

EUROPAM S.p.A. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01

Parte speciale 11 - affidamento,
gestione dei crediti e del contenzioso

1. I reati relativi alla gestione dei crediti e del contenzioso

Il presente documento si applica a tutti i Destinatari che, nell'espletamento delle attività di propria competenza, si trovino a dover gestire l'affidamento creditizio, l'attività di recupero crediti e il contenzioso nell'ambito delle attività ritenute sensibili alla commissione di reati presupposto riconducibili alle famiglie di reato nel prosieguo individuate; tali attività sono state declinate nella Matrice delle attività a rischio-reato.

Con riferimento alle attività sensibili sopra elencate, la Matrice delle attività a rischio-reato individua il rischio di commissione di illeciti riconducibili alle famiglie di reato di cui alle seguenti disposizioni del D.lgs. 231/2001:

- Art. 24: (*"Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato, di un ente pubblico o dell'Unione Europea o per il conseguimento di erogazioni pubbliche, frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico e frode nelle pubbliche forniture"*);
- Art. 24 bis (*"Delitti informatici e trattamento illecito di dati"*);
- Art. 25 (*"Peculato, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e abuso d'ufficio"*);
- Art. 25 ter (*"Reati societari"*, inclusa la corruzione tra privati);
- Art. 25 quinquiesdecies (*"Reati tributari"*);

2. Le attività sensibili

Nell'ambito delle analisi condotte all'interno del *risk assessment* Europam S.p.A. ha indentificato le attività sensibili. I principi di controllo successivamente menzionati si applicano a tutti i Destinatari del Modello, in particolar modo nelle situazioni in cui si trovano, per esigenze di servizio di servizio, a dover gestire gli adempimenti connessi a:

- Creazione anagrafica e affidamento del cliente;
- Fatturazione attiva;
- Recupero crediti;
- Gestione del contenzioso.

All'interno del medesimo documento di *risk assessment*, base del presente Modello, sono state individuate in dettaglio le associazioni logiche tra singola attività sensibile e reati presupposto, i presidi di controllo esistenti e quelli aggiunti o integrati a seguito della riflessione effettuata appunto ai fini del d. lgs. 231/2001.

Nei paragrafi seguenti si illustreranno i principi generali che devono ispirare il comportamento dei Destinatari, ed in seguito i principali presidi volti alla specifica prevenzione dei reati a rischio nelle singole Attività Sensibili, mediante descrizione o rinvio alle procedure facenti parte del sistema normativo della Società.

3. Principi generali di comportamento

I Destinatari, a qualsiasi titolo coinvolti nelle attività connesse agli adempimenti aventi ad oggetto la gestione dell'affidamento al cliente, del recupero crediti e del contenzioso della società sono tenuti a osservare le disposizioni di legge esistenti in materia, le previsioni contenute nel Codice Etico e nella presente Parte Speciale del Modello.

In generale, ai Destinatari è fatto divieto di porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti tali che, presi individualmente o collettivamente, integrino o possano integrare, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato previste dagli artt. 24 (*"Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato, di un ente pubblico o dell'Unione europea o per il conseguimento di erogazioni pubbliche, frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico e frode nelle pubbliche forniture"*), 24 bis (*"Delitti informatici e trattamento illecito di dati"*), 25 (*"Peculato, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e abuso d'ufficio"*); 25 ter (*"Reati Societari"*, inclusa la corruzione tra privati), 25 quinquiesdecies (*"Reati Tributari"*).

In particolare, è fatto espresso divieto ai Destinatari, di:

- nell'ambito dell'attività di gestione dell'affidamento, del recupero crediti e del contenzioso ricevere e/o sollecitare, nonché promettere o effettuare erogazioni in denaro ovvero promettere o concedere vantaggi di qualsiasi natura a favore di rappresentanti di clienti pubblici (anche subendo l'indebita induzione da questi esercitata mediante abuso della loro qualità o dei relativi poteri), al fine di influenzarne l'indipendenza di giudizio o indurli ad assicurare un qualsiasi vantaggio alla Società;
- nell'ambito dell'attività di gestione dell'affidamento, del recupero crediti e del contenzioso, ricevere e/o sollecitare, nonché sfruttare relazioni esistenti o asserite con rappresentanti della Pubblica Amministrazione, facendo dare o promettere indebitamente, a sé o ad altri, denaro o altra utilità, da parte di clienti pubblici, come corrispettivo della mediazione illecita verso tale rappresentante, ovvero per remunerarlo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri;
- nell'ambito dell'attività di gestione dell'affidamento, del recupero crediti e del contenzioso, ricevere e/o sollecitare, nonché dare o promettere denaro o altra utilità, a rappresentanti di clienti pubblici affinché, nell'interesse della Società, intercedano presso un Pubblico Ufficiale ovvero per remunerare quest'ultimo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri al fine di ottenere indebiti vantaggi;
- esibire documenti o dati falsi o alterati ovvero rendere informazioni non corrispondenti al vero, nell'ambito dell'attività di gestione dell'affidamento, del recupero crediti e del contenzioso;
- porre in essere condotte finalizzate ad alterare o falsificare documenti informatici pubblici aventi efficacia probatoria quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la fattura elettronica.

