

Premessa

Officium Npl Società tra Professionisti S.r.l. (di seguito, anche, “**Società**”) si colloca nel mercato degli Npls come partner performante ed affidabile offrendo un efficace supporto nella **gestione** e nel **recupero giudiziale** e **stra-giudiziale** dei **crediti in sofferenza** nonché in tutti gli **aspetti finanziari** e di gestione legati ai sottostanti asset immobiliari.

In generale, l’attività di assistenza al recupero crediti per conto di terzi consiste nelle azioni che si pongono in essere tramite i propri collaboratori per ottenere l’incasso delle somme dovute da parte dei soggetti obbligati.

Il presente documento (di seguito, il “**Codice di Condotta**”) si propone dunque di fornire le indicazioni operative essenziali cui i collaboratori di Officium Npl incaricati della gestione delle relazioni con i soggetti obbligati e dell’incasso dei crediti (di seguito, i “**Collaboratori**” o, singolarmente, il “**Collaboratore**”) dovranno uniformarsi nello svolgimento delle proprie funzioni.

In particolare, il Codice di Condotta sintetizza i principi e i comportamenti di base che i Collaboratori sono tenuti ad osservare in forza delle disposizioni di legge e delle norme interne ad Officium Npl nell’attività di recupero e nella relazione con i debitori e con gli altri soggetti obbligati (ad es., garanti, coobbligati, eredi o terzi pagatori) (di seguito, i “**Debitori**” o, singolarmente, il “**Debitore**”).

L’adozione del Codice di Condotta mira a promuovere il dialogo tra i Collaboratori e i Debitori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, sicché gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise, ispirate a principi e condotte conformi alla normativa vigente.

1. Doveri generali di comportamento

- 1.1. I Collaboratori, durante la loro attività di recupero crediti, instaurano con il Debitore un rapporto di fiducia e di reciproco rispetto, in cui prevale l’aspetto collaborativo, tale da realizzare un equilibrio di obiettivi e interessi tra le parti in causa.
- 1.2. I Collaboratori osservano sempre le regole di buona educazione e rispetto nei confronti dei Debitori.
- 1.3. I contatti con il Debitore non vengano reiterati in maniera aggressiva e devono risultare finalizzati ad instaurare un percorso di confronto graduale che porti a comprendere le cause dell’insolvenza e le possibili soluzioni.
- 1.4. I Collaboratori, durante i contatti con i Debitori, non devono in nessun caso:
 - (i) utilizzare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione; (ii) prospettare conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie;
 - (iii) qualificarsi quali funzionari alle dirette dipendenze del creditore.
- 1.5. Il Collaboratore è tenuto a valutare attentamente il profilo soggettivo di ciascun Debitore con cui si trovi ad interagire, adattando la propria condotta al caso concreto in virtù delle caratteristiche del Debitore e alle ragioni che hanno determinato lo stato di insolvenza.

Ad esempio, il Collaboratore dovrà osservare modalità di gestione del rapporto differenti a seconda che il Debitore si trovi o meno in una situazione di grave indigenza, tenendo conto altresì

dell'esperienza, delle conoscenze e delle attitudini del Debitore.

Rimane fermo che nel gestire i rapporti con ciascun Debitore, il Collaboratore dovrà valutare sempre la soluzione migliore per la definizione della pratica rispetto alle circostanze del caso concreto.

- 1.6. Il Collaboratore, nel contattare il Debitore, indipendentemente dal mezzo di contatto utilizzato (telefonico, posta, mezzi telematici), si assicura di:
- (i) mantenere un comportamento professionale fin dal primo momento di contatto, specificando chiaramente tutti i riferimenti utili relativi al credito oggetto di recupero, in ossequio alla massima trasparenza nei confronti del soggetto obbligato;
 - (ii) rappresentare con precisione le ragioni del credito e le conseguenze che possono derivare dalla persistenza dell'inadempimento, senza mai paventare una conseguenza spropositata rispetto al credito vantato, mantenendo sempre un approccio professionale;
 - (iii) evitare situazioni che non assicurino il rispetto della privacy del soggetto obbligato;
- 1.7. I Collaboratori comunicano tempestivamente alla Società l'esistenza di rapporti giuridici o di parentela e/o affinità con i Debitori, oppure di qualunque altro motivo che possa determinare l'insorgere di conflitti d'interesse, anche qualora sopravvenga in un momento successivo rispetto all'affidamento dell'incarico.

