

CODICE ETICO AZIENDALE



Approvato in data 21.11.2016

INDICE

PREMESSA	4
CAPITOLO 1: DISPOSIZIONI GENERALI	4
ARTICOLO 1	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	4
ARTICOLO 2	5
PRINCIPI GUIDA.....	5
ARTICOLO 3	5
AMBITO DI APPLICAZIONE	5
ARTICOLO 4	7
ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO	7
ARTICOLO 5	7
OBBLIGO DI SEGNALAZIONI E REVISIONI.....	7
CAPITOLO 2: PRINCIPI ETICI	8
ARTICOLO 6	8
LEGALITÀ E ONESTÀ	8
ARTICOLO 7	8
IMPARZIALITÀ E NON DISCRIMINAZIONE.....	8
ARTICOLO 8	8
TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLE CONDOTTE AZIENDALI.....	8
ARTICOLO 9	9
TUTELA DELLA PRIVACY	9
ARTICOLO 10.....	10
TUTELA DELLE INFORMAZIONI	10
ARTICOLO 11.....	10
<i>RISPETTO E COLLABORAZIONE</i>	10
CAPITOLO 3: RISORSE UMANE	11
ARTICOLO 12.....	11
VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE	11
Relazioni interpersonali.....	12
CAPITOLO 4: PATRIMONIO AZIENDALE	12
ARTICOLO 13.....	12
TRATTAMENTO DEI BENI AZIENDALI.....	12
ARTICOLO 14.....	13
<i>REGALI E OMAGGI</i>	13
CAPITOLO 5: AMBIENTE E SICUREZZA	13
ARTICOLO 15.....	13
AMBIENTE, SICUREZZA E QUALITÀ.....	13
CAPITOLO 6: RAPPORTI ESTERNI.....	15
ARTICOLO 16.....	15
RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	15
ARTICOLO 17.....	16

RAPPORTI CON I CLIENTI.....	16
ARTICOLO 18.....	17
RAPPORTI CON I COSTRUTTORI	17
ARTICOLO 19.....	17
RAPPORTI CON I FORNITORI E PARTNER.....	17
ARTICOLO 20.....	18
RAPPORTI CON SERVICE PARTNER.....	18
CAPITOLO 7: CONTABILITÀ, BILANCIO E RISORSE FINANZIARIE.....	19
ARTICOLO 21.....	19
GESTIONE DELLA CONTABILITÀ	19
ARTICOLO 22.....	20
CONTROLLO INTERNO E RAPPORTO CON I SINDACI	20
ARTICOLO 23.....	20
BILANCIO ED ALTRE COMUNICAZIONI SOCIALI	20
CAPITOLO 8: SISTEMA DISCIPLINARE	21
ARTICOLO 24.....	21
PRINCIPI GENERALI	21
ARTICOLO 25.....	22
MODIFICHE E INTEGRAZIONI	22

PREMESSA

L'adozione di principi etici rilevanti ai fini della prevenzione dei reati 231 costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo preventivo. Per questo motivo, Interservice S.p.A. (di seguito "Interservice", "Ente" o "Società") ha incluso tali principi nel presente documento che mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, indipendentemente da quanto previsto a livello normativo.

Interservice non inizierà o proseguirà nessun rapporto con enti terzi o **persone** che **non accettino** o violino tali principi.

CAPITOLO 1: DISPOSIZIONI GENERALI

ARTICOLO 1

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Costituita il 17.06.2005, la Società ha come oggetto sociale la costituzione e la gestione di officine meccaniche e carrozzerie per la riparazione di autoveicoli e di servizi utili agli operatori quali lo *shopping* e il *relax*. Inoltre, la società esercita il commercio al minuto e all'ingrosso per conto proprio e di terzi all'interno e all'esterno del territorio nazionale di autoveicoli nuovi e usati, pezzi di ricambio e accessori e tutto quanto in genere attiene alla motorizzazione e affini. Da sempre la Società pone al centro della propria strategia la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative di tutti gli stakeholders:

- Clienti;
- Dipendenti;
- Azionisti;
- Fornitori ed i Partners.

