



**CONTAQ**

# Codice etico

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>2 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

## Indice

<b>1. INTRODUZIONE .....</b>	<b>4</b>
1.1 <i>Obiettivi del Codice Etico .....</i>	4
1.2 <i>Ambito di applicazione.....</i>	4
1.3 <i>Reciprocità.....</i>	5
1.4 <i>Validità.....</i>	5
1.5 <i>Norme, documenti e Leggi di riferimento.....</i>	5
<b>2. NORME DI COMPORTAMENTO.....</b>	<b>6</b>
2.1 <i>Legalità e Valori .....</i>	6
2.2 <i>Criteri operativi generali .....</i>	9
<b>3. PRINCIPI GENERALI.....</b>	<b>9</b>
3.1 <i>Riservatezza.....</i>	9
3.2 <i>Lealtà.....</i>	10
3.3 <i>Conflitto d'interesse .....</i>	11
3.4 <i>Pagamenti impropri.....</i>	13
3.5 <i>Ambiente e Sicurezza sul lavoro.....</i>	14
3.6 <i>Tenuta di Informativa Contabile e Gestionale .....</i>	16
3.6.1 <i>Registrazioni Contabili.....</i>	16
3.6.2 <i>Accuratezza e conservazione della documentazione aziendale .....</i>	17
3.6.3 <i>Antiriciclaggio.....</i>	17
3.6.3.1 <i>Autoriciclaggio .....</i>	18
3.7 <i>Uso dei sistemi informatici.....</i>	18
3.8 <i>Contrasto alla criminalità organizzata .....</i>	19
3.9 <i>Politica antifrode.....</i>	19
3.9.1 <i>Azioni costituenti una frode.....</i>	20
3.9.2 <i>Gestione delle frodi .....</i>	20
3.10 <i>Rispetto della personalità individuale.....</i>	21
<b>4. RISORSE UMANE .....</b>	<b>22</b>
4.1 <i>Le risorse umane .....</i>	22
4.2 <i>I Business Partner .....</i>	23
4.3 <i>I Clienti.....</i>	24
4.4 <i>I fornitori.....</i>	25

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>3 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

<i>4.5 La Pubblica Amministrazione .....</i>	26
<i>4.6 Le organizzazioni politiche e sindacali .....</i>	27
<i>4.7 Aspetti mediatici .....</i>	27
<i>4.8 La concorrenza.....</i>	28
<i>4.9 Collettività.....</i>	28
<b>5. SEGNALAZIONE DI ILLECITI DA PARTE DEGLI ESPONENTI AZIENDALI .....</b>	<b>29</b>
<i>5.1 Segnalazione di un comportamento illegittimo .....</i>	29
<i>5.1.1. Modalità e svolgimento della segnalazione .....</i>	29
<i>5.2 Misure di protezione previste .....</i>	30
<i>5.3. Protezione dei dati raccolti .....</i>	31
<b>6. RAPPORTI CON I CONSUMATORI .....</b>	<b>31</b>
<i>6.1 Criteri di comportamento nei rapporti con i consumatori .....</i>	31
<i>6.2 Modalità di svolgimento dell'attività di contatto telefonico .....</i>	31
<i>6.3 Caratteristiche delle informazioni fornite all'interlocutore .....</i>	33
<i>6.4 Utilizzo dei dati personali .....</i>	34
<b>7. RAPPORTI CON GLI OPERATORI.....</b>	<b>34</b>
<i>7.1 Diffusione del Codice .....</i>	34
<i>7.2 Costituzione del rapporto di collaborazione .....</i>	34
<i>7.3 Formazione.....</i>	35
<i>7.4 Compensi.....</i>	35
<b>8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ED ATTIVITÀ DI TELEMARKETING.....</b>	<b>35</b>
<i>8.1 Principio di correttezza .....</i>	35
<i>8.2 Principio di precauzione .....</i>	36
<i>8.3 Principio del bilanciamento degli interessi.....</i>	36
<i>8.4 Trattamento di dati sensibili.....</i>	37
<i>8.5 Informativa all'interessato .....</i>	37
<i>8.6 Consenso .....</i>	37
<i>8.7 Esecuzione dei lavori strumentali al trattamento e nomina dei responsabili del trattamento dei dati .....</i>	38
<i>8.8 Oneri in capo agli aderenti ad Assocontact per l'utilizzo dei dati personali nelle attività di contatto telefonico .....</i>	39
<i>8.9 Conservazione dei dati e documentazione del consenso .....</i>	41
<b>9. PRINCIPI ATTUATIVI DEL CODICE ETICO .....</b>	<b>41</b>
<i>9.1 Diffusione e comprensione .....</i>	41
<i>9.2 Chiarimenti interpretativi e segnalazione di violazioni.....</i>	42
<i>9.3 Aggiornamento .....</i>	42

		Pagina	
		4 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 Obiettivi del Codice Etico

La nostra Organizzazione adotta il presente Codice Etico, **come carta dei diritti e dei doveri morali**, in un'ottica di responsabilità sociale, cui devono ispirarsi, senza alcuna eccezione, tutti i membri della nostra Organizzazione stessa (amministratori, manager, dipendenti, consulenti, partner, fornitori) nei rapporti sia interni sia esterni e per la realizzazione della nostra Mission.

Il presente Codice Etico, quindi, oltre e più che rispondere ai principi del Dlgs 231/01, è da considerarsi principalmente uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità della nostra Organizzazione nel tempo. È un insieme di principi positivi e di regole di comportamento che la nostra Organizzazione ha scelto volontariamente di adottare e rendere pubblico come concreta espressione dei suoi propositi verso i propri stakeholders.

Il Codice Etico non descrive soltanto ciò che i membri della nostra Organizzazione possono o non possono fare, ma si propone anche di individuare le risorse utili ad affrontare particolari situazioni nell'ambito lavorativo.

Conoscere a fondo il Codice etico è quindi un dovere, così come è un dovere applicarlo.

La reputazione e il successo della nostra Organizzazione sono il frutto dell'attenzione di tutti e di ciascuno, insieme.

### 1.2 Ambito di applicazione

Le disposizioni contenute nel Codice Etico, si applicano a tutti I collaboratori, senza alcuna eccezione, a tutti coloro che direttamente o indirettamente instaurano rapporti con la nostra Organizzazione, stabilmente o anche solo temporaneamente, agli amministratori, collaboratori, professionisti, consulenti, agenti, procuratori e a chiunque operi in nome e per conto della nostra Organizzazione.

		Pagina	
		5 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

Ciascun collaboratore, a prescindere dalla posizione o dallo status, è responsabile delle proprie azioni nel rispetto del presente Codice Etico, delle politiche della nostra Organizzazione e delle normative nazionali e internazionali vigenti.

Il presente Codice è portato a conoscenza di tutti coloro che hanno, in generale, rapporti con la nostra Organizzazione.

Il Codice Etico è suscettibile di modifiche ed integrazioni in funzione dei mutamenti esterni e/o interni alla nostra Organizzazione.

### **1.3 Reciprocità**

Nei rapporti e nelle relazioni esterne, la nostra Organizzazione richiede che i soggetti terzi agiscano nei suoi confronti con un'analoga condotta etica.

È fatto divieto a qualunque collaboratore, a prescindere dalla posizione o dallo status, di valersi della collaborazione di terzi per svolgere azioni che, in qualità di dipendente, avrebbe la proibizione di espletare direttamente.

### **1.4 Validità**

Il presente Codice Etico entra in vigore dalla data 13/07/2020 deliberata dal consiglio direttivo ed ha scadenza illimitata, fatta salva ogni esigenza di revisione che possa emergere dalle attività di Riesame annuale. Qualunque sua variazione e/o integrazione dovrà essere nuovamente sottoposta ad approvazione.

### **1.5 Norme, documenti e Leggi di riferimento**

- Art. 7 della Legge n. 300/1970 – Statuto dei lavoratori;
- Legge 10 dicembre 2014, n. 183 – Jobs Act;
- Contratti Collettivi di Lavoro applicabili ai lavoratori del Settore e/o Comparto;

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>6 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

- Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n° 196 – “Codice in materia di protezione dei dati personali” (testo unico della privacy) e successivi aggiornamenti;
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 – Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 2016/679
- Regolamento UE 2016/679;
- Decreto Legislativo 8 Giugno 2001, n°231- “Responsabilità amministrativa degli Enti” e successive modifiche e/o integrazioni;
- LEGGE 30 novembre 2017, n. 179 “Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarita' di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato”;
- Decreto legislativo 9 Aprile 2008, n.81 e successive modifiche e/o integrazioni - “Testo Unico in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Dlgs 231/07;
- Codice di comportamento;
- Codice Etico di Condotta per le attività di Call Center svolte dagli aderenti ad Assocontact;
- Linee Guida di settore;
- D. lgs. N. 206/2005 (Cod. Consumo);
- Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001.

## **2. NORME DI COMPORTAMENTO**

### **2.1 Legalità e Valori**

La nostra Organizzazione adotta i Valori enunciati nel presente Codice Etico. Questi valori vengono richiamati spesso nelle comunicazioni ed attività, per ribadire un riferimento che deve essere comune e condiviso nella nostra Organizzazione. La coerenza con questi valori deve guidare i comportamenti messi in atto nell'attività giornaliera della nostra Organizzazione.

