

CODICE DI CONDOTTA
CARTA DI TRASPARENZA PER IL CLIENTE

WWW.CONSULCAPITAL.IT

Versione 1.0

INDICE

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. ONESTA' E CORRETTEZZA**
- 3. PROFESSIONALITA'**
- 4. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**
- 5. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**
- 6. DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'**
- 7. TUTELA DELLA CONCORRENZA**
- 8. CONFLITTO DI INTERESSI**
- 9. RISORSE UMANE**
- 10. OMAGGI E REGALIE**
- 11. RAPPORTO CON I CLIENTI**
- 12. RAPPORTO CON I FORNITORI**
- 13. TRASPARENZA CONTABILE**
- 14. SICUREZZA INFORMATICA**
- 15. LA TUTELA DEL MINORE**
- 16. TUTELA DEL MARCHIO**
- 17. TUTELA DEL CONSUMATORE**

1) INTRODUZIONE

L' *AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL IMM.RE SRL* (di seguito in sigla *AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL*) ha deciso di mostrare al cliente la trasparenza nello svolgimento della propria attività commerciale decidendo di adottare un ***Codice di Condotta***. Esso vuole rappresentare una carta di qualità e garanzia per l'utente che nella modalità on line non ha modo di conoscere fisicamente luogo e persone.

I principi di seguito esposti riguardano la visione dell'agenzia sotto il profilo morale ed etico, valori che questa agenzia ha scelto quali *focus* su cui incentrare il suo management.

2) ONESTA' E CORRETTEZZA

L'onestà è un valore fondamentale che deve essere sempre considerato nello svolgimento delle prestazioni lavorative. La gestione delle relazioni sia con i soggetti interni che con i collaboratori, i partner e la clientela sono improntate a criteri e comportamenti di correttezza, di collaborazione, di lealtà e di reciproco rispetto.

3) PROFESSIONALITA'

L'*AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* è improntata alla tenuta di comportamenti professionali caratterizzati dalla diligenza necessaria.

4) TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE

L'*AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* garantisce una corretta attività informativa nei confronti dei collaboratori, del personale e di ogni altro soggetto esterno che interagisca con la scrivente agenzia in relazione ad eventi significativi della vita aziendale.

I dati finanziari, le comunicazioni aziendali ed ogni altra notizia che questa agenzia effettua nei confronti di terzi rispondono ai requisiti di veridicità, di accuratezza e di completezza.

Ai collaboratori a cui *L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* ha attribuito specifici incarichi di consulenza e gestione richiede, accanto all'osservanza di norme, leggi e regolamenti, il rigore richiesto dalla professione stessa e, quindi, il rispetto dei principi deontologici di riferimento.

5) RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Alla sicurezza e riservatezza dei dati aziendali *L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* ha dedicato ampio spazio attraverso la messa a punto di specifici programmi interni di controllo per quanto attiene la parte della sicurezza informatica; mentre per quanto concerne gli aspetti legali e documentali, l'agenzia conforma ogni operazione di trattamento al rispetto delle norme.

Attualmente *L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* non effettua attività di marketing mediante mail o sito internet, ma non è da escludere che in futuro possa adottare questa strategia per uno sviluppo più ampio del proprio mercato di riferimento. Qualora si rendesse necessaria questa attività sarà premura *dell'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* provvedere alla puntuale realizzazione di moduli specifici atti a garantire la trasparenza informativa nei confronti di ciascun interessato e, contestualmente, all'acquisizione del relativo consenso scritto in tutti casi in cui ne è sancito l'obbligo.

Le attenzioni rivolte alla sicurezza delle informazioni interessano tutte le categorie di dato elaborato, acquisito, gestito, organizzato e conservato. Inoltre nell'ambito di tale argomento, l'agenzia sottolinea il rispetto dei diritti della proprietà intellettuale. E' garantita la trasparenza dei dati e delle connesse attività di elaborazione effettuate nei seguenti siti aziendali: www.consulcapital.it

E' fatto divieto di comunicare e divulgare informazioni, foto o documenti senza aver ottenuto il rispettivo consenso. Nessuna informazione sensibile è divulgata.

