

Codice Deontologico per la qualità dei servizi linguistici

LINGUA CONNECT Consorzio di istituti di formazione linguistica

Milano, 1 dicembre 2008

Titolo I Disposizioni preliminari e principi generali

Art. 1 – Finalità del codice

LINGUA CONNECT è un consorzio di istituti di formazione linguistica creato da Intensive Business English nell'intento di fornire servizi di formazione linguistica di qualità omogenea su tutto il territorio nazionale. Con il presente Codice LINGUA CONNECT persegue lo scopo di:

- a) impegnare i propri iscritti al rispetto di precisi e determinati canoni di correttezza imprenditoriale;
- b) promuovere l'adozione della Norma UNI ISO 9001 nell'intento di mettere in pratica logiche di miglioramento continuo.

Art. 2 – Rispetto dei principi

Nello svolgimento della propria attività le aziende associate a LINGUA CONNECT si attengono scrupolosamente alle norme civili, penali e amministrative, nonché a quelle del presente codice.

Art. 3 – Regole generali di condotta

Nello svolgimento della propria attività le aziende associate a LINGUA CONNECT osservano i principi di lealtà, probità e correttezza nei confronti di tutti i soggetti, pubblici e privati, con i quali entrano in relazione, siano essi clienti, fornitori, concorrenti, terzi.

Gli organi direttivi di LINGUA CONNECT vigilano affinché tutti i propri associati operino nel rispetto dei suddetti principi.

Art. 4 – Aggiornamento e divulgazione delle norme deontologiche

Il Consiglio Direttivo di LINGUA CONNECT provvede all'aggiornamento del presente Codice e ne cura la divulgazione.

Art. 5 – Clausola di adesione

L'adesione delle Aziende a LINGUA CONNECT comporta la piena accettazione del presente Codice deontologico della qualità dei servizi linguistici.

All'atto dell'iscrizione il socio riceverà un attestato di adesione al codice deontologico per il quale sarà richiesta la sua firma in segno di accettazione. Resta inteso che in caso di decadenza e/o di recesso ai sensi dell'art. 5 dello statuto, il socio è tenuto all'immediata restituzione alla segreteria dell'attestato in originale essendo in tale circostanza, diffidato dal farne ancora uso.

Titolo II Norme generali di comportamento

Art. 6 – Rispetto dei requisiti di correttezza, lealtà, imparzialità e trasparenza

Nei rapporti contrattuali con il cliente le aziende associate a LINGUA CONNECT operano, sin dalla fase delle trattative, con la massima chiarezza, veridicità e trasparenza.

In particolare, sono sempre evidenziati con precisione al cliente:

- a) il tipo di servizio che viene prestato;
- b) le modalità e i tempi della prestazione del servizio;
- c) il corrispettivo del servizio prestato, le modalità e i termini di pagamento.

L'impresa associata è tenuta ad osservare quanto definito dall'Associazione in materia di metodologia di computo delle prestazioni.

Art. 7 – Rispetto di regole e canoni di correttezza, competenza, professionalità, cura e diligenza

Le aziende associate a LINGUA CONNECT, nella prestazione dei servizi, sono impegnate a:

- individuare con chiarezza le esigenze intrinseche ed estrinseche del cliente per adattarvi le capacità di cui egli dispone, con requisiti tecnici ed impegni; commerciali precisi e conseguendo la massima competitività rispetto alla concorrenza per offrire il miglior rapporto qualità/prezzo;
- assicurare la conformità del processo di esecuzione dell'incarico alle specifiche del cliente garantendo il rispetto delle sue esigenze e verificandone la soddisfazione;
- porre la massima cura nel trattamento e nella sicurezza del trasferimento delle informazioni.;
- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei processi interni;
- ottimizzare il processo di qualifica delle risorse interne, la loro formazione e l'assistenza dello staff di supporto.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quali esplicitazioni degli impegni sopra espressi per ciascun settore rappresentato, si indicano:

➤ SERVIZI DI TRADUZIONE

Traduzioni da e verso tutte le lingue europee ed extraeuropee eseguite da traduttori madrelingua professionisti rigorosamente selezionati in base al titolo di studio, alla pluriennale esperienza di traduzione in settori specifici, nonché alle tecnologie a disposizione. Dopo aver raccolto le informazioni sul lavoro commissionato (stile da seguire, glossario particolare, formato, utilizzo finale della traduzione) si procede all'esecuzione del lavoro con una costante verifica in continuo collegamento con il cliente. Le tipologie principali di traduzione sono le seguenti:

Traduzioni tecniche

localizzazione software, siti Web, informatica, elettronica, telecomunicazioni, meccanica.