		Pagina	
		7 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

**LEGALITA'**: è la "chiave di volta" su cui si regge l'intera Organizzazione. Il rispetto delle leggi è irrinunciabile. Non è quindi giustificata in nessun caso una violazione di questo principio, neanche se in nome degli interessi o a vantaggio della nostra Organizzazione. Per questo motivo sono vietati tutti i comportamenti che possano generare, direttamente o indirettamente, reati di qualsiasi genere, inclusi quelli presupposto delle sanzioni del Dlgs 231/01.

**ESPERIENZA/COMPETENZA**: l'esperienza/competenza è un fondamentale punto di riferimento su cui la nostra Organizzazione basa lo svolgimento delle attività affidate, utilizzandolo non solo a favore dei committenti mediante l'utilizzo del reale bagaglio di esperienza accumulato, ma anche in relazione ai rapporti con partner e colleghi.

**RISPETTO**: è un tema molto ampio e molto sentito, perché tocca l'individuo, sia nella sua sfera personale e privata sia nella sua sfera professionale, e anche, più in generale, l'atteggiamento della nostra Organizzazione nei confronti degli impegni presi con i propri interlocutori. In termini di relazioni all'interno della nostra Organizzazione, il rispetto significa in primo luogo la protezione dell'integrità fisica e morale del personale e la sua valorizzazione in quanto risorsa chiave di competitività e di successo. Verso l'esterno, significa invece mantenere rapporti professionali con clienti e fornitori, evitando anche ogni forma di corruzione tra privati al fine di derivarne un vantaggio a causa del nocimento di terzi, ma anche ascoltare gli altri stakeholder - quali le Istituzioni territoriali, per esempio, o i media - come interlocutori da considerare, informare e coinvolgere. Significa infine operare in modo compatibile con l'ambiente circostante, nell'interesse di tutti.

**IMPARZIALITA'**: evitare ogni discriminazione in base ad età, sesso, stato di salute, razza, opinioni politiche, credenze religiose o altro. Ciò si applica ad ogni aspetto delle decisioni della nostra Organizzazione, incluso l'impiego delle proprie Risorse Umane e l'accesso ad assunzione, sviluppo, promozione, training, retribuzione.

		Pagina	
		<b>8 di 43</b>	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

**FLESSIBILITA'**: è la capacità di affrontare i problemi senza essere condizionato né da schemi di riferimento né da chiusure preconcepite, riuscendo ad integrare tutele informazioni a disposizione nella ricerca della soluzione migliore.

**IMPEGNO PRO-ATTIVO**: capacità di procedere in maniera autonoma anche in caso di direttive poco chiare e dettagliate nell'ambito delle deleghe ricevute e nei limiti dei principi dettati dal presente Codice Etico e dalla legislazione nazionale ed internazionale.Cogliere e sviluppare opportunità presenti nel contesto di riferimento per anticipare le risposte piuttosto che reagire a posteriori. Valorizzare la prestazione in termini di risorse professionali (tempi e qualificazioni).

**VITALITA'**: capacità di garantire impegno in modo costante e continuativo anche in situazioni nuove/inusuali o difficili.

**INTEGRITA' E TRASPARENZA**: rappresentare un esempio di forte orientamento all'integrità, diffondendo onestà ed etica con azioni e comportamenti coerenti a tutte le persone della nostra Organizzazione. In particolare, la trasparenza nell'agire, nel comunicare e nell'informare è un elemento centrale dell'affidabilità nei confronti degli stakeholders interni ed esterni. Riguarda la sfera della gestione aziendale, che deve essere chiara e verificabile, e riguarda la comunicazione di informazioni sulla nostra Organizzazione verso l'esterno. La comunicazione, in particolare, oltre a dover seguire sempre le procedure stabilite, deve essere semplice, comprensibile tempestiva e veritiera e - se resa pubblica - facilmente accessibile a tutti; in tale ultimo senso, è doveroso ricordare che la fiducia del Committente va perseguita come valore chiave fondante della relazione.



		Pagina	
		9 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

## 2.2 Criteri operativi generali

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del proprio operato, la nostra Organizzazione opera secondo i seguenti criteri, compatibilmente con criteri di operatività:

- ✦ **una chiara e formalizzata assegnazione di poteri e responsabilità** coerente con le mansioni attribuite;
- ✦ la **definizione di regole comportamentali** idonee a garantire l'esercizio delle attività aziendali nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dell'integrità del patrimonio aziendale;
- ✦ la **disposizione di documentazione normativa** per le singole attività aziendali, articolata in procedure;
- ✦ la **tracciabilità delle operazioni** (sia legate alle attività operative che a quelle di controllo), volta a garantire che ogni operazione, transazione e/o azione sia verificabile, documentata, coerente e congrua.

## 3. PRINCIPI GENERALI

### 3.1 Riservatezza

Tutte le informazioni in possesso della nostra Organizzazione, fatti salvi gli adempimenti di Legge, non possono essere usate per scopi diversi da quelli istituzionali. Particolare attenzione va riservata, ai dati ed alle informazioni personali di dipendenti, clienti e collaboratori (Codice della Privacy).

L'utilizzo delle informazioni societarie aventi rilevanza esterna può essere effettuato solo dalle figure espressamente autorizzate.

Le politiche e le procedure societarie di sicurezza includono ulteriori requisiti per salvaguardare le informazioni ed i sistemi informatici. I dipendenti devono conoscere tali requisiti ed attenervisi.

		Pagina	
		10 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

### 3.2 Lealtà

A tutti collaboratori la nostra Organizzazione richiede un comportamento leale, diligente e rispettoso del contratto di lavoro e delle disposizioni aziendali; la collaborazione di tutti è infatti fondamentale per il buon andamento della nostra Organizzazione stessa, sia in relazione ai rapporti con i terzi, sia nei rapporti interni alla stessa.

Ciò significa in primo luogo perseguire con impegno, tempestività e diligenza gli obiettivi indicati dalla nostra Organizzazione e dai responsabili diretti, lavorando nel rispetto delle procedure. Implica il rispetto del Codice etico e, per chi ha responsabilità di gestione di persone, l'impegno a farlo rispettare dai propri collaboratori e a fornire loro assistenza nell'applicazione.

Significa anche farsi carico dell'interesse aziendale in ogni circostanza lavorativa, ad esempio dell'adempimento degli obblighi contrattuali verso la nostra Organizzazione stessa da parte di fornitori.

Il comportamento corretto e leale verso la nostra Organizzazione implica anche l'impegno a garantire l'integrità degli asset aziendali, che è richiesto a tutti i dipendenti e a tutti coloro che hanno accesso alle sue strutture:

- attuando comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare il loro utilizzo, documentando con precisione il loro impiego;
- evitando di utilizzarli impropriamente o in modo tale da essere causa di danno alle cose o alla salute delle persone o di riduzione di efficienza, oppure ancora in contrasto con l'interesse della nostra Organizzazione;
- mettendo in atto le misure più opportune per prevenire furti, informando tempestivamente il proprio responsabile o la funzione preposta alla security o al controllo di eventuali lacune del sistema di sicurezza, di minacce o eventi potenzialmente dannosi per la nostra Organizzazione;
- non divulgando all'esterno informazioni che riguardano gli affari della nostra Organizzazione. In particolare, significa non permettere che informazioni riservate (sia sulla nostra Organizzazione, sia in possesso della nostra Organizzazione) possano giungere

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>11 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

a conoscenza di persone esterne alla nostra Organizzazione o diverse dal personale autorizzato al loro trattamento;

- attuando scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, per non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviando messaggi di posta elettronica minatori e ingiuriosi, non ricorrendo a linguaggio di basso livello, non esprimendo commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e danno all'immagine aziendale;
- non navigando su siti internet con contenuti indecorosi e offensivi o sostenenti il terrorismo o la malavita organizzata, a nessun livello e con nessuna modalità;
- in generale, non utilizzando le dotazioni informatiche per scopi illegali o che possano comunque alterarne la funzionalità rispetto agli utilizzi aziendali;
- denunciando tempestivamente al proprio superiore di riferimento ogni tentativo di terzi di corruzione, che possa arrecare nocumento alla stessa organizzazione.

### **3.3 Conflitto d'interesse**

Per "conflitto di interessi" si intende la situazione in cui un membro della nostra Organizzazione (a qualsiasi livello gerarchico), a causa di interessi o attività che possano generare un vantaggio immediato o differito per se stessi, i propri famigliari o conoscenti, od organizzazioni terze in generale, agisce non in conformità con le prescrizioni etiche e/o viene condizionato nella propria capacità di operare nell'esclusivo interesse della nostra Organizzazione stessa.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (es. amministratore, direttore generale, procuratore, responsabile di funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti (possesto di azioni, incarichi professionali, ecc.);
- curare gli acquisti, o il controllo sull'esecuzione delle forniture e svolgere attività lavorativa presso fornitori;

		Pagina	
		12 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

- approfittare personalmente - o tramite familiari - di opportunità di affari di cui si viene portati a conoscenza in quanto rappresentanti della nostra Organizzazione;
- accettare denaro, regali (oggetti di valore, viaggi, omaggi di diversa natura) o favori (ad esempio assunzione o avanzamenti di carriera per i famigliari) da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la nostra Organizzazione.

Tutti coloro, ad ogni livello, che hanno rapporti diretti o indiretti con la nostra Organizzazione devono evitare azioni ed attività che possano condurre a conflitto d'interesse o, peggio, al reato di corruzione tra privati. In ogni caso è fatto obbligo a chiunque di informare la nostra Organizzazione circa la presenza o il sopraggiungere di una qualsiasi forma di conflitto di interesse o tentativo di corruzione tra privati, reale o potenziale.

