

LAVORARE CON

BATINI COLOMBO SAOTTINI

UNA GUIDA
PER IL CLIENTE

Benvenuti da Batini Colombo Saottini

Queste pagine sono una guida ai servizi che Batini Colombo Saottini offre ed a come il Cliente possa trarre il massimo beneficio da detti servizi.

Anche se ci conoscete da anni, speriamo possiate trovarla utile per avere tutte le informazioni che ci riguardano raccolte in un unico documento.

In questo documento descriviamo il nostro approccio nella costruzione delle relazioni. Ciò include anche una guida per i nuovi Clienti relativamente alle nostre procedure di identificazione necessarie per adempiere alle nuove regole imposte dal legislatore. Verrà spiegato come decidiamo quale professionista verrà assegnato alla Vostra posizione, come Vi assicureremo la massima qualità e come potrete contattare le persone di riferimento ad ogni livello della nostra struttura.

I nostri principi di comportamento sono prescritti dai nostri Codici Deontologici e noi li abbiamo fatti diventare parte del servizio reso ai nostri Clienti, altri ed ulteriori sono frutto di una nostra spontanea autoregolamentazione, finalizzata all'ottenimento della completa soddisfazione dei nostri Clienti.

Per avere notizie aggiornate sui cambiamenti e sulle evoluzioni di Batini Colombo Saottini, così come per novità riguardanti l'area economico-giuridica, visitate il nostro sito internet, www.studiobcs.it, vi troverete una serie di pubblicazioni tra le quali anche le newsletter periodiche.

Per ogni altra informazione doveste necessitare vi invito a contattarmi senza esitazioni. Sarò lieto di darvi tutte le delucidazioni possibili.

Riccardo Saottini

Managing Partner

Telefono 0363 360254
riccardo.saottini@studiobcs.it

Luglio 2008

www.studiobcs.it

Contenuti

Le vostre relazioni da Batini Colombo Saottini	4
Diventare Clienti	5
Comunicazioni	6
Come lavoriamo in Italia ed all'estero	7
Come addebitiamo i nostri servizi	8
Come garantiamo la qualità dei servizi offerti	10
Confidenzialità e segreto professionale	11
Protezione dei dati	12
Documenti cartacei ed elettronici	13
Conflitti d'interessi	14
Servizi informativi per i Clienti	15
Responsabilità Sociale dell'Impresa	16
Contatti	17

Le relazioni da Batini Colombo Saottini

Lo studio ed i suoi Professionisti

Batini Colombo Saottini annovera tra i suoi professionisti Dottori Commercialisti, Avvocati e Consulenti del Lavoro. Ha uffici a Cassano d'Adda, in Provincia di Milano, e Monza.

I tre name Partners sono la Dottoressa Elisabetta Batini, iscritta all'Ordine dei Dottori Commercialisti di Milano, il Dottor Giorgio Colombo, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti di Milano ed il Dottor Riccardo Saottini, iscritto all'ordine dei Dottori Commercialisti di Bergamo. La Dottoressa Batini ed il Dottor Saottini sono anche iscritti al Registro dei Revisori Contabili.

È stato costituito nell'anno 2000 e vanta oggi più di 20 professionisti che operano in diversi settori di attività.

Struttura

Quando un professionista dello studio viene assegnato alla vostra posizione cerchiamo di individuarlo in funzione del giusto connubio tra abilità personali, conoscenza ed acume che si adattino alla vostra tipologia di business e settore di attività. Cerchiamo inoltre di fare in modo che si instauri un rapporto basato sulla fiducia reciproca e siamo sempre disponibili a valutare insieme a voi i cambiamenti e la composizione del team che lavora sulla vostra posizione.

Tutte le attività sono supervisionate da un Partner, anche se nell'attività quotidiana stabilirete più frequenti comunicazioni con gli Associates o con altri collaboratori. Vi verranno comunicati tutti i contatti personali dei professionisti che verranno dedicati alla vostra impresa.

Potrete trovare i curricula di tutti i professionisti sul nostro sito internet. Saremo comunque lieti di fornirvi tutte le informazioni necessarie riguardo alle esperienze maturate da tutti i nostri collaboratori.

