO**

I rapporti con le Autorità di vigilanza e controllo sono ispirati al rispetto di principi di trasparenza e leale cooperazione.

Nello svolgimento sia delle comunicazioni e segnalazioni di tipo periodico quanto dei rapporti di carattere specifico, CAF garantisce la completezza e l'integrità delle notizie e l'oggettività delle valutazioni, assicurando la tempestività degli adempimenti richiesti.

I rapporti sono improntati alla più ampia disponibilità di collaborazione, evitando azioni o atteggiamenti che possano essere interpretati come tentativo di influenzarne le valutazioni.

La Società adotta procedure interne di verifica per controllare il rispetto delle disposizioni normative e la validità delle procedure interne per il rispetto delle norme generali.

## **11. STRUMENTI E VIGILANZA PER L'APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO**

CAF si impegna a vigilare per evitare violazioni del Codice Etico e a sanzionare, in modo appropriato, i comportamenti contrari ai principi generali in esso declinati e agli indirizzi in esso contemplati, adottando provvedimenti coerenti con le disposizioni di legge, contrattuali e regolamentari.

Nell'applicazione delle sanzioni, gli organi aziendali competenti terranno conto della tipologia delle violazioni, della gravità delle stesse, e dell'eventuale esistenza di precedenti.

L'Organismo di Vigilanza, dotato di apposito Regolamento che ne definisce competenze e modalità di funzionamento, ha, tra l'altro, una funzione consultiva e propositiva affinché la Società si sviluppi nell'osservanza dei criteri di eticità e correttezza.

In particolare, con riferimento al Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza ha il compito di:

- approvare le iniziative della Società per diffondere la conoscenza del Codice Etico e a chiarirne il significato e l'applicazione;
- coordinare l'elaborazione delle norme e delle procedure che attuano le indicazioni del Codice Etico;
- promuovere la revisione periodica del Codice Etico e dei meccanismi di attuazione;
- vigilare sul rispetto e l'applicazione del Codice Etico e attivare attraverso le funzioni aziendali preposte, gli eventuali provvedimenti sanzionatori nei modi e nei termini previsti dalla legge e dal contratto di lavoro;
- riportare periodicamente al Consiglio d'Amministrazione sull'attività svolta e sulle problematiche connesse all'attuazione del Codice Etico.

---

## **12. OSSERVANZA DEL CODICE ETICO**

L'osservanza del Codice Etico è parte integrante:

- delle obbligazioni contrattuali assunte dal Dipendente, anche parasubordinato, verso la Società, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del CC;
- del rapporto instaurato dal personale Dirigente con la Società;
- del rapporto instaurato dagli Amministratori con la Società;
- delle obbligazioni assunte da Collaboratori, Consulenti e soggetti aventi rapporti di affari con la Società.

## **13. NORMA DI CHIUSURA**

Il Consiglio di Amministrazione, a cui compete l'emanazione del Codice Etico e dei relativi aggiornamenti, ha approvato la presente edizione "Marzo 2014", integrativa della precedente approvata con sua delibera del 28 Marzo 2008, con delibera del 25 Aprile 2014 impegnando la Società alla diffusione di esso Codice e alla messa a disposizione di ogni possibile strumento che ne favorisca la applicazione.