Un conflitto di interesse apparente avviene quando gli interessi o le attività personali di un dipendente potrebbero indurre altri a dubitare della sua obiettività o imparzialità. Tutti i conflitti di interesse reali o apparenti devono essere riportati all'Organismo di Vigilanza e Controllo.

Al di là poi delle varie tipologie di conflitto di interesse, valgono comunque le seguenti regole generali:

- Per quanto riguarda il caso particolare degli omaggi o altre forme di regalo, ve ne sono alcuni che fanno parte delle normali pratiche commerciali o di cortesia, mentre altri superano questo limite e possono essere rivolti ad acquisire trattamenti di favore nei rapporti di affari. La nostra Organizzazione chiede ai propri dipendenti di rifiutare gli omaggi che superino un modico valore o siano fonte di dubbi sulla loro adeguatezza.
- Devono essere segnalati i casi di famigliari di primo grado dipendenti di fornitori, clienti, concorrenti o autorità di settore, quando la loro attività o funzione possa avere un riflesso sulla nostra Organizzazione. Gli amministratori provvedono invece a segnalare l'aggiornamento delle loro cariche.

		Pagina	
		13 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

In linea con i principi del presente Codice etico, per prevenire comportamenti volti alla corruzione o interpretabili come tali, la nostra Organizzazione ha stabilito una linea di condotta per quanto riguarda i propri omaggi verso l'esterno, considerandoli esclusivamente con l'intento di promuovere l'immagine aziendale, per cui:

- non sono ammesse forme di regalo (neanche sotto forma di promessa) che possano anche solo essere interpretate come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolte ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi sua attività.
- non sono ammessi regali di valore (neanche sotto forma di promessa) nemmeno nei Paesi in cui questo tipo di scambio sia una consuetudine, tra partner commerciali.

In ogni caso, la nostra Organizzazione si astiene da ogni pratica contraria alla Legge e ai normali usi commerciali o non consentita dai Codici etici - se noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

### **3.4 Pagamenti impropri**

Chiunque operi in nome e per conto della nostra Organizzazione ha il divieto di offrire, fare, ricevere o promettere pagamenti impropri ad alcuno, per nessuna ragione, in particolare a funzionari della Pubblica Amministrazione o a funzionari degli istituti di credito, nonché ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori (o a chi è sottoposto alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti indicati) di organizzazioni dal cui documento possa derivarne un interesse o vantaggio per la nostra organizzazione.

I pagamenti impropri non si limitano a pagamenti in denaro o valuta. I pagamenti impropri possono includere qualunque cosa abbia sufficiente valore (viaggi, regali, ecc.) e possa essere interpretata come un mezzo per influenzare la decisione della persona che agisce per conto del socio o del fornitore. I pagamenti impropri violano la politica ed i valori della nostra Organizzazione.

		Pagina	
		14 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

L'offerta di denaro al personale della nostra Organizzazione o ai soggetti prima citati costituisce un illecito perseguibile legalmente. Il dipendente che vuole sapere se un pagamento o dono è improprio deve consultare il proprio responsabile e/o l'Organismo di Vigilanza e Controllo.

### **3.5 Ambiente e Sicurezza sul lavoro**

La nostra Organizzazione si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri e ad essere un'organizzazione solidale e responsabile nei confronti dell'ambiente. Lo standard è quello di rispettare tutte le leggi e le regolamentazioni relative all'ambiente, alla sicurezza e alla salute. Nei siti aziendali è obbligatorio operare nel rispetto delle leggi ambientali, con i dovuti permessi, controlli e approvazioni.

La nostra Organizzazione garantisce la dignità e professionalità del lavoro, nel rispetto dei criteri di fonoassorbimento e di reciproco rispetto delle attività degli Operatori, dotando in tal modo i siti produttivi di idonee strutture logistiche orientate ai predetti principi.

La nostra Organizzazione si impegna, inoltre, a creare un ambiente sicuro e sano per ogni dipendente. A sostegno di questa politica, ogni soggetto destinatario deve rispettare tutte le regole e procedure di sicurezza. È fatto obbligo a ciascun dipendente di comunicare tempestivamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e/o alla Direzione ogni situazione di pericolo generatasi oltre che ogni difformità dalle procedure implementate e distribuite.

I principi e criteri su cui si basano le attività della nostra Organizzazione possono così individuarsi:

- a) evitare i rischi;
- b) valutare i rischi che non possono essere evitati;
- c) combattere i rischi alla fonte;
- d) adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per

		Pagina	
		15 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;

- e) tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- f) sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- g) programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, la nostra Organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- h) dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale; i) impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tali principi sono utilizzati dalla nostra Organizzazione per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari.

I responsabili designati vigilano sul rispetto delle misure preventive da parte delle risorse da loro coordinate. Si adoperano perché non si verifichino cadute di attenzione nelle attività rischiose. Recepiscono le segnalazioni dei collaboratori per il miglioramento della sicurezza e la salvaguardia della salute. In nessun caso l'osservanza delle misure di sicurezza viene subordinata all'interesse per la realizzazione del lavoro e al rispetto dei tempi.

Di contro, i dipendenti (o i lavoratori ad essi equiparati) devono seguire con serietà e scrupolo le disposizioni in materia di sicurezza che li riguardano, sensibilizzando i colleghi inadempienti a fare altrettanto e segnalando ai responsabili le eventuali lacune o gli ambiti di miglioramento.

		Pagina	
		16 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

### 3.6 Tenuta di Informativa Contabile e Gestionale

Ogni dipendente è responsabile dell'integrità di tutti i documenti che partecipa a creare e mantenere, incluse le fatture e la documentazione finanziaria. È fatto divieto di includere informazioni false o fuorvianti nei registri societari, o di stabilire e/o mantenere conti societari che non siano registrati nei libri contabili e negli archivi aziendali.

#### 3.6.1 Registrazioni Contabili

La trasparenza contabile nonché la tenuta delle scritture contabili secondo principi di verità, completezza, chiarezza, precisione, accuratezza e conformità alla normativa vigente è il presupposto fondamentale per un controllo efficiente.

La nostra Organizzazione assicura la formazione dei propri dipendenti e collaboratori affinché siano costantemente garantite verità, completezza e tempestività d'informazione - sia all'interno che all'esterno della nostra Organizzazione stessa - in merito ad ogni operazione o transazione.

Ogni operazione e/o transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere allo svolgimento di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni delle operazioni e consentano di individuare chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Affinché la contabilità risponda ai requisiti di verità, completezza e trasparenza, deve essere conservata agli atti della nostra Organizzazione un'adeguata e completa documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'accurata rilevazione e registrazione contabile di ciascuna operazione;
- l'immediata determinazione delle caratteristiche e delle motivazioni alla base della stessa;
- l'agevole ricostruzione formale e cronologica dell'operazione;



		Pagina	
		17 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

- la verifica del processo di decisione, di autorizzazione e di realizzazione, nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità e controllo.

I dipendenti e i collaboratori - questi ultimi nella misura in cui siano a ciò deputati - che vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze nelle registrazioni contabili o nelle documentazioni di supporto, sono tenuti a riferirne tempestivamente all'Amministratore o, in caso di conflitto, ai soci.

### **3.6.2 Accuratezza e conservazione della documentazione aziendale**

Ogni soggetto operante nella nostra Organizzazione che sia coinvolto in processi contabili e/o di gestione delle risorse finanziarie ha l'obbligo di documentare e riferire tutte le informazioni commerciali in modo veritiero ed accurato.

Nessun dipendente o collaboratore può effettuare, in mancanza di adeguata documentazione di supporto e formale autorizzazione da parte dell'Amministratore, pagamenti nell'interesse e per conto della nostra Organizzazione.

La documentazione finanziaria deve riflettere esattamente i fatti di gestione della nostra Organizzazione ed essere redatta in conformità ai criteri indicati dalla legge e ai principi di contabilità applicabili e generalmente accettati. È proibito nascondere o occultare deliberatamente la reale natura di qualsiasi fatto aziendale registrato nei libri contabili e/o ometterne la segnalazione; altrettanto dicasi di altra documentazione della nostra Organizzazione idonea ad influire sulla rappresentazione della situazione economica della stessa. È fatto tassativo divieto di costituire e/o detenere fondi e riserve occulte.

### **3.6.3 Antiriciclaggio**

La nostra Organizzazione si impegna a rispettare tutte le norme e disposizioni, sia nazionali che internazionali, in tema di antiriciclaggio.

I dirigenti, i dipendenti, i collaboratori e gli altri soggetti terzi che intrattengono rapporti con la nostra Organizzazione non devono, in alcun modo e in alcuna circostanza, correre il rischio di essere

		Pagina	
		18 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

implicati in vicende relative al riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali. A tal proposito sono rigorosamente vietati all'interno della nostra Organizzazione tutti i pagamenti in denaro contante ad eccezione di quelli in modico valore legati allo svolgimento delle normali attività quotidiane.

### 3.6.3.1 Autoriciclaggio

La nostra Organizzazione si impegna a non impiegare, sostituire, trasferire, in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative, il denaro, i beni o le altre utilità provenienti dalla commissione di un delitto non colposo, in modo da ostacolare concretamente l'identificazione della loro provenienza delittuosa.

### 3.7 Uso dei sistemi informatici

Ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro instaurato con la nostra Organizzazione o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della stessa Organizzazione o comunque che interferiscano con l'attività lavorativa. È posto altresì il divieto di utilizzare i sistemi informatici aziendali per accedere a sistemi informativi di altri soggetti al fine di appropriarsi di informazioni, danneggiare o interrompere i sistemi informativi, appropriarsi di codici per il funzionamento del sistema stesso.

