

Codice di Condotta

Leggilo Imparalo Vivilo



Come facciamo ciò che facciamo

Come operiamo nella nostra attività? Quali sono le nostre responsabilità e i principi etici che ci guidano? In che modo supportiamo le imprese nel garantire pagamenti puntuali e aiutiamo le persone a ritrovare il controllo delle proprie finanze? Come possiamo reintegrare gli individui nell'ecosistema finanziario, contribuendo a un'economia più inclusiva e resiliente?

Questo documento risponde a queste e a molte altre domande, presentando il nostro Codice di Condotta, che sancisce il nostro impegno nel rispettare leggi e regolamenti, mette in luce i valori che ci definiscono come azienda e offre una guida chiara e intuitiva per orientare il nostro lavoro quotidiano.

Siamo Leader guidati dall'empatia in tutto ciò che facciamo e ci impegniamo a trasformare la percezione del recupero crediti. È una sfida ambiziosa, ma crediamo che, se ciascuno di noi agisce in coerenza con il proprio scopo, la missione e i valori condivisi, possiamo davvero fare la differenza.

Insieme cresciamo come azienda e come individui

Il nostro Codice di Condotta fornisce preziose linee guida per operare nel mondo della gestione del credito e dei servizi finanziari. Contiene la visione di un'azienda che assume un ruolo guida nella creazione di un'economia migliore, in cui le aziende e gli individui possano fornire e ricevere credito in modo sicuro e protetto. Un'azienda formata da migliaia di individui. Tutti noi. Insieme.

Il Codice ci aiuterà a prendere tutte le decisioni quotidiane nel nostro lavoro, consentendoci di fornire soluzioni e risposte ai nostri clienti che vanno oltre gli standard etici esistenti nel settore della gestione del credito.

Si applica a me, a voi e a tutti coloro che rappresentano Intrum, compreso il management, i collaboratori esterni e i consulenti.

Nessun Codice di Condotta può fornire risposte a tutte le considerazioni etiche che si possono incontrare. Tuttavia, è responsabilità di tutti fare del proprio meglio per applicarlo.

Come dipendenti di Intrum, siamo individualmente responsabili della comprensione delle leggi, dei regolamenti e delle norme interne che riguardano il nostro lavoro.

La nostra ambizione è quella di essere un vero e proprio portavoce del nostro settore. Dove le aziende di tutta Europa e non solo si rivolgono a noi per avere un supporto nella gestione dei crediti insoluti. E dove milioni di persone ricevono un'assistenza attenta e accurata, gestiscono i loro pagamenti e alla fine si liberano dai debiti.

Possiamo raggiungere questo futuro solo se tutti noi siamo fedeli ai nostri valori, alle nostre convinzioni e alle nostre linee guida etiche.

Per qualsiasi domanda, non esitate a rivolgervi al vostro responsabile o al management.

Johan Åkerblom, President and CEO



Sostenere il benessere finanziario di persone, imprese e comunità

Grazie alla nostra ampia gamma di servizi di gestione del credito, aiutiamo le aziende di ogni dimensione a prosperare. Miglioriamo il flusso di cassa, aumentiamo la liquidità e riduciamo al minimo i rischi. Ci assicuriamo che le aziende vengano pagate e aiutiamo le persone a uscire da una condizione di debito.

È attraverso questo approccio che affermiamo la nostra leadership nella risoluzione del debito, con etica e attenzione alla persona.

Aiutiamo le imprese a prosperare prendendoci cura dei loro clienti

La nostra missione è alleviare il peso del debito sulle persone e supportare le imprese nel loro successo, garantendo che i clienti possano risolvere i loro debiti in modo sostenibile.

Lo facciamo promuovendo comportamenti di pagamento responsabili e assicurandoci che fatture e solleciti siano inviati con puntualità, che i pagamenti vengano effettuati nei tempi previsti, a vantaggio sia del venditore che del consumatore.

Quando diventa necessario gestire le posizioni debitorie, lo facciamo con la massima correttezza, trasparenza e rispetto per tutte le parti coinvolte.

In questo modo, garantiamo che il credito resti uno strumento utile per tutti, diventando parte integrante di un'economia sana.

È una vittoria per i nostri clienti, per i loro clienti e per noi.





Siamo il punto di riferimento del mercato, affidabili e all'avanguardia: fondati sull'etica, guidati dalla tecnologia

La fiducia non è data, si conquista. Da decenni dimostriamo di essere un partner affidabile. Consideriamo questo un riconoscimento dei nostri sforzi e lavoriamo ogni giorno per consolidare e rafforzare ulteriormente la fiducia che ci viene accordata.