2. Contatti telefonici

- 2.1. Il Collaboratore, nel contattare telefonicamente il Debitore, deve rispettare, a prescindere dall'utenza contattata, i seguenti parametri:
- (i) nell'arco della medesima giornata, salvo diversi accordi, può svolgersi al massimo [un colloquio effettivo] con il Debitore;
 - (ii) nell'arco della medesima settimana, salvo diversi accordi, possono svolgersi al massimo [tre] colloqui effettivi con il Debitore.
- 2.2. Salvo diversi accordi con il Debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo, i Collaboratori non possono effettuare contatti telefonici durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:
- (i) 8:30-21:00 9:00 – 19.00 dal lunedì al venerdì;
 - (ii) 9:00-13:00 il sabato.

I Collaboratori devono porre particolare attenzione ai contatti effettuati in prossimità dell'inizio e del termine delle fasce orarie sopra indicate.

Nel corso della conversazione con il debitore è fatto assoluto divieto al Collaboratore di promettere a quest'ultimo qualsivoglia servizio e/o utilità in nome della Società e/o del creditore.

Qualora il Debitore faccia richiesta di essere contattato in uno specifico giorno o orario, anche diversi da quelli indicati sopra, sarà compito del Collaboratore rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

- 2.3. Se previsto dalle norme interne della Società in conformità con la disciplina applicabile, il Collaboratore procede alla registrazione delle conversazioni telefoniche intrattenute con il

Debitore ai soli fini di controllo della qualità del servizio, nel rispetto delle indicazioni fornite dalla Società e nel rispetto della privacy del Debitore.

3. Contatti epistolari e con mezzi telematici

3.1. I Collaboratori, nel rispetto delle deleghe e delle procure loro attribuite, possono inviare comunicazioni ed intimazioni di pagamento scritte ai Debitori – in via epistolare o con mezzi telematici - il cui contenuto sia stato concordato con la Società e/o con il creditore. La Società predispone anticipatamente i format delle comunicazioni che dovranno essere utilizzati dai propri Collaboratori e questi sono tenuti ad attenersi scrupolosamente ai testi standard forniti dalla Società e/o dal creditore.

3.2. I testi delle comunicazioni predisposti dalla Società sono redatti attenendosi ai seguenti principi:

- (i) nelle comunicazioni che contengono richieste di pagamento, deve essere fornita la causale e il dettaglio delle somme richieste, specificandone le singole componenti (capitale, interessi, spese accessorie);
- (ii) devono essere indicate le conseguenze dell'eventuale protrarsi dello stato d'inadempimento secondo criteri di trasparenza, correttezza e coerenza rispetto a quanto previsto contrattualmente o normativamente;
- (i) devono essere indicate con la massima chiarezza le possibili modalità di pagamento;
- (ii) (iv) devono contenere termini ad adempiere non inferiori a [10] giorni;
- (v) non devono essere presenti riferimenti che richiama indebitamente pubbliche amministrazioni, esattorie, o l'Amministrazione Giudiziaria.

3.3. Per quanto riguarda le comunicazioni telematiche (ad es. e-mail, sms, messaggistica istantanea) l'invio non può essere reiterato in maniera aggressiva.