Ogni Destinatario è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici. I Destinatari sono tenuti all'utilizzo degli strumenti informatici e delle relative autorizzazioni forniti esclusivamente dalle funzioni competenti.

Sono state redatte le seguenti procedure, riportanti i protocolli comportamentali per l'uso dei sistemi informatici, per le modalità di accesso al web e gestione della posta elettronica:

		Pagina	
		19 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

- Regolamento servizi informativi di Quality Lab

### 3.8 Contrasto alla criminalità organizzata

Nello svolgimento delle attività è vietato approfittare con qualsiasi modalità di situazioni di assoggettamento ambientale determinanti condizioni di disparità negoziale.

È vietato intrattenere rapporti a qualsiasi titolo con soggetti che si sa essere appartenenti o “vicini” ad associazioni di tipo mafioso e/o alla criminalità organizzata in genere.

### 3.9 Politica antifrode

La frode è definita come la falsa e premeditata rappresentazione/occultamento di un fatto materiale per procurare, direttamente o indirettamente, un vantaggio al perpetratore, alla nostra Organizzazione cui esso appartiene o ad un terzo esterno.

Si intende per frode l'inganno intenzionale o una condotta illecita, immorale, disonesta o scorretta che possa causare guadagno, profitto o vantaggio per il dipendente, oppure un danno o una perdita per la nostra Organizzazione o altro soggetto. Prendere parte a una frode rappresenta una violazione essenziale del principio di onestà come valore essenziale della società, e viene considerato come una grave violazione disciplinare. L'azienda adotta, come minimo, la politica antifrode, che prevede quanto segue. La frode non è tollerata.

Al collaboratore viene richiesto di attenersi in ogni momento ai più elevati standard di onestà e di correttezza.

La direzione della nostra Organizzazione è tenuta a implementare e gestire controlli sufficienti a garantire che il rischio di frode sia adeguatamente identificato, monitorato e ridotto. I casi di frode, supposti o effettivi, devono essere segnalati attraverso i canali previsti (es. rete intranet, il sito web o appositi comunicati aziendali).

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>20 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

### 3.9.1 Azioni costituenti una frode

Esempi di azioni che costituiscono una frode sono i seguenti (il presente elenco non è esaustivo):

- Furto di beni della nostra Organizzazione;
- Falsificazione o manipolazione dei conti ed omissione intenzionale di registrazioni, eventi o dati;
- Distruzione, occultamento o uso inappropriato di documenti, archivi, mobili, installazioni e attrezzature;
- Appropriazione indebita di denaro, valori, forniture o altri beni della nostra Organizzazione;
- Pagamento/accettazione di “bustarelle” o tangenti;
- Accettazione di beni o servizi come incentivi per favorire fornitori/aziende a discapito di altri;
- Pretese a fronte di beni o servizi che, in realtà, non sono stati forniti dalla nostra Organizzazione;
- Falsificazione di note spese;
- Rivelazione di informazioni confidenziali e di proprietà della nostra Organizzazione a parti esterne senza autorizzazione;
- Utilizzo delle risorse e dei beni della nostra Organizzazione per uso personale;
- Falsificazione delle proprie performance ( attribuendosi donazioni e appuntamenti ).

### 3.9.2 Gestione delle frodi

Chiunque, nell'esercizio delle proprie funzioni a favore delle attività della nostra Organizzazione, quali dipendenti, amministratori, collaboratori e terze parti, in caso di sospetta o presunta violazione del presente Codice Etico, di frodi in ambito patrimoniale, di comportamenti vessatori nei confronti di dipendenti o di terzi, è tenuto a darne senza indugio informazione verbale o scritta a:

- il diretto superiore gerarchico;
- in alternativa alla Direzione stessa della nostra Organizzazione.

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>21 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

Tutte le informazioni ricevute saranno trattate confidenzialmente. Chiunque sospetti un'attività disonesta o fraudolenta non deve condurre personalmente indagini o interviste/interrogatori relativi a detta attività.

Nessuna informazione riguardante l'andamento delle indagini sarà comunicata fino alla loro conclusione. I risultati delle indagini non saranno resi pubblici o discussi con nessun'altra persona all'infuori di colui che è legittimato a conoscerli. Questo è importante per evitare di danneggiare la reputazione di persone sospettate e successivamente riconosciute innocenti e di proteggere la nostra Organizzazione da potenziali responsabilità civili.

### **3.10 Rispetto della personalità individuale**

Nello svolgimento delle attività è fatto obbligo di rispettare tutte le disposizioni vigenti stabilite dalla normativa e dal C.C.N.L. in materia di assunzione e di trattamento normativo ed economico, allo scopo di evitare il verificarsi di fenomeni riconducibili ai delitti contro la personalità individuale.

Nello svolgimento delle attività di utilizzo di Internet, ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore, alle procedure aziendali in materia e alle condizioni dei contratti di licenza.

- Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro instaurato con la nostra Organizzazione o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della stessa Organizzazione o comunque che interferiscano con l'attività lavorativa, in special modo se correlati alla pornografia minorile.

- Solo la Direzione Generale è competente ad organizzare o autorizzare iniziative ricreative e/o promozionali (anche "virtuali" sul web o simili), volte alla promozione dell'immagine della nostra Organizzazione o alla presentazione di nuove iniziative (anche sul territorio nazionale) e/o organizzare viaggi aziendali premio o di business, nei paesi dove è risaputo essere diffusa la pratica della prostituzione minorile;

- In ogni caso, non è ammessa la partecipazione di minori alle iniziative sopraccitate, se non accompagnati dai genitori o dai tutori legali, che devono sottoscrivere idonea liberatoria e, comunque,

		Pagina	
		22 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

previa autorizzazione della Direzione Generale e successiva registrazione formale della partecipazione;

- I rimborsi spese dei partecipanti a viaggi aziendali, preventivamente autorizzati, saranno attivati solo previa esibizione di idonee attestazioni fiscali alle funzioni competenti, le quali, se notassero operazioni poco chiare, sono tenute ad avvisare la Direzione Generale.
- Non è ammessa l'uso o la diffusione materiale e/o elettronica di materiale cartaceo e/o multimediale a contenuti pornografico, soprattutto se con minori protagonisti;
- I responsabili dei siti, sono tenuti a vigilare costantemente sulla presenza o meno di materiale del tipo di quello sopraccitato, con l'obbligo di segnalare alla Direzione Generale ogni eventuale violazione di quanto sopra stabilito o anomalia in genere.

## 4. RISORSE UMANE

### 4.1 Le risorse umane

La nostra Organizzazione considera le **Risorse Umane** un patrimonio strategico ed indispensabile per il conseguimento dei propri obiettivi.

Per ogni collaboratore, quindi, il rispetto delle norme del Codice Etico è obbligazione contrattuale.

Per tutelare ed accrescere il patrimonio umano, in generale, la nostra Organizzazione è impegnata:

- ✦ affinché tutti i locali di lavoro siano in condizioni idonee ed ideali per lo svolgimento delle attività lavorative, così come idonee e funzionali devono essere le attrezzature affidate ai dipendenti;
- ✦ a non assumere personale che possa far insorgere casi di conflitto di interesse, se non dietro opportuni valutazione e monitoraggio;
- ✦ ad offrire pari opportunità di sviluppo e crescita delle funzioni professionali in base a criteri di merito e competenza; la nostra Organizzazione si impegna, in particolare, a evitare ogni discriminazione in base all'età, al genere, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei propri interlocutori;
- ✦ a rimuovere le barriere fisiche che compromettono la possibilità o capacità lavorativa di "persone diversamente abili";

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>23 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

- ✦ ad evitare, in quanto lesivi della dignità umana, comportamenti di sistematica discriminazione, umiliazione, violenza psicologica o isolamento nei confronti di collaboratori o colleghi, indipendentemente dalle ragioni che li determinano;
- ✦ ad evitare, né tollerare le molestie sessuali né i comportamenti o discorsi a sfondo sessuale che possano turbare la sensibilità della persona (per esempio, l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali, allusioni insistenti e continuate);
- ✦ a garantire la privacy dei singoli dipendenti adottando politiche che specificano quali informazioni vengono richieste e le relative modalità di trattamento e conservazione. Tali politiche prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla Legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza consenso dell'interessato;
- ✦ a rispettare il diritto dei lavoratori a costituire rappresentanze, riconoscendo il ruolo delle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative ed essendo disponibile al confronto sulle principali tematiche di reciproco interesse.
- ✦ a collegare i riconoscimenti economici, oltre che ai risultati quantitativi, anche all'osservanza delle leggi, dei regolamenti e delle norme del presente Codice;
- ✦ a programmare e sviluppare la crescita professionale ed una coscienza etica e della responsabilità sociale dell'impresa attraverso adeguata formazione;
- ✦ ad informare in maniera esauriente il collaboratore appena assunto sulle caratteristiche delle mansioni e della funzione, su elementi normativi e retributivi e sul richiesto rispetto dei principi contenuti nel codice etico
- ✦ ad introdurre un sistema interno di monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti nella logica di un continuo miglioramento. In tale ottica si inquadra l'adozione di un Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001.