(Manuali d'uso e manutenzione, dichiarazioni di conformità CE, libretti di istruzione, capitolati, gare d'appalto)

Traduzioni pubblicitarie e di marketing

comunicati stampa, presentazioni aziendali, dépliant, piani di comunicazione, ricerche di mercato, analisi aziendali

Traduzioni giuridiche e finanziarie

contratti, bilanci, statuti, procure, brevetti, atti societari e legali

Traduzioni scientifiche

articoli di medicina, biologia, fogli illustrativi, veterinaria, chimica

Asseverazioni in Tribunale e Legalizzazioni in Procura di certificati, patenti, atti, verbali, sentenze, bilanci per l'Italia e per l'Estero.

Per il servizio di traduzione testi si definiscono requisiti qualitativi minimi i seguenti:

1 – Utilizzo di risorse di livello adeguato

I traduttori devono essere in possesso di Diploma o Laurea di Traduttore/Interprete o Laurea in Lingue.

I traduttori devono tradurre esclusivamente verso la propria lingua madre.

I traduttori devono essere sottoposti a verifiche scritte atte a stabilirne la professionalità e le competenze.

2 – Requisiti minimi del prodotto

– correttezza ortografica

– correttezza grammaticale e sintattica

– correttezza terminologica (i traduttori devono utilizzare dizionari o glossari accreditati)

– correttezza nell'interpretazione dei concetti

➤ SERVIZI DI INTERPRETARIATO

Servizio altamente professionale di organizzazione e scelta dell'équipe migliore per argomento e tipologia dell'evento proposto. Dopo aver verificato con il cliente le caratteristiche richieste l'organizzatore provvede alla scelta degli interpreti professionisti, con esperienza pluriennale nel settore, garantendo la qualità della prestazione eseguita. Tutte le principali lingue europee ed orientali sono previste.

L'attività comprende diverse forme di servizio d'interpretariato che vengono scelte in base agli eventi correlati:

Traduzione Simultanea

Servizio che, tramite l'ausilio di apparecchiature tecniche di ascolto, permette ai partecipanti di comprendere immediatamente l'argomento trattato nella propria lingua madre con nessun ritardo dovuto alla traduzione. Necessaria durante Convegni, Seminari, Workshop.

Consecutiva

Servizio che prevede la traduzione non immediata, consecutiva appunto. Il relatore si interrompe periodicamente per permettere al traduttore, che nel frattempo ha preso appunti, di relazionare il discorso. Ideale per conferenze stampa o speech di breve durata. Non prevede l'utilizzo di apparecchiature tecniche.

Chuchotage

Servizio che prevede una traduzione simultanea sussurrata senza l'ausilio di apparecchiature tecniche per un massimo di 2 o 3 persone. Può essere effettuata per l'intera giornata.

Interpretariato di trattativa

Servizio specializzato per incontri d'affari tra piccole delegazioni.

Per i servizi di interpretariato si definiscono requisiti qualitativi minimi i seguenti:

1. Utilizzo di risorse di livello adeguato.

Per i servizi di interpretariato di trattativa, di simultanea, consecutiva e chuchotage gli interpreti devono essere in possesso di Diploma/Laurea di Interprete.

Gli interpreti devono essere sottoposti a verifiche orali atte a stabilirne la professionalità e le competenze o provare di avere svolto un numero congruo giornate di lavoro in relazione al/ai tipo/i di incarico che l'impresa associata intende affidare loro.

➤ SERVIZI DI ORGANIZZAZIONE CONGRESSI

Servizio di organizzazione di personale di accoglienza e segreteria per fiere/congressi.

Il servizio offre:

Hostess per Eventi Fieristici

Hostess e standiste con ottima conoscenza di una o più lingue straniere.

Hostess per Congressi

Hostess di segreteria, di accoglienza, hostess di sala anche in divisa e con conoscenza di una o più lingue

➤ FORMAZIONE LINGUISTICA

Corsi individuali e collettivi mirati alla formazione linguistica. I programmi possono essere personalizzati, ci si avvale della competenza di docenti madrelingua qualificati e di comprovata esperienza didattica

Art. 8 – Rispetto delle regole di riservatezza e corretto trattamento dei dati personali

Le aziende associate a LINGUA CONNECT operano nel rispetto scrupoloso del decreto legislativo 196/2003 a tutela della riservatezza delle persone e degli altri soggetti, con particolare riferimento al trattamento dei dati personali.