Come ogni vero leader, operiamo con responsabilità. Guidati da un solido orientamento etico e da una mentalità innovativa e tecnologica, stiamo plasmando non solo il nostro futuro, ma anche quello dell'intero settore.

Empathy Ethics Dedication Solutions

Quattro piccole parole dalla grande forza

I nostri valori sono alla base del nostro Codice di Condotta. Queste quattro parole racchiudono tutto ciò in cui crediamo e ci guidano in ogni aspetto del nostro lavoro e del nostro processo decisionale. Inoltre, assicurano che i nostri clienti, i loro clienti e chiunque altro sappia sempre cosa aspettarsi da noi. Rimanendo fedeli ai nostri valori, cresceremo e prospereremo sia come azienda che come individui.

Empathy

Il nostro business riguarda le persone e la creazione di valore condiviso per le imprese e la società. Ogni situazione è unica e porta con sé specifiche realtà sociali ed economiche. Ci impegniamo a comprendere le persone, ad accogliere punti di vista diversi e a trattare sempre gli altri con dignità e rispetto - i nostri clienti e i clienti dei nostri clienti, così come i nostri colleghi.

Questa comprensione ci consente di offrire un valore maggiore, di trovare un significato più profondo nel nostro lavoro e, in definitiva, di realizzare la nostra missione condivisa.

- Ascoltiamo con attenzione e cerchiamo di capire
- Siamo aperti e flessibili
- Siamo disponibili e offriamo supporto

Ethics

Andiamo oltre la conformità. Siamo un modello per il nostro settore e abbiamo l'opportunità e la responsabilità di stabilire nuovi standard e di cambiare il modo in cui le persone percepiscono la gestione del credito. Ciò significa essere promotori di un trattamento equo per tutti i clienti e lavorare con mandanti e partner che condividono i nostri valori.

Per raggiungere questo obiettivo, ci atteniamo ai più alti standard di correttezza e onestà in tutto ciò che facciamo.

- Mettiamo la società e il business sostenibile al centro delle nostre azioni
- Siamo responsabili delle nostre azioni
- Facciamo la cosa giusta, guidati dai nostri valori e dal nostro Codice di Condotta

Dedication

Tra i nostri maggiori punti di forza ci sono l'entusiasmo e il coinvolgimento di tutte le nostre persone. Giorno dopo giorno ci impegniamo a essere migliori, aiutandoci a vicenda a dare il massimo. Cresciamo come individui e come team per costruire il futuro della nostra azienda e per creare sempre più valore per i nostri clienti e per i loro clienti.

Il cambiamento è una costante nel nostro mondo, e noi continuiamo ad andare avanti.

- Condividiamo conoscenze e buone pratiche per superare i confini interni
- Siamo impegnati nel nostro sviluppo personale e ne siamo direttamente responsabili
- Facciamo sempre un passo in più e non ci arrendiamo mai

Solutions

A fine della giornata, ciò che conta di più sono i risultati che riusciamo a ottenere insieme ai nostri clienti e ai loro clienti. La nostra capacità di trovare le migliori soluzioni e creare scenari vantaggiosi per tutti è ciò che ci distingue sul mercato. Grazie a un approccio innovativo e a un modo di agire all'avanguardia, superiamo le aspettative e ci affermiamo come leader di pensiero nel nostro settore.

- Siamo orientati ai risultati, non ai problemi
- Affianchiamo i nostri clienti fornendo loro soluzioni innovative
- Puntiamo alla qualità e alla professionalità dei servizi offerti

Vivendo i nostri valori, creiamo valore per tutti

Aiutiamo milioni di persone a ritrovare stabilità finanziaria e supportiamo i nostri clienti nell'essere pagati. In poche parole, ci assicuriamo che tutti ne escano vincenti: chi acquista e chi vende beni e servizi, grandi aziende e piccole imprese, la società nel suo insieme e anche noi stessi.

Le persone che aiutiamo

Supportando le persone a risolvere le loro difficoltà finanziarie, contribuiamo a creare le basi per il benessere finanziario di tutti. Ci ispiriamo ai nostri valori fondamentali e consideriamo ogni persona come un individuo da trattare con rispetto.

I nostri clienti

Diamo forza alle imprese, aiutandole a crescere. La nostra gamma completa di soluzioni per la gestione del credito assicura maggiore efficienza, riduzione del rischio e un flusso di cassa più stabile.