#### **4.2 I Business Partner**

Per consolidare la fedeltà e la stima degli interlocutori è indispensabile che ogni rapporto sia improntato a criteri di lealtà, disponibilità, trasparenza e professionalità. Il personale deve migliorare

		Pagina	
		24 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

continuamente e con ogni mezzo la propria preparazione professionale per dare risposte confacenti alle esigenze dell'interlocutore, fornendo ogni assistenza utile a favorire scelte consapevoli e condivise, evitando ogni forma di forzatura.

Al fine di salvaguardare l'affidabilità e il prestigio aziendale, la nostra Organizzazione deve:

- ✦ avere come obiettivo primario la piena soddisfazione dell'interlocutore;
- ✦ creare un solido rapporto con l'interlocutore, ispirato alla correttezza e alla efficienza;
- ✦ mantenere un atteggiamento professionale, leale e collaborativo nei riguardi dell'interlocutore, che deve essere posto in condizioni di assumere decisioni consapevoli e informate;
- ✦ utilizzare forme di comunicazione chiare e semplici, conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive e comunque scorrette, in modo da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della comprensione da parte dell'interlocutore;
- ✦ intrattenere rapporti con interlocutori che presentino requisiti di serietà e di affidabilità personale e commerciale;
- ✦ evitare di intrattenere relazioni d'affari con soggetti dei quali sia conosciuto o delle quali sia sospettato il coinvolgimento in attività illecite, con particolare riguardo a quelle sospettate di favorire a qualsiasi titolo il terrorismo o la malavita organizzata;
- ✦ rifiutare ogni forma di corruzione, traffico di influenze illecite, "raccomandazione" o "condizionamento" sia interni che esterni;
- ✦ tenere un comportamento leale nei confronti dei propri business partner e dei soggetti con i quali si trova a competere sui mercati, ad esempio nel caso di gare e aste o di procedure per aggiudicazione di appalti o concessioni.

### 4.3 I Clienti

Lo stile di comportamento della nostra Organizzazione nei confronti dei clienti è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità che tenga conto delle reali esigenze di entrambe le parti.



		Pagina	
		25 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

La nostra Organizzazione persegue la propria missione attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità, a condizioni competitive e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza.

È fatto obbligo ai dipendenti e collaboratori di:

- fornire, con efficienza, cortesia e tempestività, nei limiti delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità, che soddisfino le ragionevoli aspettative e necessità del cliente;
- fornire, ove necessario e nei modi e nelle forme previste dalle politiche aziendali, accurate ed esaurienti informazioni circa i prodotti ed i servizi offerti, in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie, di trasparenza delle condizioni e dei rischi dei propri prodotti e servizi o comunicazioni di altro genere.

#### **4.4 I fornitori**

Il rapporto della nostra Organizzazione con i fornitori si basa sull'uniformità di trattamento e la selezione degli stessi fornitori e la formulazione delle condizioni di acquisto di beni e servizi è dettata da valori e parametri di concorrenza, obiettività, correttezza, imparzialità, equità, prezzo, qualità del bene e del servizio reso, garanzie di assistenza e, in ultimo, da un'accurata e precisa valutazione dell'offerta.

Nella formulazione dei contratti, la nostra Organizzazione si impegna a specificare in modo chiaro e comprensibile al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste ed a rispettare i patti e gli impegni contrattuali, inclusi i termini di pagamento, a fronte dell'esecuzione degli incarichi e dei lavori nei modi stabiliti dalle parti.

In nessun caso saranno ammesse, da parte dei fornitori, pressioni indebite, tali da minare la fiducia che il mercato ripone nei confronti della nostra Organizzazione in merito alla trasparenza ed il rigore nell'applicazione della Legge e delle procedure aziendali.

Per le categorie merceologiche di maggior rilevanza per il suo business, la nostra Organizzazione adotta un albo fornitori i cui criteri di qualificazione sono basati su requisiti tecnici e finanziari specifici.

		Pagina	
		26 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

#### **4.5 La Pubblica Amministrazione**

I comportamenti degli Organi sociali, del Personale e dei collaboratori della nostra Organizzazione nei confronti della Pubblica Amministrazione e delle persone che la rappresentano devono ispirarsi alla massima correttezza ed integrità.

Si rifiutano, pertanto, logiche di condizionamento delle decisioni della controparte, in ogni forma espresse o attuate, anche per il tramite di mediatori, volte ad influenzare decisioni in favore della nostra Organizzazione o a richiedere od ottenere un trattamento di favore. È altresì vietato dare corso a richieste da parte di personale della Pubblica Amministrazione tendenti a subordinare decisioni ed atti in favore della nostra Organizzazione a riconoscimenti di qualsiasi genere.

I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono tenuti dagli esponenti all'uopo designati. Tutta la documentazione che riassume le procedure attraverso cui la nostra Organizzazione è entrata in contatto con Pubbliche Amministrazioni è debitamente raccolta e conservata.

Al verificarsi di episodi della specie, o di tentativi più o meno espliciti, è dovere del Personale dipendente darne tempestiva informazione al proprio diretto superiore (e dei collaboratori al proprio referente aziendale) e quando le circostanze lo impongano, ovvero nei casi gravi, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

In ogni caso, nel corso di una trattativa di affari o di un rapporto, anche commerciale, con la Pubblica Amministrazione, in Italia o in altri paesi, la nostra Organizzazione si impegna a:

- ✦ non offrire opportunità di lavoro e/o commerciali a favore del personale della Pubblica Amministrazione coinvolto nella trattativa o nel rapporto, o a loro familiari o affini;
- ✦ non offrire omaggi o benefici di qualsiasi tipo salvo non si tratti di atti di modico valore nel rispetto dei limiti di valore aziendali previsti;
- ✦ non sollecitare od ottenere informazioni riservate che compromettano l'integrità o la reputazione della nostra Organizzazione.

		Pagina	
		27 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

#### **4.6 Le organizzazioni politiche e sindacali**

I rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali sono intrattenuti, con la massima trasparenza e indipendenza, dalle Funzioni all'uopo preposte.

Non sono consentiti riconoscimenti di benefici di qualsiasi genere, direttamente o indirettamente, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nonché a loro rappresentanti e candidati che possano, in qualche modo, essere ricondotti all'intenzione aziendale di favorirli.

#### **4.7 Aspetti mediatici**

Qualunque comunicazione da parte della nostra Organizzazione verso l'ambiente esterno è veritiera, chiara, trasparente, non strumentale, conforme alle politiche ed ai programmi aziendali.

In ogni caso, la comunicazione è soggetta ai vincoli di rispetto della tutela dei dati personali e può essere divulgata solo dalle figure espressamente autorizzate.

I dipendenti che dovessero comparire ad incontri, riunioni o manifestazioni pubbliche sono tenuti a farlo a titolo esclusivamente personale e, comunque, non potranno utilizzare nome e marchio della nostra Organizzazione, salvo autorizzazione.

La nostra Organizzazione non finanzia partiti politici né in Italia né all'estero, loro rappresentanti o candidati, e non effettua sponsorizzazioni di eventi che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene inoltre da qualsiasi pressione diretta o indiretta a esponenti politici (ad esempio, tramite concessione di strutture aziendali, accettazione di segnalazioni per le assunzioni, contratti di consulenza).

Le attività di sponsorizzazione e le liberalità, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono gestite secondo precise procedure aziendali in materia.

La nostra Organizzazione non eroga contributi a organizzazioni con le quali possa sorgere un conflitto di interessi anche se è ammesso cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni su progetti specifici se gli stessi sono riconducibili alla Mission della nostra Organizzazione e la destinazione delle risorse possa essere chiara e documentabile.

		Pagina	
		28 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

#### 4.8 La concorrenza

La nostra Organizzazione evita commenti e giudizi negativi nei riguardi dei concorrenti, privilegiando, invece, il leale confronto sulla qualità e trasparenza dei prodotti e servizi offerti.

Chiunque operi, direttamente e/o indirettamente, in nome e/o nell'interesse e/o a vantaggio della nostra Organizzazione deve attenersi in ogni momento a quanto sopra ed, in particolare:

- non può usare nomi o segni distintivi idonei a produrre confusione con nomi o segni distintivi legittimamente usati da altri, o imitare servilmente i prodotti di un concorrente o di altra organizzazione in genere, o compiere con qualsiasi altro mezzo atti idonei a creare confusione con i prodotti e con l'attività di un concorrente o di altra organizzazione in genere;
- non può diffondere notizie e apprezzamenti sui prodotti e sull'attività di un concorrente o di altra organizzazione in genere, idonei a determinarne il discredito, o appropriarsi di pregi dei prodotti o dell'impresa di un concorrente o di altra organizzazione in genere;
- non può valersi direttamente o indirettamente di ogni altro mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale e idoneo a danneggiare l'altrui organizzazione;
- non può compiere atti di violenza o minaccia nei confronti di chiunque, particolarmente nei confronti di persone direttamente e/o indirettamente legate ad organizzazioni concorrenti o di altra organizzazione in genere;
- non può effettuare elargizioni in denaro o altre utilità ad amministratori, direttori generali, dirigenti, preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci, liquidatori (o a chi è sottoposto alla direzione o alla vigilanza di essi) di organizzazioni private, al fine di conseguire un vantaggio per la nostra organizzazione, a danno delle altre organizzazioni.

#### 4.9 Collettività

La nostra Organizzazione eroga servizi di interesse generale; è, quindi, consapevole dell'influenza, diretta ed indiretta, che le sue attività possono avere sulle esigenze della collettività. Per questa

		Pagina	
		29 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

ragione interpreta i valori e gli obblighi che le competono in materia di sicurezza, business continuity, qualità come una propria responsabilità verso la collettività, aumentando con ciò il proprio senso di responsabilità.