In particolare, salvo che i recapiti utilizzati non siano forniti direttamente dal Debitore proprio allo scopo di ricevere informazioni inerenti allo svolgimento del rapporto obbligatorio, devono essere rispettati i seguenti principi:

- (i) le comunicazioni telematiche contenenti il dettaglio della posizione debitoria e/o le coordinate ove effettuare il pagamento, assolvendo solo a uno scopo informativo in favore dell'obbligato, sono inviate unicamente in accordo con il medesimo;
- (ii) per le comunicazioni telematiche contenenti una richiesta di contatto, è stabilita una soglia numerica, consistente in un massimo di [quattro] richieste di contatto inviate nell'arco di un mese e comunque eventualmente concordate con il creditore;

3.4. È consentito utilizzare per le comunicazioni indirizzi e contatti non riferibili direttamente al Debitore (ad es. inviare comunicazioni ad un indirizzo e-mail o ad un domicilio il cui titolare è un soggetto diverso del Debitore) solamente previa autorizzazione scritta del Debitore.

4. Il trattamento dei dati personali nella raccolta dei crediti

4.1. Il Collaboratore deve cercare un confronto diretto con il Debitore e verificarne l'identità, pur nei limiti dettati dalla modalità di contatto prescelta, prima di affrontare le ragioni del debito insoluto.

Durante ogni contatto, i Collaboratori devono a loro volta presentarsi comunicando il proprio nome ecognome ed un recapito cui essere ricontattati.

- 4.2. Qualora il Debitore non risulti contattabile ai recapiti disponibili, potranno essere espletate attività di ricerca attraverso banche dati pubbliche/pubblici registri, fonti terze autorizzate e informazioni raccolte nel normale svolgimento dell'incarico ricevuto, entro i limiti di cui al successivo punto 5.3.

In tali circostanze il Collaboratore deve:

- (i) verificare, al primo contatto utile, la disponibilità del Debitore ad essere ricontattato al medesimo recapito;
 - (ii) in caso di risposta negativa, chiedere che sia il Debitore medesimo ad indicare quali recapiti utilizzare per i successivi contatti.
- 4.3. Le ricerche di informazioni riguardanti il Debitore, siano queste necessarie ad individuarne il recapito o si rendano necessarie ad altre fini, sono svolte dai Collaboratori esclusivamente attraverso le fonti e i canali previamente autorizzati dalla Società e/o dal creditore.
- 4.4. I Collaboratori non possono fornire ingiustificatamente a soggetti terzi informazioni relative allo stato di inadempimento in cui versa il Debitore.

Nel descrivere a soggetti terzi le ragioni per cui si ricerca il Debitore, i Collaboratori devono limitarsi a rappresentare che la loro attività consiste nel fornire comunicazioni commerciali/amministrative, per conto di colui che ha conferito l'incarico alla Società, e che le stesse possono essere rilasciate unicamente in favore del soggetto Debitore.

- 4.5. Una volta portato a termine l'incarico, il Collaboratore deve avere cura di conservare i dati raccolti durante il processo di gestione del credito al solo fine di adempiere agli obblighi di legge su di esso gravanti o per relazionare, in caso di reclamo/contestazione, nel merito dell'attività compiuta.
- 4.6. In ogni caso, il Collaboratore non può raccogliere e conservare dati ulteriori rispetto a quelli strettamente necessari per l'esecuzione del mandato ricevuto.
- 4.7. Nella gestione dei mandati, qualora i Collaboratori non riescano a stabilire un confronto diretto con il Debitore ed entrino in contatto con soggetti terzi, dovranno operare secondo i principi di liceità, correttezza e pertinenza, così come definiti e specificati nel Provvedimento del Garante Privacy del 30 novembre 2005 (reperibile al link <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1213644>)
- 4.8. I Collaboratori, in particolare, non possono confrontarsi con soggetti terzi, estranei al rapporto contrattuale, se non per legittimi motivi e sempre con l'esclusione dei minori.