Il presente Codice Etico (in seguito "Codice" o "CE"), nel dichiarare i principi valoriali condivisi all'interno della compagine aziendale, definisce gli impegni e le responsabilità etiche e comportamentali che la Società assume e attua, nell'esercizio dell'attività di impresa e che vincolano il comportamento di chiunque opera in essa e per essa.

ARTICOLO 2

PRINCIPI GUIDA

Il Codice evidenzia l'insieme dei valori, dei principi e dei comportamenti, nonché i principali diritti e doveri, che sono garantiti a tutti coloro i quali operano nella e per la Società a qualsiasi titolo.

Nel curare l'osservanza dei principi valoriali fissati nel Codice, la Società persegue le seguenti finalità:

1. garantire la gestione equa, trasparente ed efficace delle transazioni commerciali, economiche e finanziarie;
2. evitare e prevenire il compimento di atti illeciti o irresponsabili, nonché di pratiche commerciali scorrette da parte di coloro che operano in nome e per conto della Società;
3. valorizzare e salvaguardare l'immagine e la reputazione dell'impresa, favorendo la creazione e il mantenimento di un clima di fiducia con gli *stakeholders*, interni ed esterni;
4. favorire una gestione e organizzazione delle attività dell'impresa, ispirata ai principi di efficacia e di efficienza, così da poter ottenere il miglior risultato in termini di *output*, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;
5. dare concreta attuazione ai precetti espressi dalla Costituzione, dalle leggi e dalla normativa di settore, con peculiare riferimento alla tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori. Ogni dipendente, consulente, fornitore, cliente, *service partners*, costruttore e chiunque abbia rapporti con l'ente, infatti, si impegna al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

ARTICOLO 3

AMBITO DI APPLICAZIONE

Sono destinatari del presente Codice:

1. gli **Organi Sociali** (organo amministrativo, organi delegati, Collegio Sindacale);

2. il **Personale** della Società, (dirigenti, dipendenti, operai, collaboratori esterni) formalmente inquadrato in organico sia sulla base di contratti di lavoro subordinato sia con rapporti di lavoro autonomi;
3. i **Consulenti** e i **Fornitori** di beni o servizi (anche professionali), inquadrati e non, in organico e chiunque eroghi prestazioni in nome e/o per conto della Società;
4. i **Terzi** che, sebbene non svolgano attività in nome o per conto della Società, instaurino un rapporto con essa (ad esempio, i Clienti, i costruttori) nonché le società e soggetti (ad es.: agenti) che segnatamente svolgono attività per la Interservice.

Tutti i destinatari, senza alcuna eccezione, uniformano lo svolgimento delle proprie mansioni, nell'ambito delle proprie responsabilità, ai principi enunciati nel Codice. È dovere di tutti i destinatari conoscere il contenuto del Codice, comprenderne il significato ed eventualmente attivarsi per chiedere chiarimenti (come indicato nella sezione finale del presente documento).

A fronte di ciò, la Società si impegna alla diffusione del presente Codice presso tutti i soggetti interessati, con tutti i mezzi che ritiene opportuni attraverso apposite e adeguate attività di comunicazione, garantendone la corretta interpretazione e fornendo gli strumenti necessari per l'applicazione dello stesso. La Società, inoltre, pone in essere le attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice e si impegna ad attivare un piano di formazione periodica sulle tematiche relative al Codice.

Quest'ultimo sarà consultabile all'interno dell'intranet aziendale e copie cartacee del Codice Etico saranno rese disponibili presso l'Ufficio Personale; inoltre il Codice sarà visibile sul sito *web*:

<http://www.interservice.tn.it/>

I destinatari del Codice hanno l'obbligo di osservarne le disposizioni sia all'interno che all'esterno della Società e in nessun caso sono giustificati comportamenti omissivi o contrari ai principi e ai valori sanciti dal Codice, seppure svolti nell'interesse o a vantaggio della Società.

