

Consulgest Italia ritiene che, il mantenimento ed il costante miglioramento dei rapporti con i debitori/consumatori, siano indispensabili per la creazione del valore aziendale. A tal scopo, pur ritenendo che la sua forza autentica sia nella coscienza morale dei suoi collaboratori che seleziona accuratamente, cristallizza nel codice etico le regole comportamentali che devono essere ferme nell'azione quotidiana di ogni operatore.

Gli operatori di gestione del credito della Società informano i propri comportamenti a professionalità, riservatezza e cortesia, comunicando in maniera chiara, trasparente, corretta e veritiera. Assicurano il pieno rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento delle attività, in particolare in ossequio alla vigente normativa in tema di privacy. Sono inoltre tenuti a prestare particolare attenzione al rispetto delle regole in materia di contrasto al riciclaggio e finanziamento al terrorismo.

Nella pratica:

MODALITÀ DI CONDOTTA GENERALI DEGLI OPERATORI PER LA TUTELA DEL CREDITO

L'Agente e l'operatore telefonico per la tutela del credito:

NELLE FASI DI CONTATTO:

si impegnano, per quanto possibile, ad accertare l'identità del proprio interlocutore; si presentano in maniera precisa e puntuale, specificando chiaramente: chi sono, chi rappresentano, chi li ha incaricati a gestire la posizione, i dettagli relativi agli insoluti sollecitati e ciò in ossequio alla massima trasparenza nei confronti del Consumatore; non comunicano mai ingiustificatamente a soggetti terzi estranei al debito le ragioni del tentativo di rintraccio; hanno il compito di persuadere il Cliente/Debitore al pagamento senza esercitare pressioni indebite o minacce; dovranno utilizzare avvisi scritti autorizzati in modo da non generare confusione o fraintendimenti nel Cliente/Debitore; non possono effettuare visite al domicilio/contatti telefonici durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:

8.30-21.00 dal lunedì al venerdì;

8.30-15.00 il sabato;

salvo diversi accordi con il Debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo; nel caso in cui l'interlocutore, anche nell'accezione più ampia di Consumatore, sia una persona giuridica, discutono solo con soggetti che, all'interno dell'azienda, si qualifichino come legittimati alla trattativa ed al pagamento; rappresentano con precisione le ragioni del credito e le conseguenze che possono derivare dalla persistenza dell'inadempimento, mantenendo sempre un approccio professionale; possono fornire, solo se gratuitamente, indicazioni utili per il rientro della situazione debitoria del Consumatore con soluzioni trasparenti e sostenibili; non si sostituiscono al Debitore nell'anticipazione delle somme.

NELLE FASI DI INCASSO:

forniscono al debitore/consumatore esaurienti informazioni, chiedono le notizie necessarie all'individuazione ed alla comprensione delle sue esigenze, indirizzandolo verso scelte di suo interesse non assumendo impegni più gravosi di quanto non possa sostenere; non accettano regalie o favori in cambio di trattamenti migliorativi nella gestione della posizione.

LE PRASSI D'INCASSO SEGUONO GLI ACCORDI SOTTOSCRITTI CON LA COMMITTENTE. IN GENERALE GLI INCASSI POSSONO ESSERE EFFETTUATI A MEZZO DI:

- contanti (entro i limiti di legge), moneta elettronica, assegni bancari/circolari con clausola di non trasferibilità, intestati all'Impresa committente o come il Creditore ha stabilito e ogni altra modalità dispositiva;
- titoli, effetti e impegni di pagamento generalmente accompagnati dalla sottoscrizione di un riconoscimento del debito;

e possono consistere in eventuali addebiti diversi dal capitale come interessi ed altri oneri, nel rispetto delle normative

NELLA GESTIONE DELLE INFORMAZIONI:

- non utilizzano le informazioni di cui sono venuti in possesso per finalità diverse da quelle per cui sono state fornite;
- rappresentano, nella relazione/codifica di chiusura pratica, una sintesi delle informazioni.

CONTESTAZIONI E RECLAMI

Posto che, all'atto dell'affidamento delle posizioni debitorie sono le Committenti a garantire la certezza e l'esigibilità del credito, Consulgest si impegna a sospendere l'attività qualora siano rilevate carenze di legittimità e validità di quanto richiesto. Per quanto sopra esposto, il Consumatore che si veda sollecitare il saldo di un debito oggetto di contestazioni, deve prontamente informare la Società di tutela del credito, documentando puntualmente le proprie ragioni. Consulgest si impegna a sospendere l'attività di recupero non appena riceva direttamente dal Debitore (ovvero da un suo legale o Associazione di Consumatori) la comunicazione formale dell'esistenza del reclamo/conciliazione/contenzioso pendente fra esso e il Creditore. Nel contempo l'Impresa di tutela del credito informerà tempestivamente il Committente in ordine alla comunicazione del Debitore al fine di conoscere le valutazioni in merito alla fondatezza delle contestazioni pervenute. L'incarico di recupero verrà pertanto proseguito solo nel caso in cui il Committente confermi la fondatezza delle pretese del credito e richieda di ripristinare l'attività. Al ricevimento di documentazione attestante la sussistenza di un reclamo/conciliazione/contenzioso, limitatamente al periodo di gestione concessole, la Società di tutela del credito sospenderà ogni attività di sollecito ed informerà la Società cliente, richiedendo alla stessa opportuni ragguagli in merito alle contestazioni. Qualora le verifiche dovessero attestare la situazione rappresentata dal Consumatore, la Società di tutela del credito interromperà la gestione della posizione. Al contrario, se la Società titolare del credito dovesse attestare la fondatezza delle pretese creditorie, Consulgest proseguirà nella propria attività.

In caso si ravvisi comportamento da parte del personale o di funzionari esterni difforme da quanto indicato nel codice di condotta o palesemente in contrasto con le normative vigenti è possibile proporre reclamo attraverso il form Reclami presente sul nostro sito o, in alternativa, a mezzo racc.ta a/r. L'ufficio Controllo gestione provvederà ad effettuare l'istruttoria e a comunicare l'esito del reclamo. Consulgest Italia aderisce al Forum Unirec-Consumatori: in caso di reclamo inevaso o esito ritenuto inadeguato, può ricorrere alla procedura conciliativa paritetica presso il menzionato organismo, salvo sempre il diritto per le parti di ricorrere alle Autorità giudiziarie competenti.