Si considera effettuata per legittimi motivi:

- (i) la comunicazione di informazioni riservate a soggetti terzi i quali si dimostrino già a conoscenza delle circostanze oggetto di mandato e si rendano disponibili a definire la posizione per conto del Debitore assente;
- (ii) la comunicazione di informazioni riservate a soggetti terzi che si dichiarino espressamente delegati dal Debitore a gestire le sue vicende contrattuali. In ogni caso, la Società può effettuare comunicazioni a soggetti delegati dal Debitore solamente ove questi abbia preventivamente fornito un'autorizzazione scritta in cui dichiara espressamente che le comunicazioni potranno essere effettuate a una persona identificata che agirà come suo delegato.

- 4.9. Qualunque contatto con soggetti formalmente estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato, in ogni caso, può avere luogo unicamente:
- (i) in via subordinata, considerata la non immediata reperibilità del Debitore ai recapiti forniti;
 - (ii) preservando sempre la dignità e l'onorabilità del Debitore stesso.
- 4.10. Qualora il terzo, dopo la presentazione del Collaboratore, si dimostri già a conoscenza del debito e domandi di poterlo trattare per conto del Debitore, dovranno essere adottate le stesse cautele ed i medesimi adempimenti previsti a tutela del Debitore.
- 4.11. Cessato il rapporto con il debitore ed in ogni caso quando non più richiesto da motivazioni di business, contrattuali, legali o di conformità normativa. di collaborazione, il collaboratore provvederà alle operazioni di cancellazione/anonimizzazione dei dati personali presenti nel sistema informativo della società e nel gestionale aziendale della committente. La società provvederà altresì al cambio credenziali di accesso al gestionale della committente al gestionale ed al server virtuale (OneDrive di Microsoft Office 365) della medesima società.
- 4.12. Officium Npl e i suoi Collaboratori si impegnano qualora necessario, a fornire adeguato supporto al committente nello svolgere la Data Protection Impact Assessment, in conformità all'art. 35 del GDPR, il quale prevede che: *"1. Quando un tipo di trattamento, allorché prevede in particolare l'uso di nuove tecnologie, considerati la natura, l'oggetto, il contesto e le finalità del trattamento, può presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il titolare del trattamento effettua, prima di procedere al trattamento, una valutazione dell'impatto dei trattamenti previsti sulla protezione dei dati personali. Una singola valutazione può esaminare un insieme di trattamenti simili che presentano rischi elevati analoghi. 2. Il titolare del trattamento, allorquando svolge una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, si consulta con il responsabile della protezione dei dati, qualora ne sia designato uno"*.

In particolare, Officium Npl e i suoi Collaboratori si impegnano a comunicare al Committente eventuali valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati di cui al paragrafo 1, nei seguenti casi:

- (i) il trattamento di aspetti personali relativi a persone fisiche ha effetti giuridici o incide allo stesso modo significativamente su dette persone fisiche;
- (ii) il trattamento riguarda i dati personali di cui all'art. 9 paragrafo 1 GDPR (dati personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a indicare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona) o di dati relativi a condanne penali e a reati di cui all'art. 10 GDPR.

5. Contestazioni

- 5.1. L'indirizzo per inviare reclami alla Società è il seguente: reclami@officiumnpl.com

I Collaboratori si impegnano a fornire l'indirizzo di cui sopra ai Debitori con cui vengano in contatto,

qualora questi non ne siano già a conoscenza.

- 5.2. Qualora il Collaboratore raccolga o venga comunque a conoscenza di contestazioni di qualunque natura avanzate dal Debitore (ad es., reclami, esposti all'Autorità, ricorsi, reclami al Garante della Privacy, istanze, ecc.) contro il creditore o contro la Società, lo comunica tempestivamente alla Società o al creditore se quest'ultimo è destinatario della contestazione. L'inoltro alla Società o al creditore va effettuato, salvo diverse indicazioni, entro il giorno successivo a quello in cui si è avuta notizia della contestazione.
- 5.3. Il Collaboratore informa la Società o il creditore qualora si avveda, sulla base della propria esperienza professionale, che il Debitore – pur non avendo ancora formalizzato alcuna contestazione - intende presentare contestazioni, al fine di garantire che la Società sia nella condizione di tutelare le proprie ragioni e la propria immagine.