ARTICOLO 4

ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

L'attuazione del presente Codice rientra tra le responsabilità personali di ciascuno dei destinatari. Questi, una volta informati, non potranno appellarsi, a giustificazione del proprio inadempimento, alla mancanza di conoscenza del Codice o all'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico della Società. Le linee di condotta stabilite nel presente Codice, infatti, prevalgono sulle eventuali istruzioni contrarie impartite dall'organizzazione gerarchica interna.

La Società si impegna a rispettare e a far rispettare le norme attraverso l'istituzione [ai sensi dell'art.6, comma1, lett. b) del D.Lgs. n. 231/2001] di un Organismo di Vigilanza (di seguito anche "OdV") al quale saranno demandati i compiti di vigilanza e monitoraggio circa l'attuazione del Codice.

ARTICOLO 5

OBBLIGO DI SEGNALAZIONI E REVISIONI

Tutti i destinatari del Codice saranno tenuti a segnalare tempestivamente all'istituendo Organismo di Vigilanza di Interservice ogni comportamento contrario a quanto previsto dal Codice stesso, dalle norme di legge e dalle procedure interne.

La Società attiverà gli opportuni canali di comunicazione dedicati; in particolare, sarà attivata una apposita casella di posta elettronica dell'OdV, presso la quale sarà possibile inviare le eventuali segnalazioni. I segnalanti saranno garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione; sarà inoltre garantita la riservatezza dell'identità del segnalante fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della società o delle persone accusate erroneamente e/o in malafede.

CAPITOLO 2: PRINCIPI ETICI

ARTICOLO 6

LEGALITÀ E ONESTÀ

La Società esercita le proprie attività nel pieno rispetto dei principi costituzionali, delle leggi, degli usi e delle prassi commerciali e, in generale, di tutte le normative a essa applicabili, sia nazionali che internazionali.

Su tutti i destinatari del Codice incombe l'obbligo non solo di conoscere ma anche di rispettare le norme di legge applicabili allo svolgimento delle proprie attività, tenendo ben presente che in nessun caso è tollerato il perseguimento di un interesse della società, in violazione delle norme di legge. Pertanto, tutti i destinatari del presente Codice devono assumere un atteggiamento corretto e onesto sia nei rapporti interni che esterni, evitando di perseguire scopi illeciti o illegittimi, ovvero di realizzare situazioni di conflitto di interessi, in vista di un indebito vantaggio, proprio o di terzi.

ARTICOLO 7

IMPARZIALITÀ E NON DISCRIMINAZIONE

Interservice, nelle relazioni con i propri interlocutori, nei rapporti con i soci, nella gestione del personale, nell'organizzazione del lavoro, nella selezione e nella gestione dei fornitori, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i clienti privati, con la comunità circostante e con le Istituzioni che la rappresentano evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose e opera ispirandosi a criteri di obiettività, trasparenza e imparzialità.

ARTICOLO 8

TRASPARENZA E CORRETTEZZA NELLE CONDOTTE AZIENDALI

La Società si impegna a far sì che i suoi rappresentanti e collaboratori lascino trasparire con chiarezza, correttezza e diligenza, l'immagine dell'impresa in tutti i rapporti, sia interni che esterni. A tal fine, si impegna a:

- fornire informazioni, comunicazioni e istruzioni precise, chiare, reali e corrette, sia dal punto di vista economico finanziario, che giuridico, etico e sociale;

- assicurare la tracciabilità di ogni operazione aziendale tramite l'adozione di procedure e/o prassi che garantiscano la corretta registrazione, rilevazione e conservazione della relativa documentazione;
- controllare che in tutti i contratti con soggetti, sia interni che esterni, siano inserite clausole sempre comprensibili, chiare e corrette.

ARTICOLO 9

TUTELA DELLA PRIVACY

Interservice, ai sensi del Decreto Legislativo 30 Giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", è titolare del trattamento dei dati, eventualmente forniti dai soggetti che a vario titolo entrano in contatto con la società.