I nostri partner commerciali

Ci impegniamo a essere il partner di fiducia per chi collabora con noi. Operiamo con la massima trasparenza in ogni transazione e rifiutiamo qualsiasi forma di pagamento improprio o pratica commerciale non etica. Collaboriamo solo con chi condivide i nostri principi.

Le nostre comunità

Contribuiamo a mantenere l'equilibrio dell'ecosistema finanziario. Impegnandoci a seguire i nostri valori ed elevati standard etici, oltre a rispettare leggi e regolamenti, possiamo svolgere un ruolo importante e fare davvero la differenza.

I nostri azionisti

Il valore della nostra azienda è il riflesso diretto del nostro impegno, delle nostre competenze e della nostra integrità. Restando fedeli ai nostri principi, garantiamo una crescita sostenibile e creiamo valore per gli azionisti che hanno scelto di investire nella nostra visione.

Insieme valorizziamo il meglio di ciascuno: Empathy al centro

Ci impegniamo a essere il datore di lavoro di riferimento per chi lavora con noi oggi e per i futuri talenti. Il nostro obiettivo è attrarre, sviluppare e trattenere persone qualificate e motivate.

Le nostre risorse più preziose

Competenze, entusiasmo e impegno sono i nostri veri punti di forza. Valorizziamo la diversità delle persone per arricchire il nostro modo di fare impresa con prospettive nuove. Attraverso un impegno quotidiano verso i nostri valori e la nostra etica, aiutiamo ognuno a dare il meglio di sé.

Uguaglianza e rispetto

Siamo impegnati a garantire pratiche di lavoro eque e pari opportunità per tutte le persone, in conformità con la normativa locale. Crediamo in un ambiente di lavoro aperto e inclusivo, in cui non è tollerata alcuna forma di discriminazione, intimidazione o molestia. Ci aspettiamo che ognuno, insieme al proprio responsabile, contribuisca a garantire che ogni persona sia trattata con rispetto — indipendentemente da origine etnica, colore della pelle, genere, nazionalità, religione, età, orientamento sessuale, identità di genere, disabilità o qualsiasi altra condizione tutelata dalla legge.

Safe workplace

Garantire un luogo di lavoro sicuro, sano e protetto è una responsabilità condivisa. Offriamo a chi lavora con noi un ambiente pulito, ordinato e attento al benessere di ciascuno. Per mantenere questi standard, rispettiamo pienamente tutte le norme di sicurezza vigenti.

Tutela dei beni aziendali

Il Gruppo Intrum dispone di un'ampia gamma di beni. Oltre alla risorsa principale — le persone — possediamo beni fisici (strutture, attrezzature, sistemi informatici), informazioni riservate e proprietà intellettuale. Tutti i beni devono essere utilizzati esclusivamente per scopi aziendali legittimi e protetti con la massima cura.



Ogni giorno ci assumiamo la responsabilità di guidare noi stessi nello svolgimento delle nostre attività quotidiane e dei nostri incarichi. Collaboriamo per soddisfare le esigenze dei nostri clienti e dei loro clienti, prendendo decisioni solide e basate sui fatti. Siamo responsabili delle nostre azioni, coltivando al contempo fiducia e attenzione reciproca.

Questo ci rende tutti dei Leader, indipendentemente dal ruolo o dalle responsabilità e si riflette nei nostri Principi di Leadership.

I Principi di Leadership definiscono il nostro modo di agire e sono strettamente connessi alla nostra direzione strategica. Delineano i comportamenti l'approccio da adottare per raggiungere i nostri obiettivi e traguardi a lungo termine.

Insieme ai nostri Valori, i Principi di Leadership rappresentano le fondamenta della nostra Cultura. Ci aiutano a costruire un futuro sostenibile, supportando milioni di persone a recuperare la stabilità finanziaria e facendo in modo che i nostri clienti ricevano quanto dovuto.

Dare un contributo significativo

La nostra attitudine è mettere al centro il cliente in tutto ciò che facciamo, proponendo soluzioni e servizi unici, innovativi, equi e sostenibili.

- Puntiamo all'eccellenza, ascoltiamo per comprendere e dare un riscontro pronto e puntuale ai bisogni dei nostri clienti e adottando le buone pratiche apprese.
- Siamo aperti a sperimentare nuove soluzioni e all'innovazione, accogliamo idee e intuizioni dei clienti, le tendenze di mercato e prendiamo decisioni basandoci su evidenze concrete.
- Partecipiamo alla costruzione di un'economia sana ponendo i nostri clienti al primo posto, trattandoli, e trattando noi stessi reciprocamente, in modo equo agendo in ottica sostenibile in tutto ciò che facciamo.