6. Dichiarazione di contrasto alla corruzione

Officium Npl si impegna a rispettare tutte le Leggi dello Stato italiano e quelle dei paesi ove può trovarsi ad operare, comprese le Leggi Anticorruzione. Il Gruppo proibisce con forza ogni pratica di corruzione ed ogni forma di Corruzione Attiva, Corruzione Passiva, Facilitation Payments. Non è mai consentito corrispondere né offrire, direttamente o indirettamente, regali, pagamenti, benefici materiali e altri vantaggi o utilità di qualsiasi entità a terzi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o enti territoriali, dipendenti pubblici o a privati, per influenzare un atto del loro ufficio. La condotta proibita include l'offerta o la ricezione da parte del personale di Officium Npl o da parte di chiunque agisca per conto di essa (azione di corruzione indiretta) di un vantaggio economico o altra utilità in relazione alle attività svolte.

7. Omaggi, regali e altre forme di benefici

Non è consentito corrispondere né offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti e/o benefici materiali di qualsiasi entità a terzi, pubblici ufficiali o privati, per influenzare o compensare un atto del loro ufficio. Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti quando siano di modico valore e comunque per un ammontare pari al massimo ad € 50,00 e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso la spesa deve essere sempre autorizzata dalla posizione definita dalle procedure e adeguatamente documentata. Oltre ad omaggi in senso stretto vanno considerati come tali anche pagamenti per spese, viaggi e ospitalità, che non devono poter essere interpretati da un osservatore imparziale come atti in grado di creare un obbligo di gratitudine od influenzare successivi comportamenti di favore. Gli omaggi non devono consistere in pagamenti in contanti e non devono essere motivati dal desiderio di esercitare un'influenza illecita. I Destinatari delle norme del presente Codice che ricevano omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovranno rifiutarli ed informare il superiore o la funzione competente.

8. Richiami alle disposizioni applicabili

- 8.1. È necessario ed essenziale per i Collaboratori che svolgono l'attività di recupero crediti:
 - (i) prestare la massima attenzione al rispetto della normativa vigente ed alle eventuali richieste o contestazioni provenienti dal Debitore;
 - (ii) conoscere la normativa di riferimento per poter misurare e calibrare il proprio intervento in modo tale da non eccedere i limiti imposti e, conseguentemente, violare, anche in

buona fede, i diritti riconosciuti al soggetto obbligato.

8.2. Le principali fonti giuridiche di riferimento sono:

- (i) il Regolamento (UE) 2016/679 (c.d. GDPR);
- (ii) il Decreto Legislativo 196/2003 (c.d. Codice Privacy);
- (iii) i Provvedimenti adottati dal Garante della Privacy;
- (iv) il Decreto Legislativo 206/2005 (c.d. Codice del Consumo);
- (v) il Decreto Legislativo 231/2007 (c.d. Decreto Antiriciclaggio);
- (vi) il Codice Penale.

8.3. Si evidenzia che agire in violazione delle norme di tutela previste dall'ordinamento non solo può vanificare l'attività di recupero, ma anche comportare sanzioni nei confronti del Collaboratore e della stessa Società e/o del creditore.

Codice Penale

1.1. In tema di fattispecie che possono configurare reato si rimanda agli artt. 610, 614 e 660 del Codice Penale, che disciplinano rispettivamente i reati di: Violenza Privata, Violazione di domicilio e Molestia o disturbo alle persone.

Disciplina sulla privacy

1.2. Il GDPR prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità dell'Interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale ed al diritto alla protezione dei dati personali.