Diventare Cliente

La lettera d'incarico

Quando un soggetto diventa Cliente di Batini Colombo Saottini gli viene consegnata una lettera d'incarico. Questa potrà essere relativa alla prestazione di una consulenza continuativa oppure legata ad una singola operazione. Essa comprenderà i nostri principi operativi, adeguati, se necessario per meglio riflettere gli accordi specifici intercorsi con voi.

Identificazione dei nuovi Clienti

Le attività dei nostri Clienti spesso variano con molta velocità. Batini Colombo Saottini si muove con estrema alacrità per proteggere i loro interessi, fornire soluzioni celeri e per fare in modo che si avvantaggino di una rapida capitalizzazione delle opportunità di business.

Operando in un settore altamente regolamentato, prima di iniziare la nostra attività dobbiamo procedere con l'identificazione del Cliente secondo quanto stabilito dalla vigente normativa in materia di antiriciclaggio.

Per allentare la tensione che potrebbe generarsi - in particolare quando si instaura la relazione con un nuovo Cliente - al fine di soddisfare le richieste dettate dalla normativa ed iniziare subito ad operare nell'interesse del Cliente, abbiamo affinato delle procedure interne per rendere il meno spiacevole possibile il procedimento. Ma solitamente dobbiamo iniziare chiedendo informazioni dettagliate.

Le informazioni richieste dipendono dalla tipologia di Cliente e dalla sua attività nonché dal supporto richiesto allo studio.

I Clienti esistenti, che abbiamo già provveduto ad identificare in corrispondenza della promulgazione della normativa, non dovranno essere nuovamente identificati: le loro schede verranno semplicemente aggiornate in caso di variazioni od in occasione di operazioni particolari che ne dovessero richiedere l'integrazione.

Pur assumendoci l'impegno di minimizzare l'impatto delle nuove disposizioni sull'operatività del Cliente, il nostro potenziale coinvolgimento, anche sotto l'aspetto penale, ci obbliga ad una particolare attenzione al rispetto delle procedure non solo di identificazione, ma anche di eventuale segnalazione delle operazioni considerate "sospette".

Le Comunicazioni

Comunicheremo con voi nel modo più efficace possibile. I professionisti dello studio sono invitati a rendersi disponibili in ogni occasione e ad usare tutti i mezzi di comunicazione più adeguati alla singola situazione.

Comunicazioni verso lo studio

Telefono

Vi verranno forniti tutti i numeri dei professionisti con cui interagirete. La nostra segreteria provvederà a mettervi in contatto nel minor tempo possibile con i professionisti dello studio nei casi di irreperibilità diretta.

Posta elettronica

Consideriamo la posta elettronica come un mezzo di comunicazione di uso comune e lo utilizziamo in tutti quei casi in cui non siamo stati invitati a fare diversamente.

Adottiamo tutte le precauzioni necessarie affinché le nostre comunicazioni via posta elettronica siano prive di virus, anche se questo, per ovvie ragioni, non può essere sempre garantito.

Blackberry® ed apparati wireless

Tutti i Partners di Batini Colombo Saottini e buona parte dei collaboratori sono dotati di un dispositivo Blackberry® e di un laptop con connessione wireless che verranno impiegati nel modo più efficace per lo scambio di informazioni in caso di assenza dall'ufficio o fuori dagli orari di lavoro.

Comunicazioni da parte dello studio

Vi sarà richiesto, al momento dell'instaurazione del rapporto di collaborazione, o in occasioni successive, di fornirci i Vostri recapiti per tutte le comunicazioni dello studio nei Vostri confronti.

Le vostre preferenze

Seguiremo le vostre indicazioni se ci comunicherete verbalmente o per iscritto le vostre preferenze in materia di comunicazioni o se le nostre comunicazioni dovranno pervenire solo ad alcuni componenti della vostra struttura.

Sorveglianza

Le comunicazioni scritte (elettroniche e non) potranno essere oggetto di sorveglianza in ottemperanza alle informazioni vigenti in materia.

Come operiamo in Italia e all'estero

Batini Colombo Saottini offre la propria consulenza su tutto il territorio nazionale secondo la normativa applicabile ed opera prevalentemente nel suo headquarter di Cassano d'Adda. Grazie all'instaurazione di un accordo di best-friendship siamo presenti con un nostro desk nel comune di Monza. Nel caso in cui la competenza territoriale richieda l'ausilio di corrispondenti lo studio può provvedere, su incarico del Cliente, a contattare professionisti di propria fiducia sul luogo.