## **5. SEGNALAZIONE DI ILLECITI DA PARTE DEGLI ESPONENTI AZIENDALI**

### **5.1 Segnalazione di un comportamento illegittimo**

Per “*Comportamento Illegittimo*” si intende qualsiasi azione o omissione rilevante, avvenuta nello svolgimento dell’attività lavorativa o che abbia un impatto sulla stessa, la quale, manifestandosi come illecita, scorretta o immorale o violando le disposizioni del Modello, arrechi o che possa arrecare danno o pregiudizio alla nostra Organizzazione.

Nel caso in cui un dipendente abbia il ragionevole sospetto che sia in atto o che possa verificarsi un comportamento illegittimo, lo segnalerà tempestivamente al proprio Responsabile.

Qualora la segnalazione riguardi condotte riferibili a detti soggetti, il dipendente potrà rivolgersi direttamente all’Alta Direzione.

La segnalazione deve essere fatta in buona fede e sulla base di una ragionevole convinzione fondata su elementi di fatto riscontrabili. Qualora la segnalazione sia compiuta con dolo o mala fede del segnalante, il Responsabile incaricato potrà discrezionalmente avviare procedura a carico del segnalante per l’eventuale irrogazione di un provvedimento disciplinare ai sensi del vigente sistema disciplinare interno alla nostra Organizzazione.

#### **5.1.1. Modalità e svolgimento della segnalazione**

La segnalazione del comportamento illegittimo avviene mediante comunicazione alla nostra Organizzazione secondo le modalità indicate dall’Alta Direzione.

La comunicazione viene ricevuta dal Responsabile incaricato, il quale provvede tempestivamente ad attivare apposita procedura di valutazione preliminare del fatto contestato, di concerto con il responsabile dell’Area presso cui il fatto si è verificato.

		Pagina	
		30 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

Nel caso in cui la condotta segnalata non sia ritenuta illegittima, la segnalazione verrà archiviata.

Qualora la condotta segnalata sia effettivamente illegittima, la Direzione si riserva di attuare azioni opportune valutando l'entità dell'illecito compiuto e i relative impatti per l'immagine dell'Organizzazione.

Nello svolgimento delle attività di indagine, il Responsabile incaricato potrà avvalersi di del supporto di consulenti tecnici (quali, ad esempio, studi legali esterni o specialisti interni al Gruppo) su materie che non rientrano nella propria specifica competenza e può chiedere, inoltre, il supporto di tutti i Dipendenti.

La decisione finale circa l'irrogazione del provvedimento disciplinare spetta comunque al Responsabile Risorse Umane, previa autorizzazione dell'Alta Direzione.

## 5.2 Misure di protezione previste

Il Segnalante non subirà condotte ritorsive o discriminatorie per aver effettuato la Segnalazione. Ha inoltre diritto di chiedere il trasferimento in altra sede e, laddove necessario, l'assistenza psicologica indipendente in caso di stress derivante dalla Segnalazione. L'Organizzazione garantisce, laddove ragionevolmente possibile, il soddisfacimento di dette richieste.

La nostra Organizzazione garantisce l'anonimato del Segnalante, fatta eccezione per i casi in cui:

- il Segnalante esprima il proprio consenso alla divulgazione;
- la sua divulgazione sia richiesta dalla normativa locale (ad esempio, se sia necessario coinvolgere la polizia o le Autorità, ovvero se il Segnalato abbia il diritto di riceverne - notifica);
- la sua divulgazione sia necessaria per prevenire o ridurre minacce a danno della salute o - della sicurezza delle persone.

La divulgazione non autorizzata dell'identità del Segnalante o di informazioni da cui la stessa si possa dedurre, è considerata violazione della presente procedura e come tale passibile di provvedimenti disciplinari.

		Pagina	
		31 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

### **5.3. Protezione dei dati raccolti**

La documentazione relativa alle Segnalazioni è classificata come confidenziale.

Tale documentazione viene archiviata in maniera sicura, nel rispetto delle norme vigenti all'interno della nostra Organizzazione, presso l'Ufficio Risorse Umane o presso le altre funzioni coinvolte nell'indagine e sarà accessibile solo ai Dipendenti autorizzati. Contenuti essenziali della stessa sono: nome, matricola, struttura/ufficio del Segnalante (laddove disponibili), nome, matricola, struttura/ufficio del segnalato, dichiarazioni, attività compiute, esito dell'indagine e azioni intraprese.

Sono archiviate solo le informazioni per cui la normativa locale o quella interna alla nostra Organizzazione ne impongono la conservazione.

## **6. RAPPORTI CON I CONSUMATORI**

### **6.1 Criteri di comportamento nei rapporti con i consumatori**

La nostra Organizzazione adotta tutte le iniziative opportune in modo che ogni attività commerciale e promozionale rispetti i principi della correttezza e trasparenza; sono pertanto vietate tutte le pratiche ambigue, scorrette, ingannevoli o sleali, indipendentemente dal fatto che violino specifiche norme di legge e regolamenti nazionali o di fonte comunitaria o internazionale, così come previsto e specificato dagli articoli 21-23 e 24-26 del Codice del Consumo.

### **6.2 Modalità di svolgimento dell'attività di contatto telefonico**

I contatti telefonici con il consumatore sono sempre effettuati in modo e in orario ragionevole come precisato nel prosieguo del presente articolo per evitare che risultino invadenti. Fin dal primo contatto con il consumatore, chi effettua il contatto telefonico è tenuto a:

- comunicare i riferimenti identificativi, lo scopo della telefonata e il nome del soggetto per conto del quale effettua la telefonata;
- presentare le principali caratteristiche dei prodotti o dei servizi offerti in modo chiaro e comprensibile, senza alterare la realtà;

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>32 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

- presentare l'organizzazione per conto della quale si effettua la chiamata e proporre la relativa mission finalizzata alla raccolta fondi, senza alterare la realtà;
- specificare le modalità di pagamento e i relativi importi;
- fornire le informazioni nei casi e nei modi previsti dalla normativa sulle modalità di trattamento dei dati personali;
- dare informazione sul eventuale esistenza e sulle modalità di esercizio del diritto di recesso. Su richiesta dell'interlocutore chi effettua il contatto è tenuto a interrompere la telefonata con cortesia ed educazione. In particolare, la nostra Organizzazione si impegna a:

Assicurare che i contatti non vengano effettuati: dal lunedì al venerdì prima delle 9:00 del mattino o dopo le 21:00 di sera; il sabato prima delle 10:00 del mattino o dopo le 19:00; la domenica o altri giorni festivi, salvo le eccezioni dovute al regolare adempimento dei servizi. Inoltre l'attività svolta nell'ultima mezz'ora lavorativa, nello specifico dalle 20:30 alle ore 21:00, si concentrerà maggiormente sugli eventuali appuntamenti fissati escludendo i nuovi contatti da effettuare.

Fornire in modo inequivocabile l'identificativo della persona fisica che effettua il contatto, il nominativo dell'Operatore per conto della quale è effettuato il contatto e l'indicazione che i dati sono estratti dagli Elenchi dei contraenti previsti dall'art. 129 del D.lgs. 196/2003 o da elenchi costituiti da coloro che hanno rilasciato il preliminare e specifico consenso in sede di sottoscrizione del contratto o da altre fonti legittime.

Definire chiaramente lo scopo del contatto.

Adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto senza insistere per la prosecuzione della conversazione nel caso l'interlocutore esprima, a qualunque titolo, una volontà contraria e limitare le chiamate ripetute nei confronti delle singole numerazioni di cui è intestatario il consumatore in un lasso temporale circoscritto secondo diligenza e buona fede.

Utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, eventualmente ripetendo le informazioni date se necessario ed evitando l'uso di sigle o acronimi di non immediata comprensibilità.



		Pagina	
		33 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

Fornire ad ogni contatto un'informativa esaustiva di tutte le caratteristiche del servizio/prodotto proposto.

Fornire chiara informazione sullo scopo di una eventuale registrazione a fini contrattuali e acquisire il consenso dell'interlocutore.

Rispettare i principi di buona fede e di lealtà nonché le discipline positive in materia di transazioni commerciali, valutati in ogni caso alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di interlocutori particolarmente vulnerabili.

In caso di vendita a distanza rispettare ed applicare quanto previsto dall'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo come novellato dall'art. 1 del D.Lgs 21/2014, ottemperando all'obbligo di informativa precontrattuale. (xi) Rispettare i dettami normativi prescritti dal Garante per la protezione dei dati personali nel Provvedimento generale a carattere prescrittivo relativo alle cosiddette 'chiamate mute' del 20 febbraio 2014 (Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 2014).

### **6.3 Caratteristiche delle informazioni fornite all'interlocutore**

La nostra Organizzazione si adopera affinché i propri operatori si comportino in modo rispettoso verso l'interlocutore, tenendo conto delle caratteristiche personali di ogni singolo soggetto con cui si entra in contatto.

E' onere dell'operatore verificare che l'interlocutore sia maggiorenne e capace di agire, evitando di formulare proposte a soggetti che non sono evidentemente in grado di comprendere quanto viene presentato.

La nostra Organizzazione si adopera affinché gli operatori di cui si avvale si accertino che le informazioni trasmesse vengano acquisite in maniera comprensibile per evitare omissioni, imprecisioni o ambiguità, rispondendo con precisione e in modo esaustivo a tutte le domande dell'interlocutore.