Ispirare fiducia

Facciamo sempre la cosa giusta per rafforzare la fiducia e la trasparenza verso i nostri clienti, dipendenti e stakeholder.

- Siamo persone affidabili e autentiche, agiamo con autenticità e responsabilità personale, guidando sempre con l'esempio.
- Contribuiamo attivamente, comprendiamo e mettiamo in atto la nostra strategia aziendale, comunicandola in modo trasparente, chiaro e coerente.
- Costruiamo un ambiente di lavoro coinvolgente e inclusivo, in cui ci sentiamo liberi di agire e di esprimere tutto il nostro potenziale, sia come individui sia come team.

Sostenere la crescita

Promuoviamo una crescita sostenibile e profittevole, e risultati finanziari solidi, investendo tempo per crescere insieme, motivarci e collaborare, così che il successo sia condiviso da tutti.

- Cogliamo le opportunità per sostenere i nostri piani di crescita e svolgiamo un ruolo attivo nel potenziare la performance finanziaria, costruendo un futuro più sostenibile.
- Facciamo crescere le nostre reti, costruiamo relazioni autentiche, collaboriamo e condividiamo conoscenze e buone pratiche per raggiungere il nostro massimo potenziale.
- Ci sentiamo responsabili del nostro sviluppo e benessere, cerchiamo costantemente opportunità di apprendimento, siamo aperti a imparare dagli errori, cerchiamo feedback e lavoriamo per garantire il successo reciproco.



Fare la cosa giusta significa tutto

In qualità di leader in Europa nella gestione etica del debito, abbiamo una grande responsabilità in termini di sviluppo sostenibile.

Lavoriamo attivamente per stabilizzare l'ecosistema finanziario, impegnandoci in modo concreto sul piano della sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Il nostro principale contributo alla sostenibilità è rappresentato dall'impegno nel promuovere la sostenibilità economica per le persone, le imprese e l'intera società. Attribuiamo grande importanza alla lotta contro la corruzione e la concussione, alla riduzione dell'impatto ambientale, al rispetto dei diritti umani, alla promozione di condizioni di lavoro eque e alla condivisione delle conoscenze. Per questo abbiamo sottoscritto il Global Compact delle Nazioni Unite, impegnandoci a integrare i suoi principi nella nostra strategia aziendale, nella cultura organizzativa e nelle attività quotidiane. Comuniciamo i progressi legati alla sostenibilità economica, sociale e ambientale attraverso un report annuale sulla sostenibilità.

Per ridurre la nostra impronta ecologica, promuoviamo alternative ai viaggi e agli spostamenti, come conference call e video call. Ci siamo inoltre impegnati a utilizzare esclusivamente auto aziendali con emissioni inferiori a 130 grammi di CO₂ e a riutilizzare il più possibile i materiali da ufficio, limitando al minimo l'uso della carta.

Il comportamento di ciascuno determina il futuro di tutti

Ci atteniamo ai più alti standard di correttezza e integrità in tutto ciò che facciamo. Questo significa rispettare costantemente leggi, regolamenti, norme interne e accordi.

Conflitto di interessi

In tutte le questioni di natura finanziaria, dobbiamo sempre tutelare gli interessi di Intrum, dei nostri azionisti, mandanti e clienti. Se il rapporto con la controparte non è di natura puramente professionale (ad esempio in caso di legami familiari, amicizie, rapporti economici personali o qualsiasi altra forma di dipendenza) è necessario contattare sempre il responsabile di riferimento per valutare insieme il modo migliore di procedere.

Anticorruzione

Rispettiamo sempre le leggi e le pratiche anti-corruzione, ovunque svolgiamo la nostra attività. Dipendenti e familiari non possono ricevere pagamenti, regali o altri benefici da chiunque intrattenga rapporti commerciali con la nostra azienda. I valori monetari e le procedure sono illustrati più dettagliatamente nelle Istruzioni Anti-Corruzione.

Transazioni con funzionari pubblici

Quando trattiamo con la Pubblica Amministrazione, il nostro comportamento deve essere sempre irreprensibile. Non è consentito offrire, promettere, autorizzare o effettuare alcun pagamento di denaro o di qualsiasi altra cosa di valore a funzionari o dipendenti governativi nazionali o esteri.