Inoltre, i Destinatari sono tenuti ad uniformarsi ai seguenti obblighi:

- i rapporti con i clienti pubblici, nello svolgimento dell'attività di gestione dell'affidamento, del recupero crediti e del contenzioso, devono essere gestiti secondo principi di massima trasparenza, collaborazione, disponibilità;
- gli adempimenti previsti devono essere attuati e la documentazione ai clienti pubblici deve essere predisposta con la massima diligenza e professionalità, in modo da fornire informazioni chiare, accurate, complete, fedeli e veritiere;
- i soggetti aziendali preposti e/o autorizzati alla gestione dell'affidamento, del recupero crediti e del contenzioso hanno anche la responsabilità di tenersi aggiornati in merito alla normativa che interessi il relativo settore di operatività aziendale, verificando gli impatti che dovessero derivare da eventuali modifiche normative, con l'obbligo di fornire adeguata informativa a tutti i collaboratori coinvolti, anche sotto il profilo meramente operativo, nonché fornire eventuali nuove istruzioni per conformarsi ai sopravvenuti requisiti di legge.

In relazione al reato di "Corruzione tra privati" (art. 2635 c.c.) è imputabile a titolo di responsabilità amministrativa la società che ponga in essere, anche attraverso la condotta di propri dipendenti, atti di corruzione nei confronti di soggetti apicali di una controparte privata (es. un cliente) o di loro sottoposti, al fine di influenzarne il comportamento per ottenere un vantaggio per la società stessa, ad esempio, facendo figurare un credito non realmente esistente.

Per soggetti apicali di una controparte privata si intendono, in particolare, gli amministratori, i direttori generali, i dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, i sindaci, i liquidatori, nonché tutti coloro che, nell'ambito organizzativo della società o dell'ente privato, esercitano funzioni direttive; per soggetti sottoposti si intendono coloro che soggiacciono alla direzione o alla vigilanza dei predetti apicali.

Nel reato di "Corruzione tra privati", il referente della controparte privata agisce in conflitto di interessi con l'ente di appartenenza, avvantaggiando la società corruttrice in conseguenza del denaro o delle altre utilità ricevute a titolo personale o elargite a favore di terzi allo stesso legati.

Al fine di prevenire, quindi, il rischio che la Società possa essere imputata del reato di "Corruzione tra privati", è essenziale che le relazioni commerciali con gli altri operatori privati siano informate a correttezza e trasparenza.

Più in particolare è fatto espresso divieto ai Destinatari, anche nel caso agissero per interposta persona ovvero dietro sollecitazione della controparte privata, di:

- ricevere e/o sollecitare, nonché offrire e/o promettere e/o concedere denaro o altre utilità in favore di soggetti apicali di clienti privati o di loro sottoposti (come sopra definiti) e/o in favore di persone da questi segnalate, al solo fine di influenzarne illecitamente l'indipendenza di giudizio in favore della Società, di accedere in anteprima a informazioni utili per la realizzazione degli obiettivi sociali o comunque di favorire le politiche economiche e commerciali della Società (comportando, a titolo di esempio, un indebito arricchimento dovuto alla riscossione di un credito non esistente o di ammontare superiore a quello dovuto);
- dare o promettere denaro o altra utilità al referente di un cliente privato, affinché, nell'interesse della Società, interceda presso un pubblico ufficiale ovvero per remunerare quest'ultimo in relazione all'esercizio delle sue funzioni o dei suoi poteri.

Comportamenti corretti e trasparenti devono pertanto improntare l'operato della Società nei confronti dei terzi, sia in sede di negoziazione degli accordi, sia in sede di esecuzione degli stessi, mirando a ottenere condizioni sempre più favorevoli e vantaggiose ricorrendo esclusivamente a pratiche commerciali leali e lecite.