E' onere della nostra Organizzazione segnalare al committente che lo script o qualsiasi altro materiale messo a disposizione per illustrare i prodotti e gestire i contatti verso i consumatori non contenga affermazioni che possano essere considerate ingannevoli o sleali.

		Pagina	
		34 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

La nostra Organizzazione si impegna a non utilizzare script che contengano forme di comparazione, confronto o comunque di allusione rispetto ad altre imprese operanti nel medesimo settore merceologico in modo tale da ledere i principi della leale concorrenza e della pubblicità comparativa.

#### **6.4 Utilizzo dei dati personali**

Fermo restando quanto stabilito nei successivi paragrafi, all'atto dell'utilizzo dei dati personali del consumatore, la nostra Organizzazione adotta ogni cautela volta ad assicurare che il trattamento delle informazioni riferite al consumatore avvenga nel rispetto della riservatezza e dell'identità personale.

E' considerato comportamento gravemente lesivo dei principi etici cui si ispira il Codice, l'uso improprio dei dati raccolti per finalità diverse da quelle per le quali i dati sono stati acquisiti o forniti dall'interessato.

### **7. RAPPORTI CON GLI OPERATORI**

#### **7.1 Diffusione del Codice**

La nostra Organizzazione fornisce ai propri operatori una copia del Codice, anche in forma riassunta, informandoli in questo caso che il testo completo è pubblicato sul sito internet della nostra Organizzazione. Altresì, verifica che tutti i propri operatori si impegnino a rispettare i contenuti del Codice e ad applicarne i principi nello svolgimento dell'attività del call center. Conseguentemente, in caso di segnalazione di qualsiasi azione, attività o comportamento posto in essere da un operatore in violazione del presente Codice, la nostra Organizzazione adotta ogni opportuna azione per porre termine alla violazione, contestando tale condotta all'operatore.

#### **7.2 Costituzione del rapporto di collaborazione**

Il rapporto costituito tra la nostra Organizzazione e il collaboratore è documentato da atto scritto che contiene tutti gli elementi essenziali previsti dalle norme vigenti. La nostra Organizzazione fornisce

		Pagina	
		35 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

tutte le informazioni necessarie all'operatore, illustrando in dettaglio gli obblighi e i diritti previsti dal rapporto di collaborazione, oltre che la necessità di rispettare gli obblighi connessi alle autorizzazioni, alle registrazioni, al pagamento di imposte e contributi.

### **7.3 Formazione**

La nostra Organizzazione utilizza tutti gli strumenti di formazione ritenuti più idonei, avendo cura di fornire agli operatori ogni utile supporto formativo e verificandone l'aggiornamento e l'adeguatezza.

L'attività di formazione fornita agli operatori ha l'obiettivo di favorire la crescita personale e professionale degli stessi. La nostra Organizzazione fornisce riscontro tempestivo ai quesiti ed alle richieste formulate dai collaboratori in relazione ai contenuti del materiale formativo messo a disposizione dalla stessa.

La nostra Organizzazione tiene un registro delle formazioni effettuate, con l'indicazione del conteggio del monte ore erogato. È inoltre predisposto un Piano di Formazione annuale.

### **7.4 Compensi**

I compensi attribuiti ad ogni operatore, diversi dai compensi fissi, vengono rapportati all'attività effettivamente svolta nel pieno rispetto della vigente normativa.

## **8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ED ATTIVITÀ DI TELEMARKETING**

### **8.1 Principio di correttezza**

La nostra Organizzazione adotta ogni cautela organizzativa per garantire che l'utilizzo di dati personali acquisiti nell'esercizio della libertà di iniziativa economica e finalizzati allo svolgimento di attività di Contact Center in outsourcing, si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, in particolare del diritto alla riservatezza e del diritto all'identità personale.

		Pagina	
		36 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

## 8.2 Principio di precauzione

Premesso che le liste da contattare per effettuare i contatti sono solitamente fornite dal committente, nell'utilizzo di tali liste i soggetti che effettuano attività di comunicazione diretta sono obbligati ad adottare il principio di precauzione al fine di prevenire ogni forma, anche per mera negligenza o imperizia, di illecito trattamento di dati personali. Pertanto la nostra Organizzazione effettua le chiamate adottando qualsiasi cautela per evitare la consultazione e l'uso di liste di provenienza non definita e di cui comunque non sia possibile ricostruire le modalità di formazione, con particolare riferimento al consenso al trattamento e alla eventuale comunicazione dei dati. Sulla base di tale criterio, applicando il principio di precauzione, gli operatori di contact center, devono astenersi dall'uso di liste di cui non siano in grado di garantire, per conoscenza diretta o per espressa dichiarazione da parte dell'azienda committente, la legittima provenienza ed il legittimo utilizzo.

A tal fine ogni operazione di scambio di liste o, comunque di fornitura e di utilizzo di liste di marketing viene formalizzata mediante contratto che offra idonee garanzie circa la provenienza della lista e che dichiari il rispetto delle regole fissate dalla normativa vigente in materia. Il mancato rispetto del principio di precauzione, accertato in concreto, costituisce criterio presuntivo, per affermare l'illegittimità del trattamento effettuato, salvo prova contraria.

## 8.3 Principio del bilanciamento degli interessi

Il presente Codice, ai sensi dell'art. 140 del D.lgs 196/2003, è ispirato a:

- regole di condotta dell'attività di marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, dirette espressioni del diritto di libera iniziativa economica;
- forme semplificate di manifestazione della dichiarazione di non voler ricevere future comunicazioni telefoniche (esempio: uso dell'esito "No telemarketing");

Quando l'attività della nostra Organizzazione è rivolta a perseguire un legittimo interesse del titolare o di un terzo destinatario dei dati trattati, viene esonerata dall'obbligo di disporre del consenso degli interessati per trattare tali dati, qualora non prevalgano i diritti e le libertà fondamentali, la dignità o un legittimo interesse dell'interessato.

		Pagina	
		37 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

#### **8.4 Trattamento di dati sensibili**

Tenuto conto della specifica normativa in materia di trattamento dei dati personali sensibili, è fatto divieto agli operatori di direct marketing di discriminare gli interessati al trattamento dei dati in base ad informazioni che afferiscono alla sfera dei dati sensibili, salvo il diritto dell'operatore economico di scegliere, nei limiti stabiliti dall'articolo 41 della Costituzione della Repubblica Italiana, a quali soggetti rivolgere le proprie offerte in base alle proprie libere politiche commerciali.

#### **8.5 Informativa all'interessato**

Ferme restando le disposizioni di legge, la nostra Organizzazione verifica che l'informativa da fornire all'interessato si ispiri ai seguenti criteri:

- l'interlocutore possa, a sua richiesta reperire, ove possibile (in un sito internet del committente nel quale siano fornite ulteriori indicazioni, sia sulla legge in materia di protezione dei dati personali, sia sul presente codice, sia sulla procedura aziendale adottata per garantire la massima riservatezza dei dati), una copia dell'informativa stessa con l'indicazione delle modalità di esercizio dei diritti attribuiti dalla legge. Tale informative dovrà contenere le indicazioni relative alle modalità di cancellazione dei dati ed in particolare allo specifico diritto dell'interessato di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita a distanza o diretta o di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
- l'interessato sia informato su chi e come userà i suoi dati, se sono indispensabili per la fornitura del prodotto o del servizio richiesto, a chi rivolgersi per ottenere chiarimenti o per esercitare i diritti previsti dalla vigente normativa.

#### **8.6 Consenso**

La nostra Organizzazione, nell'effettuazione delle attività di direct marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, tratta il consenso al trattamento dei dati relativamente alle attività connesse

	<b>CODICE ETICO</b>	Pagina	
		<b>38 di 43</b>	
		Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
		09/09/2020	01

direttamente o indirettamente alla effettuazione di comunicazioni commerciali, alla vendita di prodotti o servizi e strumentali allo svolgimento dell'attività.

In applicazione del principio in base al quale il consenso deve essere espresso liberamente e specificamente, la raccolta del consenso viene effettuata sempre garantendo all'interessato la libertà di manifestare la propria adesione o meno al consenso così formulato anche con riferimento all'utilizzo di strumenti tradizionali o automatizzati. A tale scopo, la nostra Organizzazione prevede modalità di manifestazione del consenso al trattamento "modulate", in modo da differenziarne gli ambiti di applicazione.

La nostra Organizzazione dispone di strumenti di raccolta del consenso per l'utilizzo dei dati per finalità di marketing anche mediante dichiarazioni sottoscritte da loro incaricati e addetti, purché tali attività siano sottoposte a specifiche regole di procedura e di controllo, effettuate a cura del Titolare o di un suo Responsabile. Il consenso reso oralmente dagli interessati viene raccolto a cura dell'operatore di contact center, nei limiti consentiti dalla vigente normativa, documentandolo.