Ai fini della prestazione del servizio al cliente Le aziende associate a LINGUA CONNECT reperiscono i dati e le informazioni in modo lecito e corretto.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT non elaborano dati e informazioni al fine di costituire archivi di dati sensibili anche solo potenzialmente discriminatori di persone o altri soggetti, in particolare quelli riguardanti l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazione a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, lo stato di salute e la vita sessuale.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT assumono tutte le misure necessarie alla protezione dei dati e delle informazioni in loro possesso. Le misure di protezione devono essere adeguate al tipo di elaborazione, al tipo di rischio sofferto, allo stato delle conoscenze informatiche.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT facilitano quanto più possibile l'accesso ai dati e alle informazioni in proprio possesso da parte dei soggetti cui i dati e le informazioni sono direttamente riferiti.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT procedono alla cancellazione dei dati in loro possesso divenuti obsoleti o inutili al fine perseguito nel loroperimento.

Art. 9 – Salvaguardia dell’ambiente

Le aziende associate a LINGUA CONNECT considerano fondamentale l’impatto ambientale derivato dall’erogazione dei servizi, privilegiando al loro interno i comportamenti atti a prevenire gli effetti negativi.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT stimolano tutte le attività che possono essere integrate al loro operato e all’operato di clienti, fornitori o personale atte a conseguire input positivi nei confronti dell’ambiente socioeconomico e territoriale.

Nel caso in cui sia necessario e possibile, Le aziende associate a LINGUA CONNECT intervengono in maniera attiva nel dotarsi di strumenti e sistemi atti a minimizzare l’impatto ambientale, a partire dalla semplice divisione dei materiali da evacuare fino alla definizione di un sistema integrato di gestione ambientale.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT mantengono rapporti con il mondo sociale ed economico, ritenuto un aspetto determinante per il proprio successo, investendo le risorse a sostegno di iniziative, enti ed istituzioni che ritengono confacenti alla propria missione.

TITOLO III**Obblighi relativi ai rapporti con i principali stakeholders nello svolgimento dell’attività****Art. 10 – Equità delle clausole contrattuali**

Le aziende associate a LINGUA CONNECT sono impegnate ad adottare le condizioni generali contrattuali predisposte da LINGUA CONNECT per i diversi servizi offerti.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT ottemperano al divieto di abuso di dipendenza economica, in particolare evitando di determinare un significativo squilibrio di diritti ed obblighi in proprio favore, anche qualora fosse nelle loro concrete possibilità.

Art. 11 – Canoni di esecuzione dei contratti

Nell’esecuzione dei contratti, Le aziende associate a LINGUA CONNECT si attengono, sia con i fornitori, sia con i clienti, al principio della buona fede in senso oggettivo.

Art. 12 – Conciliazione

In caso di controversia Le aziende associate a LINGUA CONNECT si impegnano ad esperire un tentativo di conciliazione presso le Camere arbitrali costituite presso le CCIAA.

Sezione I – Clienti**Art. 13 – Obbligo di lealtà**

Le aziende associate a LINGUA CONNECT improntano tutta la propria attività intorno alla figura del cliente. Sono pertanto impegnate a recepire le esigenze dei clienti e a superare le sue aspettative.

Alla base della politica aziendale del Le aziende associate a LINGUA CONNECT vi è, quale obiettivo primario, la soddisfazione delle esigenze del cliente, in quanto la perdita di un cliente è considerata un grave evento negativo. Le aziende associate a LINGUA CONNECT mettono quindi in atto sistemi per conoscere i propri clienti, capirne le esigenze e misurarne la soddisfazione.

Il personale è addestrato a supportare questi sistemi, particolarmente per quanto concerne la misurazione della customer satisfaction.

Art. 14 – Conflitto d’interessi

Le aziende associate a LINGUA CONNECT si astengono dall’assumere incarichi per i quali possa sorgere un conflitto d’interessi tra esse ed il cliente.

Art. 15 – Servizi di consulenza

LINGUA CONNECT fornisce su richiesta, gratuitamente un servizio di consulenza sulla congruità dei servizi linguistici offerti dai soci e sulle unità di misura.

Sezione II – Fornitori

Art. 16 – Rapporti con i fornitori

I sistemi di controllo delle forniture sono messi in atto nella maniera più idonea in relazione al settore e all'efficienza gestionale.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT ritengono che i rapporti con i fornitori, pur avendo un rilevante interesse economico non si basano solamente su quantità/qualità/prezzo, ma riguardano altri fattori quali: la costanza della qualità, l'evoluzione del fornitore, la disponibilità a compiere insieme progettazioni e sviluppi di servizi, l'attenzione degli stessi alla qualità, la capacità di implementare azioni correttive a fronte di non conformità dichiarate.

Art. 17 – Pubblicità

Le aziende associate a LINGUA CONNECT rendono edotti i clienti dell'esistenza, dei contenuti e degli effetti del presente Codice.