Per "trattamento di dati personali" si intende la raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distruzione dei dati relativi a persone fisiche, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. La Società assicura il pieno rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/2003), con particolare attenzione alle disposizioni che disciplinano il trattamento dei dati sensibili. I dati raccolti saranno trattati dalla Società, a seconda delle specifiche richieste:

- per dare esecuzione al servizio o ad una o più operazioni richiesti;
- per eseguire obblighi di legge;
- per finalità di *marketing* operativo e strategico.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

ARTICOLO 10

TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Ciascun dipendente e collaboratore della Società è tenuto a trattare le informazioni aziendali con riserbo, evitandone qualsiasi indebita diffusione o trasmissione, con particolare riferimento a quelle informazioni classificate – formalmente o di fatto – come “riservate”. In tale categoria rientrano tutte le informazioni che, in sostanza, potrebbero portare – se indebitamente diffuse – un vantaggio competitivo ad una o più società concorrenti o, comunque, una perdita di vantaggio competitivo in capo alla Interservice.

A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, possono ritenersi “informazioni riservate”: specifiche tecniche di determinati servizi, contratti stipulati con terze parti, elenco clienti e/o *partners*, condizioni economiche personalizzate per determinati clienti o categorie di clienti, contrattazioni economiche, documentazione di partecipazione a gare d'appalto *et similia*.

ARTICOLO 11

RISPETTO E COLLABORAZIONE

Interservice ritiene che la qualità dei rapporti tra i propri collaboratori costituisca un valore imprescindibile e reputa necessario che tutto il Personale operi in un ambiente di lavoro atto a esprimere in pieno le proprie potenzialità; per tale motivo chiunque presti la propria opera all'interno dell'azienda è tenuto ad agire secondo i principi generali espressi tanto negli articoli precedenti quanto di seguito:

- rispettare il lavoro altrui e agevolare l'attività di tutti gli interlocutori con cui si abbiano rapporti professionali all'interno della struttura organizzativa;
- collaborare con i colleghi per perseguire gli obiettivi aziendali;
- mantenere un clima sereno all'interno dell'ambiente di lavoro.

Interservice ritiene prioritaria la collaborazione tra le singole unità organizzative, al fine di conseguire i risultati aziendali pianificati.

Per tale motivo, si richiede a chiunque presti la propria opera all'interno dell'azienda di contribuire a mantenere livelli elevati di collaborazione e comunicazione tra le diverse unità organizzative, perseguendo lo scopo

comune del successo aziendale, pur mantenendo le specificità dei compiti e degli obiettivi assegnati a ogni ruolo.

CAPITOLO 3: RISORSE UMANE

ARTICOLO 12

VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE

Selezione del personale

Interservice riconosce l'importanza e il valore dei propri collaboratori intesi come: dipendenti, personale in somministrazione lavoro e tirocinanti. La Società, infatti, considera le risorse umane elemento indispensabile per il conseguimento dei propri obiettivi. Per assicurare che essi siano perseguiti e conseguiti nel rispetto dei principi etici fissati nel presente Codice, *Interservice* seleziona ciascun dipendente, collaboratore, dirigente e tirocinante in base alla preparazione tecnico/professionale. La selezione del personale, improntata al rispetto del principio delle pari opportunità e del riconoscimento delle capacità, scevra da qualsivoglia favoritismo, è volta all'individuazione e all'acquisizione di risorse corrispondenti ai profili necessari alle esigenze aziendali.

Gestione delle risorse umane

Interservice rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore e non tollera richieste o minacce atte a indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del presente Codice, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

Tutti i dipendenti/collaboratori, sono tenuti ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal presente Codice.

Ad ogni modo, ogni manager ha il compito di promuovere e diffondere i principi e i valori del Codice Etico presso i propri collaboratori.

Ogni Manager è infatti responsabile dei propri collaboratori che operano nel rispetto reciproco.