### **8.7 Esecuzione dei lavori strumentali al trattamento e nomina dei responsabili del trattamento dei dati**

Fermo restando che i contact center non sono, salvo eccezioni, titolari del trattamento ma solo responsabili, nell'esecuzione di operazioni strumentali al compimento di campagne di direct marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, laddove la nostra Organizzazione si avvalga di trattare dati personali avvalendosi di soggetti terzi - i quali assumono la qualifica di terzi fornitori su richiesta del committente, unico titolare del trattamento - lo svolgimento di tali attività avviene in modo da garantire la massima riservatezza dei dati evitando abusi e utilizzi fraudolenti di tali liste. A tal fine le modalità di trasferimento dei dati dal Titolare ai terzi fornitori avviene mediante una procedura formalizzata in base a regole definite preventivamente dalle parti. Tali comunicazioni dei dati, disciplinate in base alla vigente normativa, potranno, a richiesta, essere rese note all'interessato, nel rispetto della riservatezza di informazioni afferenti all'attività aziendale. Nei casi previsti dalla legge i terzi fornitori potranno essere nominati responsabili del trattamento, al fine di garantire la massima

		Pagina	
		39 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

protezione dei dati personali anche nel loro flusso effettuato per ragioni produttive all'esterno dell'ambito aziendale. Tale nomina comporterà per il Titolare l'onere di definire il livello di qualità del trattamento dei dati che il terzo fornitore dovrà impegnarsi a seguire e determinerà un onere di controllo e di vigilanza sull'operato del terzo fornitore. A tale riguardo la scelta del fornitore va effettuata tenendo conto delle sue competenze professionali, delle strutture utilizzate e del livello di sicurezza offerto per garantire la protezione dei dati ricevuti per lo svolgimento dei servizi. Ogni profilo di negligenza, di imprudenza o di imperizia nella scelta dei terzi fornitori comporterà la violazione del principio di precauzione prevista dal presente codice e l'applicazione delle conseguenti sanzioni disciplinari.

### **8.8 Oneri in capo agli aderenti ad Assocontact per l'utilizzo dei dati personali nelle attività di contatto telefonico**

Nella valutazione dei criteri di legittimità del trattamento dei dati per finalità di direct marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, ai fini del presente codice, la nostra Organizzazione tiene conto tanto dello strumento di comunicazione utilizzato per inviare il messaggio, quanto della modalità attraverso la quale i dati vengono raccolti. A tale riguardo, tenuto conto che la raccolta dei dati richiede verifiche e cautele di livello differente a seconda del luogo di raccolta e della fonte che fornisce le informazioni, la nostra Organizzazione si attiene ai seguenti criteri di valutazione rispetto alle differenti modalità di raccolta dei dati personali utilizzati nelle attività di contatto telefonico:

- *raccolta effettuata presso l'interessato*: se i dati utilizzati per costituire una lista di marketing sono raccolti presso l'interessato, il Titolare cura che, preventivamente ad ogni operazione di raccolta di informazioni, all'interessato vengano rese le notizie prescritte dalla legge in modo chiaro, comprensibile e preciso.
- *raccolta effettuata presso terzi*: se i dati utilizzati per costituire una lista di marketing sono stati raccolti presso terzi e quindi il titolare non abbia avuto un precedente contatto con l'interessato, il terzo cura di ricordare al titolare l'obbligo di fornire all'atto del primo contatto con il cliente o prospect le prescritte informazioni;

		Pagina	
		40 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

- raccolta effettuata presso pubblici elenchi*: se i dati utilizzati per costituire una lista di marketing sono stati raccolti presso una lista pubblica, al fine di consentire all'interessato di esercitare consapevolmente i suoi diritti di cancellazione e di opposizione al trattamento dei dati, il Titolare, all'atto del primo contatto con l'interessato, indica la fonte dei dati. A tale riguardo si precisa che, entro i limiti indicati dalla vigente normativa, l'utilizzazione di dati ad evidenza pubblica, raccolti prima dell'entrata in vigore della legge è comunque consentita purché sia fornita all'interessato la possibilità di chiedere la immediata cancellazione del suo nominativo dalle liste di marketing che il Titolare ha intenzione di utilizzare. Laddove la legge non precluda espressamente l'utilizzo di liste provenienti da pubblici elenchi, registri e albi conoscibili da chiunque, nel rispetto del principio di finalità, l'uso di tali dati per costituire liste di marketing è consentito una sola volta nell'ambito di una campagna di marketing al fine di ottenere il consenso al trattamento dei dati per quella specifica finalità. Qualora l'interessato non conceda il suo consenso al trattamento, il Titolare procede alla cancellazione del dato, impegnandosi a non utilizzarlo ulteriormente per la medesima iniziativa di marketing.
- raccolta di dati presso l'elenco dei contraenti*: nel caso in cui i dati utilizzati siano estratti dall'elenco dei contraenti previsto dall'art. 129 del D.lgs 196/2003 nello svolgimento delle attività di contatto telefonico, la nostra Organizzazione è autorizzata ad effettuare il contatto telefonico senza necessità del consenso preventivo da parte dell'Abbonato destinatario della comunicazione purché le numerazioni di cui quest'ultimo sia intestatario siano presenti negli elenchi dei contraenti e non siano iscritte nel Registro delle opposizioni istituito dal DPR. N. 178/2010.

A tal fine, il Titolare del trattamento, preventivamente al contatto telefonico e nel rispetto di un intervallo non superiore a 15 giorni dall'ultima consultazione del Registro, verifica se sia consentito il contatto telefonico nei confronti delle numerazioni che intende contattare. Anche in assenza di specifica richiesta da parte dell'Abbonato contattato, la nostra Organizzazione, al momento del contatto telefonico, indica con precisione all'Abbonato che i suoi dati personali sono stati estratti dagli elenchi dei contraenti, fornendo altresì le indicazioni utili all'eventuale iscrizione nel Registro delle Opposizioni.



		Pagina	
		<b>41 di 43</b>	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

Inoltre, l'Organizzazione garantisce e non modifica la presentazione della identificazione della linea chiamante. In caso di utilizzo di strumenti di comunicazione automatizzata che non si basano sulla presenza di personale addetto al contatto telefonico per la gestione diretta della chiamata, l'Organizzazione verifica, presso il Titolare del trattamento, che il destinatario della comunicazione abbia espresso preventivamente il suo consenso a ricevere questo genere di comunicazioni.

### **8.9 Conservazione dei dati e documentazione del consenso**

La nostra Organizzazione cura con diligenza e ordine la conservazione dei dati utilizzati o generati in occasione di attività di contatto telefonico, in conformità alle regole di condotta esposte nel presente Codice. La gestione del trattamento di tali informazioni e l'acquisizione delle dichiarazioni di volontà degli interessati, per quanto di competenza degli operatori di call center, sono effettuate in modo da consentirne il tempestivo rinvenimento e la sua esibizione a richiesta dell'interessato stesso o delle autorità. Il consenso, laddove necessario è raccolto nel rispetto delle regole vigenti.

La nostra Organizzazione adotta ogni cura per garantire, anche nell'interesse del committente, che la dichiarazione di consenso o la richiesta di cancellazione e di opposizione al trattamento stesso sia conservata per il tempo previsto dalle normative vigenti ed in esecuzione di obblighi di legge.

## **9. PRINCIPI ATTUATIVI DEL CODICE ETICO**

### **9.1 Diffusione e comprensione**

La nostra Organizzazione vuole che il proprio Codice Etico sia pienamente efficace e che il rispetto dei suoi contenuti diventi prassi consolidata da parte dei collaboratori e degli stakeholders.

A tal scopo:

- si impegna a divulgare il Codice Etico presso gli stakeholders interni ed esterni con relative divulgazione che preveda differenti canali così da poter essere adatta alle caratteristiche di tutti gli interlocutori (per esempio, con la consegna a tutti i collaboratori di una copia del

		Pagina	
		42 di 43	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

Codice, con sezioni dedicate nell'intranet aziendale, sul sito web o sui documenti nei quali si ritenga necessario, o con altre iniziative mirate di informazione);

- in particolare, si impegna a garantire la comprensione del Codice etico e i necessari chiarimenti a tutto il personale ed i collaboratori, per cui il Codice è da ritenersi parte integrante del rapporto di lavoro;
- si impegna a monitorare periodicamente il livello di rispetto del Codice, tenendo aggiornati gli stakeholder sul mantenimento degli impegni presi dal Codice.

## 9.2 Chiarimenti interpretativi e segnalazione di violazioni

La nostra Organizzazione si impegna affinché sia chiaro a tutti il sistema di segnalazione delle violazioni e siano noti i referenti per chiarire l'interpretazione del Codice.

In particolare, per i dipendenti ed i collaboratori, il primo riferimento per i chiarimenti sull'attuazione pratica dei principi del Codice è il superiore di riferimento.

La nostra Organizzazione considera molto seriamente i principi riportati nel presente Codice e, quindi, pretende da chi ricopre un ruolo di responsabilità un impegno ancor maggiore in termini di rispetto degli stessi principi e sostegno alla loro diffusione e comprensione a tutti i livelli.

È, tuttavia, facoltà di dipendenti e collaboratori, qualora sorgano motivi di conflitto o qualora il diretto Responsabile non si attivi tempestivamente, richiedere chiarimenti interpretativi, o effettuare segnalazioni di violazione, direttamente ai soci.

## 9.3 Aggiornamento

La nostra Organizzazione ritiene che uno strumento come il Codice Etico possa essere efficace se rispecchia fedelmente le politiche e procedure aziendali e sia attuale.

Per questo motivo si impegna ad integrare e/o rivedere il Codice e/o le procedure aziendali, quando necessario per introdurre dei casi non contemplati nella versione attuale, o meglio chiarire quelli già

		Pagina	
		<b>43 di 43</b>	
	<b>CODICE ETICO</b>	Aggiornamento documento	
		DATA	REVISIONE
	09/09/2020	01	

contemplati, o adattarsi a nuove politiche di qualsiasi tipo, attraverso la diffusione sulla stessa rete di comunicazioni specifiche utilizzate per la sua normale diffusione e prima indicate.