Sezione III – Dipendenti

Art. 18 – Sicurezza sul lavoro

Le aziende associate a LINGUA CONNECT sono impegnate ad osservare tutte le leggi in materia di lavoro, con particolare riguardo alla legislazione in materia di sicurezza, rispetto alla quale curano l'aggiornamento e la formazione continua.

Art. 19 – Coinvolgimento nelle politiche aziendali

Le aziende associate a LINGUA CONNECT coinvolgono opportunamente i dipendenti e i collaboratori, anche attraverso iniziative di formazione, nel perseguimento degli obiettivi dell'azienda.

Il personale delle aziende associate a LINGUA CONNECT sente di far parte di una squadra nella quale i rapporti sono improntati a rispetto e reciproca stima.

Tutto il personale è trattato eticamente e rispettato dalla Direzione, gestito secondo le leggi ed informato con trasparenza sull'andamento e sulle politiche aziendali.

Art. 20 – Istruzioni ed ordini sul rispetto del codice

Le aziende associate a LINGUA CONNECT vigilano affinché l'operato dei collaboratori non sia in contrasto con i principi del Codice, sia per quanto riguarda i principi di correttezza, sia per quanto riguarda gli standard di qualità.

Pertanto le aziende associate a LINGUA CONNECT richiedono il coinvolgimento, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale, nella consapevolezza che, nel campo dei servizi, il comportamento e le prestazioni dei singoli individui influiscono direttamente sulla qualità percepita dal cliente.

Il personale è addestrato al contatto con il cliente, compatibilmente con il proprio ruolo, e ogni livello direttivo delle aziende associate a LINGUA CONNECT interviene nel cercare di avvicinare il cliente all'azienda.

Anche a tal fine, le aziende associate a LINGUA CONNECT effettuano adeguate selezioni per l'assunzione di nuovo personale, stabilendo un piano di addestramento e formazione idoneo a permettere il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Sezione IV – Concorrenti

Art. 21 – Divieto di pratiche di concorrenza sleale

Le aziende associate a LINGUA CONNECT si astengono tassativamente dal compiere atti di concorrenza sleale come definiti dall'art. 2598 c.c.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT si astengono dal formulare giudizi sulla professionalità delle imprese concorrenti, ancorché richiesti dal cliente.

Nella prestazione al cliente dei propri servizi, le aziende associate a LINGUA CONNECT possono effettuare raffronti e comparazioni con quelli delle imprese concorrenti, purché tassativamente in relazione ad elementi veridici, omogenei ed obiettivi.

Qualora accettino un incarico congiuntamente ad altre imprese del settore, le aziende associate a LINGUA CONNECT collaborano lealmente e fattivamente con queste, al solo fine della massima soddisfazione delle

esigenze del cliente.

Le aziende associate a LINGUA CONNECT si astengono dal fornire ad altre imprese del settore, anche in caso di collaborazioni, informazioni e dati sui propri clienti attuali.

Art. 22 – Pubblicità ingannevole

Le aziende associate a LINGUA CONNECT nelle comunicazioni pubblicitarie osservano i principi di veridicità e correttezza e si astengono da ogni tipo di pubblicità ingannevole. Le aziende associate a LINGUA CONNECT tengono conto delle responsabilità legali e delle implicazioni finanziarie conseguenti alla prestazione di una pubblicità del servizio infondata.

Le azioni pubblicitarie delle aziende associate a LINGUA CONNECT mirano principalmente a:

- informare sul servizio, il suo campo di applicazione, la sua disponibilità e la celerità della realizzazione;
- spiegare le relazioni tra servizio, realizzazione e costi;
- spiegare al cliente l'effetto di ogni eventuale problema e come può essere risolto;
- assicurare che i clienti siano consapevoli del contributo che essi possono dare alla qualità del servizio;
- provvedere mezzi adeguati e facilmente accessibili per un'efficace comunicazione;
- determinare il rapporto tra il servizio offerto e le reali esigenze del cliente.

Titolo IV Disposizioni finali

Art. 23 – Segnalazioni a LINGUA CONNECT

Il cliente di una delle aziende associate a LINGUA CONNECT che ritenga essa abbia violato una o più disposizioni del presente Codice, può darne notizia, senza vincoli di forma, al Consiglio Direttivo di LINGUA CONNECT.

Art. 24 – Rilevanza disciplinare delle violazioni al Codice

Le infrazioni al presente Codice da parte delle aziende associate a LINGUA CONNECT, salvo ogni diverso e ulteriore profilo di responsabilità, costituiscono violazione statutaria ai sensi dell'art. 5 dello Statuto LINGUA CONNECT.

Ciò comporta che, a seguito di infrazioni al presente Codice, LINGUA CONNECT potrà comunicare la sospensione e l'espulsione.