Attività cross-border

Spesso operiamo con consulenti di altre giurisdizioni. Il nostro approccio agli incarichi internazionali è volto alla tutela degli interessi del nostro Cliente. Allo stesso tempo siamo liberi di operare con consulenti di ogni nazione che già supportino il Cliente.

Investiamo molte risorse nello sviluppo di relazioni internazionali con operatori di primario standing professionale per garantire una consulenza con standard elevati ai nostri Clienti che operano anche fuori dal territorio nazionale.

Il nostro ruolo nelle operazioni cross-border

Al fine di promuovere l'internazionalizzazione sia della nostra attività che di quella dei nostri Clienti abbiamo iniziato la selezione di una serie di studi internazionali operanti in diverse aree con i quali stipulare accordi di collaborazione. La nostra ricerca si è focalizzata su studi con caratteristiche simili alle nostre, che condividano i nostri valori ed i nostri principi e che, soprattutto, forniscano servizi di consulenza con elevati standard qualitativi. La nostra presenza all'interno di importanti directories economico-legali internazionali conferma il nostro orientamento ad un'evoluzione internazionale.

Come addebitiamo i nostri servizi

Onorari

I nostri onorari sono regolamentati dalle rispettive tariffe previste dagli Ordini Professionali di cui facciamo parte. Ciò ci consente di considerare una serie di fattori chiave per la determinazione dei compensi, quali la complessità dell'incarico, il valore della pratica, l'urgenza richiesta e la quantità di ore impiegate.

Gli onorari relativi alla consulenza continuativa vengono spesso concordati a forfait, nel rispetto comunque di parametri legati alla quantità di tempo stimata per lo svolgimento dell'incarico secondo gli elevati standard qualitativi che abitualmente rispettiamo.

Per operazioni straordinarie, richieste direttamente dal Cliente, o che si rendessero necessarie per lo svolgimento dell'incarico, normalmente applichiamo una tariffa oraria: nell'ottica della massima trasparenza il tempo dedicato alla pratica da parte di un professionista dello studio viene riepilogato in un timesheet allegato all'avviso di parcella inviato.

La tariffa oraria dei diversi professionisti che verranno assegnati al Cliente sarà concordata in precedenza.

Spese ed anticipazioni

Così come per gli onorari chiediamo al Cliente di rimborsare allo studio le spese sostenute per lo svolgimento dell'incarico, siano esse anticipazioni (quali francobolli, marche da bollo e diritti camerali, imposte ed oneri di registrazione) o spese legate alle spedizioni di documenti o per trasferte. In alcuni casi richiediamo degli acconti su queste spese ed invitiamo il Cliente a provvedere al loro pagamento al momento del loro sostenimento.

Fatturazione

Solitamente facciamo precedere alla fattura definitiva (che emettiamo secondo quanto previsto dalla vigente normativa al momento dell'incasso del corrispettivo) un avviso di parcella (che non è considerato fattura ai sensi di legge). Gli avvisi di parcella (o parcelle pro-forma) vengono emessi con periodicità concordate con il Cliente (nella maggior parte dei casi trimestrale) vengono spedite via posta ordinaria, posta elettronica o consegnate direttamente al Cliente e ne richiediamo l'immediato pagamento.

Siamo sempre disponibili a verificare con il Cliente gli importi addebitati ed eventuali diversi termini di pagamento.

Ricorso ad altri professionisti

Qualora l'incarico assegnatoci richieda l'impiego di professionisti non appartenenti o direttamente collegati al nostro studio informiamo preventivamente il Cliente che decide se avvalersi di professionisti di sua fiducia o se incaricare lo studio della loro ricerca.

La consulenza fornita da professionisti esterni allo studio rimane comunque sotto la loro diretta responsabilità (anche qualora il loro supporto si rifletta in documenti predisposti da noi o da nostri collaboratori) ed il Cliente è direttamente ed unicamente responsabile per il pagamento dei loro onorari e delle loro spese.

In nessun caso lo studio potrà essere ritenuto responsabile per errori, omissioni o danni emergenti dalla consulenza prestata da professionisti esterni (anche quando direttamente collegati).