I Manager devono garantire supporto e adeguato flusso di informazioni, concordare obiettivi chiari, ambiziosi e realistici e promuovere lo sviluppo professionale dei collaboratori.

Professionalità

La Società si impegna affinché il rapporto con le risorse umane possa essere costantemente coltivato nel rispetto dei valori del presente Codice.

La Società per la crescita dei propri collaboratori pone in essere specifici programmi di formazione e aggiornamento professionale, ai quali il personale è tenuto a partecipare e a fornire il proprio contributo al miglioramento. L'Ente ha il compito di identificare e segnalare all'Amministratore Delegato/CdA le necessità di formazione e addestramento dei propri collaboratori, in base alle rispettive esigenze.

Relazioni interpersonali

La Società richiede, nei rapporti interpersonali tra dipendenti e/o collaboratori esterni, un comportamento improntato ai criteri di lealtà, rispetto, fiducia e collaborazione reciproca. Nell'ambito di tale cultura aziendale, la Società si impegna alla condivisione con i dipendenti delle difficoltà legate alle peculiarità delle dinamiche produttive, anche nell'ottica delle possibilità di sviluppo e favorisce forme di collaborazione e affiancamento tra neo-assunti e dipendenti di maggiore esperienza.

CAPITOLO 4: PATRIMONIO AZIENDALE

ARTICOLO 13

TRATTAMENTO DEI BENI AZIENDALI

Ciascun collaboratore, nel ricevere in consegna un bene aziendale, si impegna a utilizzarlo con la diligenza del "buon padre di famiglia" e ad attenersi in maniera scrupolosa alle norme che ne disciplinano l'utilizzo, secondo le caratteristiche specifiche del bene.

Tutti i beni aziendali devono essere considerati strumenti di lavoro e utilizzati esclusivamente a tale scopo.

In nessun caso è consentito utilizzare i beni aziendali e, in particolare, le risorse informatiche e di rete per finalità contrarie a norme imperative di legge, all'ordine pubblico o al buon costume.

Qualsiasi violazione della presente regola che emerga nell'ambito degli ordinari controlli difensivi datoriali – effettuati nel pieno rispetto della normativa privacy (d.lgs. 196/2003 e relativi allegati) e dello Statuto dei

lavoratori (l. n. 300/1970) – potrà essere oggetto di sanzioni disciplinari, in base alle prescrizioni del Sistema sanzionatorio aziendale (rif. capitolo 8).

ARTICOLO 14

REGALI E OMAGGI

Nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni, ciascun collaboratore non è autorizzato a ricevere o offrire nessun tipo di regali anche quelli che abbiano carattere puramente simbolico e che possano essere riconducibili ai normali rapporti di cortesia.

CAPITOLO 5: AMBIENTE E SICUREZZA

ARTICOLO 15

AMBIENTE, SICUREZZA E QUALITÀ

Sicurezza

La Società gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente e della sicurezza dei lavoratori, del personale amministrativo, delle strutture e degli impianti, dei clienti, *service partner* e dei terzi, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. A tal fine:

- a) si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza e ambiente;
- b) elabora e comunica le linee guida della tutela dell'ambiente e della sicurezza che devono essere seguite;
- c) promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia;
- d) adegua il lavoro alla persona, in particolare per quanto concerne la concezione delle postazioni, delle attrezzature e dei metodi per attenuare la monotonia e la ripetitività e per ridurre gli effetti di queste sulla salute;
- e) tiene conto del grado di evoluzione della tecnica.

Nell'ambito delle attività aziendali vige il divieto assoluto di uso di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro (officine, uffici, etc.) e sui mezzi di trasporto e, in ogni caso, ovunque il fumo possa comportare pericolo per le strutture e i beni aziendali o per la salute o l'incolumità dei colleghi, dell'utenza e dei terzi.

Ambiente

I destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente.

A tal fine, i destinatari coinvolti nei processi operativi con impatto ambientale prestano la massima attenzione a evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi o rifiuti speciali e trattano i rifiuti in conformità alle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

La Società, allo scopo di attuare una mobilità ecologicamente e socialmente sostenibile, si impegna a commercializzare veicoli con sempre minore impatto ambientale.