Concorrenza e correttezza

Crediamo in una competizione intensa, ma sempre leale. Per questo, ogni dipendente

è tenuto a rispettare tutte le leggi vigenti sulla concorrenza nei Paesi in cui operiamo. Non accettiamo comportamenti che possano dare luogo a violazioni delle normative antitrust.

Insider trading

Durante il nostro lavoro, potremmo venire a conoscenza di informazioni riservate in grado di influenzare il prezzo delle azioni. Non è etico ed è illegale utilizzare tali informazioni per fini personali o condividerle con persone non autorizzate a riceverle.

Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo

Intrum non deve essere utilizzato per scopi di riciclaggio di denaro o di finanziamento del terrorismo. Tutti i dipendenti e i fornitori devono inoltre garantire il rispetto di tutti i regimi sanzionatori applicabili ed evitare di intrattenere rapporti commerciali con individui, entità e governi soggetti a restrizioni.

Segretezza e protezione dei dati

La tutela delle informazioni che ci vengono fornite da mandanti, clienti e fornitori è un diritto fondamentale, indipendentemente dalla nazionalità o dalla residenza della persona.

Le informazioni riservate includono anche i dati interni alla nostra azienda.

Conoscenza significa responsabilità

Siamo una società quotata in borsa, presente al Nasdaq di Stoccolma. Questo comporta l'obbligo di divulgare tutte le informazioni che possono influenzare il prezzo delle azioni Intrum. La nostra ambizione è rispettare pienamente tali regole, adottando un approccio il più possibile trasparente, aperto e proattivo. Tutti noi che lavoriamo in Intrum dobbiamo conoscere i principi fondamentali della comunicazione esterna, incluso il portavoce ufficiale dell'azienda nel proprio mercato locale.

Negli ultimi anni, il nostro modo di lavorare è cambiato. I social media hanno creato un ambiente in cui, come azienda, possiamo comunicare in modo più diretto con i nostri interlocutori, sia durante l'attività lavorativa che al di fuori del contesto professionale. Utilizziamo spesso i social media e incoraggiamo tutti a taggare e condividere contenuti rilevanti per noi e per il nostro business. La comunicazione mobile ci consente di dialogare anche in movimento. Tuttavia, quando un dipendente è attivo sui social media o intrattiene conversazioni telefoniche in spazi pubblici, deve essere consapevole che, esprimendo un'opinione, può indirettamente trasmettere anche un'opinione attribuibile a Intrum. Pubblicare contenuti o rappresentare l'azienda in modi non coerenti con i valori di Intrum non è accettabile.

Come fare la cosa giusta quando qualcosa è sbagliato

Tutti noi abbiamo la responsabilità di segnalare comportamenti scorretti noti o sospetti e violazioni dei nostri standard etici, delle leggi e dei regolamenti.

La segnalazione può essere fatta al proprio manager diretto, al responsabile del proprio manager, al responsabile delle Risorse Umane o al Compliance Officer locale.

Se sei un dipendente le segnalazioni possono essere fatte anche in forma anonima attraverso la Hotline del Codice di Condotta, che garantisce anonimità.

La Hotline è disponibile come applicazione web e come servizio telefonico e i riferimenti sono presenti sulla IntrumNet.

In ogni caso per le segnalazioni Whistleblowing si rimanda alla pagina web dedicata [\[LINK\]](#)

Per ulteriore materiale o indicazioni, contattate il Compliance Officer locale o consultate le regole interne pubblicate sulla IntrumNet

I documenti elencati di seguito sono disponibili nella sezione Regole Interne del Gruppo all'interno della nostra IntrumNet:

- Istruzioni Anticorruzione
- Policy Antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo
- Istruzioni Antitrust/Concorrenza
- Istruzioni Brand & Marketing
- Policy del Codice di Condotta
- Istruzioni di Compliance
- Policy sui Conflitti di Interesse
- Policy Data Protection
- DOA instruction
- Istruzioni Comunicazione Esterna
- Istruzioni Financial Reporting & Control
- Istruzioni Human Resources
- Istruzioni Information security
- Istruzioni Insider
- Istruzioni for the ethics council
- Policy Internal Governance
- Istruzioni sicurezza fisica
- Istruzioni Sales
- Policy Sostenibilità
- Istruzioni sul trattamento equo dei clienti
- Policy Whistleblowing



Revalue S.p.A.
Bastioni di Porta Nuova, 19 20121 Milano
Tel 02 655 6341
<https://www.re-value.it>