Come garantiamo la qualità dei servizi offerti

Crediamo che l'effettiva offerta di servizi di consulenza di elevata qualità sia un pre-requisito nella scelta fatta dai nostri Clienti.

Misure adottate per garantire la massima qualità

Le procedure che abbiamo adottato per garantire sempre la massima qualità includono:

- l'assegnazione formale e sostanziale dell'incarico di "Responsabile dell'area di attività" ad un Partner dello studio sulla base della sua esperienza ed attitudine personale (ruolo svolto a tempo pieno);
- il controllo sostanziale del Responsabile di tutto quanto prodotto dalla sua area di attività prima che questo venga consegnato al Cliente o spedito agli uffici competenti; la determinazione di una serie di "Regole imprescindibili" incentrate sul controllo della qualità applicabili a tutte le attività svolte dai professionisti dello studio: ogni area di attività ha contribuito a redigere le regole che meglio consentono a chi vi opera di controllare la qualità dei servizi offerti;
- la redazione di linee guida scritte al fine di promuovere l'eccellenza nel supporto al Cliente tanto da parte della segreteria quanto di ciascun professionista;
- l'impiego di un sistema di archiviazione elettronico avanzato che consente di monitorare costantemente lo stato di avanzamento di una pratica così come i documenti appartenenti a ciascun Cliente.

Commenti e suggerimenti

Per riflettere il suo impegno alla massima qualità ed al costante miglioramento lo studio incoraggia i Clienti fornire i loro commenti costruttivi al nostro modo di operare. Accogliamo con favore i suggerimenti che ci permettano di migliorare il nostro servizio e troviamo particolarmente utili incontri periodici di confronto ed interscambio.

Confidenzialità e segreto professionale

Confidenzialità

In qualità di professionisti appartenenti ad Albi Professionali siamo obbligati a mantenere un elevato grado di confidenzialità e riservatezza riguardo alle attività condotte dai nostri Clienti.

Tutti i nostri professionisti, al momento del loro ingresso nella nostra struttura, vengono informati dell'importanza che tali confidenzialità e riservatezza rivestono nello svolgimento degli incarichi che ci vengono affidati e di quanto la loro effettiva osservazione siano, per i nostri Clienti, un elemento distintivo di affidamento dei loro interessi al nostro studio.

Tutti i documenti, sia in formato cartaceo che elettronico, sono protetti da adeguati sistemi di sicurezza al fine di evitare la diffusione di dati e notizie riservati.

Segreto professionale

Le comunicazioni tra i Clienti e Batini Colombo Saottini spesso contengono informazioni protette dal segreto professionale, quindi non divulgabili a terzi.

Pertanto, l'eventuale diffusione di informazioni riservate da parte dei Clienti a soggetti terzi (anche se ciò non dovesse contravvenire al rapporto di confidenzialità tra il Cliente e lo studio) potrebbe contrastare con l'obbligo di mantenere il segreto professionale. Vi invitiamo quindi a consultarci prima di procedere con la diffusione di qualsiasi informazione o notizia.

Protezione dei dati

Finalità

I dati che ci vengono forniti dai Clienti (siano essi comuni o sensibili) vengono impiegati, nel completo rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, esclusivamente per le seguenti finalità:

- svolgere l'incarico o gli incarichi affidatici;
- fornire istruzioni adeguate a eventuali professionisti od operatori esterni allo studio per l'espletamento dell'incarico;
- adempiere agli obblighi imposti dalle norme vigenti e dagli ordinamenti professionali (inclusa quindi la normativa antiriciclaggio);
- aggiornare ed utilizzare il nostro database dei Clienti e dei contatti.

Consenso

Al fine di consentirci di operare nel rispetto della normativa sulla privacy, all'instaurazione del nostro rapporto di consulenza chiediamo al Cliente di fornirci il proprio consenso al trattamento dei dati personali che ci fornirà sia in formato analogico che digitale.