Alla cessazione del rapporto con *L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* è vietato copiare o conservare documenti o altri materiali di proprietà aziendale. Inoltre questa agenzia si è strutturata per

una gestione migliore del sistema informativo al fine di ottimizzare i tempi di elaborazione e ricerca del dato e sia per averne una sua tracciabilità.

6) DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL mette al centro del suo business *la Persona* sia essa cliente che collaboratore nella sua totalità. In conseguenza di ciò è posto il divieto di discriminazioni sociale, di razza, di sesso, di lingua, di religione. Il rispetto della dignità umana è un valore fondamentale che è da considerare un elemento integrante dell'agire aziendale. Non sono tollerate forme di discriminazione e forme di violazione dei diritti umani attraverso l'incoraggiamento del lavoro forzato, del lavoro infantile e di altre tipologie di abusi.

Al tempo stesso l'agenzia non attua comportamenti o scelte tali da ledere il diritto ad una pari opportunità.

7) TUTELA DELLA CONCORRENZA

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL agisce da sempre nel mercato rispettando le regole della concorrenza e dell'antitrust astenendosi dal compiere azioni a proprio vantaggio, ma *contra legem*.

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL ha ottemperato al rispetto degli accordi commerciali dettati dai partner. Pertanto, l'agenzia bandisce qualsiasi condotta finalizzata ad ostacolare la sana ed onesta competitività.

8) CONFLITTO DI INTERESSI

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL nel garantire piena trasparenza al proprio operato si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire situazioni di conflitto di interessi. Questo vale nel caso in cui qualsiasi stakeholder persegua un interesse diverso dalla *mission aziendale* o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della ditta.

9) RISORSE UMANE

In primo luogo va precisato che il termine “**Risorse Umane**” nel presente contesto comprende ogni soggetto esterno che svolge le prestazioni lavorative per *L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL* come i consulenti e i collaboratori.

In perfetta armonia con il rispetto dei valori in precedenza descritti, ciascun soggetto viene considerato, prima di tutto, come persona morale; questo significa costruire e mantenere una relazione lavorativa incentrata sulla fiducia, sulla correttezza e sulla sincerità reciproca.

La selezione del personale viene effettuata direttamente dal titolare mediante la forma del colloquio nel rispetto dell'imparzialità e delle pari opportunità.

Al momento dell'instaurazione del rapporto lavorativo, ogni soggetto (dipendente o collaboratore) riceve tutte le informazioni al riguardo, la mansione attribuita, gli elementi normativi del lavoro, i soggetti di riferimento.

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL pur definendo i vincoli gerarchici, persegue una politica di “gruppo” tra i lavoratori attraverso riunioni informative e formative.

Ogni lavoratore/collaboratore ha la possibilità di ottenere chiarimenti o risposte a specifici quesiti da parte del consulente messo a disposizione dell'agenzia.

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL è a favore di una politica di sviluppo dell'occupazione fondata sulla strategia di crescita e redditività dell'agenzia.

Ogni prestazione è volta ad evitare comportamenti discriminatori nei confronti degli altri e devono essere evitate situazioni tendenti a creare un conflitto di interessi in quanto dannose per il lavoro e la stessa agenzia.

Questa ditta tutela e garantisce la riservatezza delle informazioni personali comuni e sensibili dei lavoratori e ne rilascia periodiche comunicazioni per una corretta e trasparenza di trattamento dati

10) OMAGGI E REGALIE

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL potrebbe effettuare omaggi a favore dei clienti acquisiti e nuovi (compresi coloro che sono stati segnalati da altri) nell'ambito dei piani di marketing che vengono realizzati nel corso dell'anno.

11) RAPPORTO CON I CLIENTI

Il Cliente al pari delle Risorse Umane è un *asset* fondamentale per questa agenzia nei cui confronti devono essere attivate delle politiche in continuo miglioramento sotto il profilo della qualità e della professionalità del servizio offerto.