4. Principi di controllo

Con riferimento alle attività sensibili, come individuate all'interno della presente parte speciale, la Società ritiene necessario che i Destinatari si uniformino, nel rispetto delle regole comportamentali di cui sopra, alle procedure e alle prassi in essere adottate dalla Società, cui in ogni caso si rinvia, nonché ai Principi di controllo di seguito rappresentati:

- la creazione dell'anagrafica cliente avviene sulla base di informazioni raccolte dalla funzione Commerciale e documentate all'interno di un modulo standard; tali informazioni vengono verificate dalla funzione Amministrazione Vendite prima di procedere alla creazione dell'anagrafica cliente all'interno dei sistemi informativi della società;
- l'Amministrazione Vendite procede all'assegnazione della corretta categoria contabile per la tipologia di cliente, ai fini della determinazione del fido concesso;
- le richieste di affidamento cliente sono formalmente inviate, a mezzo mail, e sono autorizzate da soggetto dotato di appositi poteri autorizzativi (es. Responsabile di Filiale e/o di business);
- per le categorie di clienti soggette a copertura di polizza crediti, l'Ufficio Crediti inoltra la richiesta di fido alla compagnia assicuratrice tramite apposito portale;
- per i clienti non coperti dalla polizza assicurativa l'assegnazione del fido avviene dopo attenta valutazione di informazioni commerciali e finanziari da parte dell'Ufficio Crediti e sottoposta all'approvazione, secondo una griglia di importi definiti all'interno della procedura "Policy di credito e incasso";
- Il fido assegnato in modalità libera viene rivisto una volta l'anno; in tale analisi vengono considerati, oltre alle informazioni raccolte da provider indipendenti, anche i comportamenti nei pagamenti e le relazioni commerciali in essere;
- Una volta assegnato il fido al cliente è possibile attivare le forniture richieste;
- Il caso di superamento del fido, gli ordini del cliente si bloccano automaticamente all'interno del sistema informativo aziendale; solo i responsabili di filiale e/o di business hanno l'autorizzazione allo sblocco entro certi limiti stabiliti dalle procedure aziendali;
- Le richieste di sblocco avvengono a mezzo email all'Ufficio crediti e vanno accompagnata da contabili attestanti l'avvenuto pagamento;
- L'Ufficio Crediti monitora periodicamente l'ageing del credito, i clienti critici e gli scaduti e comunica le situazioni problematiche al Consiglio di Amministrazione;
- La fatturazione avviene attraverso l'uso del sistema gestionale aziendale che permette di collegare, in automatico, l'ordine del cliente, verificando la correttezza dei prezzi applicati e delle altre condizioni di vendita definite nell'ordine/contratto, e le bolle di consegna;

- In presenza di scaduto vengono attivate le procedure di sollecito da parte del commerciale di riferimento del cliente e successivamente dall'Ufficio Crediti;
- Nel caso in cui la fase bonaria di recupero credito non abbia portato risultati positivi, viene coinvolto l'Ufficio Legale e Societario per avviare la procedura di contenzioso;
- Nel caso in cui l'Ufficio Legale e Societario si avvalga di legali esterni, essi sono selezionati in base a criteri di onorabilità e professionalità, nel rispetto della Parte Speciale n. 3 "Acquisto di beni, servizi e assegnazione di incarichi professionali";
- Le note di credito possono essere nei confronti dei clienti solamente in caso di errori (di fatturazione, di quantità, di prezzo), sconti commerciali o in caso di contestazioni e sono sottoposta ad approvazione secondo i poteri di autorizzazione assegnati;
- tutta la documentazione contabile viene correttamente conservata, a cura dell'Ufficio Crediti, con modalità tali da impedire la modifica successiva se non con apposita evidenza, in conformità con le disposizioni di legge applicabili e per il periodo di tempo disposto dalla normativa vigente, al fine di permettere la corretta tracciabilità dell'intero processo e di agevolare eventuali controlli successivi.

I Destinatari sono tenuti al rispetto dei principi di controllo previsti dal Modello anche laddove si trovino ad operare all'estero (ad es. in concorso con i referenti delle consociate estere); la responsabilità prevista dal Decreto si configura, infatti, anche in relazione ai reati commessi all'estero.

5. Funzioni coinvolte

Le funzioni aziendali/i soggetti coinvolte/i nella gestione delle attività connesse alla gestione dell'attività di recupero crediti e del contenzioso nell'ambito delle attività sensibili identificate nel paragrafo precedente, sono:

- Amministratori della società;
- Responsabile Ufficio Crediti;
- Funzione Amministrazione;
- Ufficio Legale e Societario;
- Amministrazione Vendite.

6. Flussi nei confronti dell'OdV

L'Organismo di Vigilanza richiede alle singole funzioni aziendali di inviare, su base periodica, i seguenti flussi informativi (che potranno essere integrati e/o modificati dallo stesso Organismo di Vigilanza, anche in considerazione degli esiti delle verifiche di competenza), al fine di effettuare un'attività sistematica e formalizzata di monitoraggio delle anomalie, delle eccezioni e delle deroghe registrate nel periodo di riferimento rispetto all'attuazione della presente Parte Speciale.

Parte speciale di riferimento	Flusso	Funzione responsabile dell'invio	Invio
Parte speciale 11: Gestione dell'attività di Recupero Crediti e del contenzioso	Elenco dei fidi non assicurato	Ufficio Crediti	Annuale
	Elenco contenziosi	Ufficio Legale e Societario	Annuale