Comunicazioni scritte

Periodicamente Batini Colombo Saottini invia informative cartacee od in formato elettronico, contenenti sia notizie riguardanti lo studio ed i suoi componenti, nonché gli eventi organizzati dallo stesso organizzati, sia novità di rilievo in ambito economico giuridico. Non divulghiamo informazioni, anche parziali, contenute nei nostri database a terzi per la diffusione di informazioni commerciali: nel caso in cui lo studio partecipi ad eventi organizzati da altri enti forniamo l'elenco dei nostri contatti, potenzialmente interessati, alla segreteria organizzativa. Se il Cliente preferisce che, in ogni caso, i suoi dati non vengano forniti, nemmeno in occasione di manifestazioni che potrebbero suscitare il suo interesse, annotiamo detta preferenza nei nostri archivi ed i suoi dati non saranno oggetto di alcuna divulgazione.

Documenti cartacei ed elettronici

Documenti e files

Tutti i documenti in formato cartaceo o elettronico vengono conservati dallo studio nello stesso formato, oppure digitalizzati attraverso un sistema di scansione ad alta velocità. Adottiamo adeguate misure di sicurezza per garantire la massima protezione dei dati e delle informazioni contenute nei documenti. La nostra attività è adeguatamente coperta da polizze assicurative per i diversi rischi connessi al trattamento dei dati (come il loro danneggiamento o la loro distruzione per cause fortuite).

Su richiesta del Cliente inviamo files o documenti riguardanti la Sua posizione anche a soggetti da Lui designati, previa richiesta scritta.

Ci riserviamo la possibilità di richiedere il pagamento di un corrispettivo per l'invio di documenti particolarmente complessi o voluminosi.

Una copia dei documenti inviati viene comunque sempre conservata nei nostri archivi.

Accesso agli archivi e conservazione

La normativa in materia di protezione dei dati personali ci impone di conservare secondo specifiche modalità ogni dato riguardante i nostri Clienti. In alcuni casi forniamo servizi di accesso ai nostri sistemi di elaborazione dati con postazioni remote che formano oggetto di appositi contratti. Le misure di sicurezza adottate in questi casi impongono più alti livelli di restrizione al fine di impedire agli operatori esterni di accedere ai dati degli altri Clienti dello studio o dello studio stesso.

I documenti di proprietà del Cliente vengono trattenuti dallo studio per tutto il tempo necessario allo svolgimento completo dell'incarico affidato, compresi gli adempimenti successivi all'eventuale interruzione del rapporto di consulenza, ma previsti dalla normativa vigente. Solo successivamente la documentazione viene riconsegnata al Cliente.

Lo studio si riserva la facoltà di conservare nei propri archivi una copia del materiale riconsegnato.

Conflitti d'interesse

La gestione di potenziali conflitti di interesse riveste, per la nostra attività, una notevole importanza e sappiamo che i nostri Clienti si aspettano da noi la massima diligenza in questo ambito.

Adottiamo procedure adeguatamente studiate al fine di evitare che si creino conflitti tra la nostra attività e quella dei Clienti o di diversi Clienti fra loro. Non assumiamo partecipazioni nelle loro attività e non accettiamo incarichi che possano compromettere la nostra indipendenza.

Identificazione di rischi potenziali

Se nell'assumere un incarico, sia esso per una operazione occasionale o per un'assistenza continuativa, rinveniamo il rischio di un potenziale conflitto d'interessi informiamo tutte le parti coinvolte lasciando, ove possibile, ad esse la decisione in merito all'affidamento dell'incarico. Se l'accettazione dell'incarico infrange le regole del nostro codice deontologico ne decliniamo l'assunzione.

Gestione dei conflitti

Ci adoperiamo per la minimizzazione degli inconvenienti che inevitabilmente accadono in presenza di conflitti. In particolare i nostri obiettivi sono:

- identificare il conflitto nel minor tempo possibile;
- informare immediatamente il Cliente nel rispetto del rapporto di confidenzialità che ci lega anche alla controparte.

Nel valutare le indicazioni provenienti da un Cliente o dall'altro teniamo in debito considerazione alcuni fattori chiave, quali la nostra familiarità con la materia trattata e l'eventuale disponibilità di altri consulenti che siano in grado di fornire lo stesso grado di assistenza.

La puntuale ed esaustiva informazione di tutte le parti coinvolte è per noi un elemento imprescindibile.

Servizi informativi per i Clienti

É facile immaginare quanto sia importante per noi il costante aggiornamento e la specializzazione in settori specifici.