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL si confronta sempre con il cliente ritenendo che l'aver un atteggiamento aperto ad accogliere consigli e critiche, giochi un ruolo importante nella crescita dell'agenzia, ovviamente il tutto ha un senso ed è funzionale se le osservazioni, seppur negative, sono manifestate da una volontà costruttiva e non per puro spirito di contraddizione.

E' fondamentale che il personale adotti uno stile di comportamento verso il cliente basato sul rispetto della persona, sull'educazione civile, sulla gentilezza e sulla professionalità.

L'agenzia si impegna a rendere chiara e comprensibile la propria modalità di comunicazione con la clientela ricorrendo all'impiego di forme diverse come brochure, organizzazione di eventi.

Sono vietati tutti i comportamenti della clientela volti al furto, all'inganno e all'offesa.

12) RAPPORTO CON I FORNITORI

Le relazioni con i fornitori ed i partner commerciali sono basate sulla ricerca del giusto equilibrio competitivo. Detti rapporti sono condotti con spirito di lealtà e correttezza professionale. Le policy stabilite dalle regole commerciali delle "aziende fornitrici" vengono rispettate dall'agenzia.

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL intende mantenere un dialogo aperto con i fornitori in linea con le buone abitudini commerciali anche di fronte al verificarsi di situazioni problematiche.

Seguendo la stessa linea di condotta tracciata per il personale e per i clienti, l'agenzia ritiene importante l'adozione di uno spirito di collaborazione con ciascun fornitore o partner commerciale in maniera da

perseguire insieme l'obiettivo comune rappresentato dalla soddisfazione del cliente in termini di qualità, costo e tempi di consegna.

13) TRASPARENZA CONTABILE

L'attività contabile è svolta in conformità alle regole sancite dal nostro ordinamento e, nel caso di rapporti con Paesi esteri, nel rispetto delle relative leggi fiscali.

La gestione della parte contabile è affidata ai soggetti appositamente incaricati con il supporto di professionisti esterni. Ogni operazione contabile effettuata e registrata è accompagnata dalla corrispondente documentazione a supporto agevolando la fase di controllo, di tracciabilità delle attività ed evidenziando le responsabilità di ciascun operatore.

L'uso di fondi aziendali per fini illegali o impropri è tassativamente vietato e severamente punito.

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL rispetta la normativa antiriciclaggio previene il compimento di operazioni potenzialmente pericolose o non comunque non conformi a quanto emanato in ambito fiscale e tributario. A decorrere dal 01/01/2016 non si possono effettuare pagamenti in contanti superiori a euro 3.000/00 (Tremila/00) in conformità alla Legge di Stabilità 2016 (Legge 28 dicembre 2015 n.208).

14) TRASPARENZA CONTABILE

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL è un'agenzia all'avanguardia che persegue politiche di miglioramento anche sotto il profilo tecnologico. In conseguenza di ciò, questa agenzia è sensibile ai rischi connessi con il sempre maggior uso dell'informatica; pertanto la titolare ha già introdotto delle misure di protezione, ma soprattutto, è stata definita una particolare politica di controllo costante finalizzato a garantire la continuità del lavoro e l'integrità delle informazioni.

15) TUTELA DEL MINORE

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL nell'ambito delle politiche di marketing e e-commerce tutela i diritti dei minori in rete attraverso controlli volti a prevenire acquisti non autorizzati ed incauti.

16) TUTELA DEL MARCHIO

L'AGENZIA IMMOBILIARE CONSUL CAPITAL vieta qualsiasi uso illegittimo dei propri marchi aziendali identificati nello specifico dai seguenti nomi: CONSUL CAPITAL IMM.RE

17) TUTELA DEL CONSUMATORE

L'agenzia ha recepito del D.Lgs 21/02/2014 n. 21 attuativo della Direttiva 2011/83/UE in materia di Codice del Consumatore, in particolare inerente i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e quelli a distanza. Pertanto l'utente trova tutte le informazioni relative ai prodotti/servizi dettagliate ed aggiornate all'interno delle sessioni del sito.