In tal senso, il Garante della Privacy ha adottato il Provvedimento del 30 novembre 2005 in tema di

"Liceità, correttezza e pertinenza nell'attività di recupero crediti", in base al quale il trattamento dei dati

personali da parte dei Collaboratori è illecito se vengono:

- (i) comunicate ingiustificatamente a soggetti terzi rispetto al soggetto obbligato (ad es. familiari, colleghi di lavoro, coabitanti o vicini di casa) informazioni relative all'inadempimento del soggetto obbligato, anche qualora tale comportamento venga tenuto per esercitare una indebita pressione sul Debitore per ottenere il pagamento;
- (ii) utilizzate comunicazioni telefoniche preregistrate per il sollecito del pagamento realizzate senza l'intervento dell'operatore. Tale modalità infatti è suscettibile di portare a conoscenza soggetti diversi dal soggetto obbligato della situazione di inadempimento;
- (iii) affissi avvisi di mora o solleciti di pagamento sulla porta del domicilio del Debitore, potendo tali dati venire a conoscenza di una serie indeterminata di soggetti nell'intervallo di tempo in cui l'avviso risulta visibile;
- (iv) utilizzate cartoline postali o plichi recanti all'esterno la scritta "Recupero Crediti" o locuzioni simili.

Più in generale sono da considerarsi illecite le operazioni di trattamento di dati personali che consentono la diffusione a terzi di informazioni personali (in particolare l'inadempimento) relative al Debitore.

Si rimanda alle specifiche regole e procedure interne adottate dalla Società in merito a detti obblighi.

Codice del Consumo

- 1.3. Il Codice del Consumo stabilisce il divieto di pratiche commerciali scorrette, intendendosi per tali le pratiche contrarie alla diligenza professionale, false o idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore che essa raggiunge.

Rientrano inoltre nella categoria delle pratiche commerciali scorrette le pratiche commerciali aggressive, che limitano o sono idonee a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio attraverso il ricorso a molestie, alla coercizione, alla violenza fisica e/o all'indebito condizionamento.

Tali pratiche inducono il consumatore ad assumere una decisione che altrimenti non avrebbe preso.

Talune previsioni contenute nel Codice del Consumo risultano applicabili anche all'attività di recupero crediti, pertanto è essenziale che i Collaboratori agiscano nell'espletamento delle loro funzioni e nei contatti con i Debitori secondo i principi di trasparenza, correttezza e diligenza, in conformità con quanto stabilito dal Codice del Consumo agli articoli 20 e seguenti.

Decreto Antiriciclaggio

- 1.4. Il Decreto Antiriciclaggio è indirizzato, tra gli altri, agli operatori che svolgono le attività di recupero stragiudiziale dei crediti per conto di terzi, in presenza della licenza di cui all'articolo 115 del TULPS.

Per riciclaggio si intende l'attività volta a dissimulare l'origine dei proventi criminali ovvero la gamma delle attività finalizzate ad oscurare l'origine illecita dei proventi ed a creare l'apparente origine lecita degli stessi.

I principali adempimenti contenuti nel Decreto Antiriciclaggio che i destinatari sono chiamati a rispettare sono:

- (i) obblighi di adeguata verifica della clientela;
- (ii) obblighi di registrazione e di conservazione;
- (iii) obblighi di segnalazione di operazioni sospette;
- (iv) limitazioni all'uso del contante e assegni.

L'inosservanza degli obblighi sopra citati o l'omissione delle attività richieste dal Decreto Antiriciclaggio possono generare conseguenze di natura penale e amministrativa.

La responsabilità penale è personale, cioè riconducibile direttamente alla persona fisica autrice del fatto ommissivo e/o commissivo.

Le eventuali sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei Collaboratori implicano la responsabilità solidale della Società, alla quale compete il diritto di regresso per l'intero nei confronti dell'autore della violazione.

[Si rimanda alle specifiche regole e procedure interne adottate dalla Società e dal creditore in merito a detti obblighi.]



Milano, 06 Ottobre 2021