Attraverso l'uso di strumenti di on-line avanzati, quali le più prestigiose banche dati in ambito economico-legale, ogni elemento della nostra struttura è in grado di effettuare ricerche approfondite sia nell'ambito della propria attività in studio sia durante gli accessi presso la sede del Cliente, così da poter individuare in brevissimo tempo la soluzione più efficace o la risposta più adeguata alle problematiche incontrate.

All'interno dei transactional services offriamo la disponibilità di data-rooms esterne all'azienda per il completamento delle operazioni di due-diligence.

Newsletter

Il Cliente dello studio viene costantemente e tempestivamente informato sulle novità rilevanti attraverso un newsletter periodica.

Seminari

Tra i servizi offerti dallo studio vi è anche la partecipazione in qualità di relatori a seminari, workshops e conventions. Inoltre possiamo condividere le nostre conoscenze direttamente con i Clienti attraverso l'organizzazione di:

- eventi formativi presso il Cliente;
- giornate di studio con il personale amministrativo;
- redazione di articoli e monografie su temi della sfera economico-giuridica.

Responsabilità sociale d'impresa

Abbiamo sviluppato una visione strategica del nostro studio che comprende anche la nostra responsabilità, come ente autonomo, nei confronti dell'ambiente economico e del tessuto sociale in cui operiamo.

Attività pro-bono

Al fine di evitare dispersione di risorse abbiamo deciso di concentrare la nostra attività pro-bono su poche iniziative, dedicandovi però tutto il tempo necessario per conseguire i migliori risultati.

Prestiamo la nostra attività professionale in modo completamente gratuito per la Scuola per l'Infanzia Monsignor Timoteo Telò di Cassano d'Adda, con un coinvolgimento diretto nella gestione amministrativa e contabile, nel Consiglio di Amministrazione e nel Collegio dei Revisori dei Conti.

Bilancio Sociale

Sul sito internet dello studio pubblichiamo il nostro bilancio sociale e diamo risalto sia alle iniziative promosse direttamente che a quelle che reputiamo di maggiore interesse per la comunità in cui operiamo.

Ambiente

Ci adoperiamo per ridurre l'impatto della nostra attività sull'ambiente. Abbiamo posto in essere una serie di investimenti per ottimizzare l'efficienza energetica dei nostri uffici. Anche nella ricerca dei fornitori privilegiamo le soluzioni che riducono l'impatto ambientale sia dei prodotti che dei servizi utilizzati.

Contatti

Head of the Office

Giorgio Colombo - Dottore Commercialista - può essere contattato indifferentemente ad uno dei seguenti indirizzi:

Telefono Ufficio +39 0363 - 360254
Fac-simile Ufficio +39 0363 - 65099

e-mail giorgio.colombo@studiobcs.it
e-mail certificata giorgio.colombo@pec.studiobcs.it

Managing Partner

Riccardo Saottini - Dottore Commercialista e Revisore Contabile - può essere contattato indifferentemente ad uno dei seguenti indirizzi:

Telefono Ufficio +39 0363 - 360254
Fac-simile Ufficio +39 0363 - 65099

e-mail riccardo.saottini@studiobcs.it
e-mail certificata riccardo.saottini@pec.studiobcs.it

Senior Partner

Elisabetta Batini - Dottore Commercialista e Revisore Contabile - può essere contattata indifferentemente ad uno dei seguenti indirizzi:

Telefono Ufficio +39 0363 - 360254
Fac-simile Ufficio +39 0363 - 65099

e-mail elisabetta.batini@studiobcs.it
e-mail certificata elisabetta.batini@pec.studiobcs.it

Componenti di Batini Colombo Saottini

In generale per tutti i componenti dello studio viene utilizzato lo stesso principio nell'attribuzione dell'indirizzo personale di posta elettronica:

nome.cognome@studiobcs.it per la posta elettronica ordinaria e
nome.cognome@pec.studiobcs.it per la posta elettronica certificata

Informazioni generiche

Head Office

Via Alfredo Tomaghi, 59, 20062 Cassano d'Adda - Milano - Italia

Desk

Via Antonio Gramsci, 5 - 20052 Monza - Monza e Brianza -Italia

Numero telefonico unico

+39 0363 - 360254

Numero di fac-simile unico

+39 0363 - 65099

E-mail generale

info@studiobcs.it

E-mail certificata

info@pec.studiobcs.it