

CODICE DI CONDOTTA
CARTA DI TRASPARENZA PER IL CLIENTE
WWW.IMMOBILIAREANDREACRUCIANI.IT

Versione 1.0

INDICE

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

1) INTRODUZIONE

L' Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani 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'azienda sotto il profilo morale ed etico, valori che questa azienda 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 partners e la clientela sono improntate a criteri e comportamenti di correttezza, di collaborazione, di lealtà e di reciproco rispetto.

3) PROFESSIONALITA'

L' Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani è improntata alla tenuta di comportamenti professionali caratterizzati dalla diligenza necessaria.

**4) TRASPARENZA E COMPLETEZZA
DELL'INFORMAZIONE**

L' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* garantisce una corretta attività informativa nei confronti dei collaboratori, del personale e di ogni altro soggetto esterno che interagisca con la scrivente società in relazione ad eventi significativi della vita aziendale

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

Ai collaboratori a cui l' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* 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 la *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* 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'azienda conforma ogni operazione di trattamento al rispetto delle norme.

Attualmente l' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* 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 Andrea Cruciani* 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 i 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'azienda 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.immobiliareandreacruziani.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 Andrea Cruciani* è vietato copiare o conservare documenti o altri materiali di proprietà aziendale. Rientrano nella definizione di "proprietà aziendale" tutti i miglioramenti, le idee, i prodotti, le realizzazioni grafiche e ogni altro prodotto realizzato, progettato o commercializzato attraverso il sito www.immobiliareandreacruziani.it o comunque preso in considerazione per la sua realizzazione o commercializzazione.

Inoltre questa azienda 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 Andrea Cruciani* 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'azienda non attua comportamenti o scelte tali da ledere il diritto ad una pari opportunità.

7) TUTELA DELLA CONCORRENZA

L' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* agisce da sempre nel mercato rispettando le regole della concorrenza e dell'antitrust astenendosi dal compiere azioni a proprio vantaggio, ma *contra legem*.

L'azienda ha ottemperato al rispetto degli accordi commerciali dettati dai partners. Pertanto, l'azienda bandisce qualsiasi condotta finalizzata ad ostacolare la sana ed onesta competitività.

8) CONFLITTO DI INTERESSI

L' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* 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 Andrea Cruciani* 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 Andrea Cruciani* 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'azienda.

L' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* è a favore di una politica di sviluppo dell'occupazione fondata sulla strategia di crescita e redditività dell'impresa.

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 azienda.

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 Andrea Cruciani* 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 azienda 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 Andrea Cruciani* si confronta sempre con il cliente ritenendo che l'avere un atteggiamento aperto ad accogliere consigli e critiche, giochi un ruolo importante nella crescita

dell'impresa, 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'azienda 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 partners 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'azienda.

L' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* 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'azienda 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 Andrea Cruciani* rispetta la normativa antiriciclaggio e previene il compimento di operazioni potenzialmente pericolose o non comunque non conformi a quanto emanato in ambito fiscale e tributario.

A decorrere dal 06/12/2011 non si possono effettuare pagamenti superiori a euro 1000/00 (Mille/00) in conformità al DL 201/2011 .

14) SICUREZZA INFORMATICA

L' *Agenzia Immobiliare Andrea Cruciani* è un'azienda all'avanguardia che persegue politiche di miglioramento anche sotto il profilo tecnologico. In conseguenza di ciò, questa azienda 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 Andrea Cruciani* 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.

1) 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.