La Società si impegna a ridurre gli impatti delle proprie attività di vendita e assistenza attraverso:

- a. l'uso ottimale e/o la riduzione delle risorse e delle materie prime utilizzate;
- b. l'adozione d'idonee procedure tecnico-gestionali;
- c. la ricerca della maggiore efficienza energetica;
- d. l'utilizzo di fonti rinnovabili;
- e. l'ottimizzazione del ciclo dei rifiuti.

La Società promuove, inoltre, comportamenti virtuosi da parte dei Collaboratori, dei Clienti e dei Fornitori sulle tematiche ambientali con azioni orientate al miglioramento economico.

Qualità

Interservice riconosce nella Certificazione Qualità uno strumento per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A tutti i Collaboratori è fatto obbligo di operare e di attivarsi affinché la Politica della Qualità sia osservata con continuità; ogni collaboratore

pertanto, dovrà contribuire, con la propria opera ed il proprio comportamento, al raggiungimento di tale fine.

CAPITOLO 6: RAPPORTI ESTERNI

ARTICOLO 16

RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Le relazioni della Società con la Pubblica Amministrazione sono ispirate alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili e non possono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione dell'azienda. L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti, di qualsiasi genere, con la Pubblica Amministrazione, sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte e al personale a ciò autorizzato (Unità Organizzative, Uffici e dipendenti a ciò delegati). Nei rapporti con i soggetti pubblici, non è consentito ai rappresentanti, dipendenti e/o collaboratori corrispondere od offrire, direttamente o tramite terzi, somme di denaro o doni di qualsiasi genere ed entità, per compensare o ripagare i pubblici ufficiali o i soggetti incaricati di pubblico esercizio o altri/diversi dipendenti della Pubblica Amministrazione (o di altre Istituzioni Pubbliche) o loro familiari, di un atto del loro ufficio ovvero per ottenere l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio ovvero per ottenere un trattamento di favore. Si considerano atti di corruzione sia i pagamenti illeciti fatti direttamente da enti italiani o da loro dipendenti, sia i pagamenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto di tali enti sia in Italia che all'estero. Quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, è fatto divieto al personale incaricato di cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione. Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara con la Pubblica Amministrazione, si dovrà operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale. Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese (direttamente o indirettamente) le seguenti azioni: esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare

dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale; sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

ARTICOLO 17

RAPPORTI CON I CLIENTI

La Società pone grande attenzione alla soddisfazione del cliente e a tale scopo si impegna in vario modo a esaudire le richieste esplicite della clientela, nonché le sue aspettative inesprese.

A tale scopo utilizza:

- informazioni di ritorno sulle proprie lavorazioni ed attività e sul grado di soddisfazione del Cliente;
- confronto e valutazione della concorrenza;
- individuazione delle opportunità offerte dal mercato, con contestuale analisi degli elementi "a rischio" e dei possibili vantaggi competitivi.

Lo stile di condotta nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, correttezza e professionalità al fine di garantire risposte immediate e qualificate alle esigenze del cliente, nell'ottica di un rapporto cortese e il più possibile collaborativo. L'obiettivo dei servizi offerti è soddisfare appieno le specifiche aspettative del cliente, senza discriminazione o parzialità.

Per fornire un servizio adeguato alle richieste e alle esigenze dei clienti stessi è necessario che ciascuno si adoperi al massimo delle proprie possibilità, mantenendo sempre un rapporto onesto, collaborativo e rispettoso, all'unico scopo di incrementare la soddisfazione del Cliente, che dovrà essere monitorata costantemente.

Ciascun collaboratore dovrà, quindi, orientare il proprio comportamento secondo alcune regole fondamentali, quali:

- agire sempre con educazione, disponibilità e cortesia;
- prevedere procedure e comportamenti allo scopo di fornire un adeguato servizio informativo e di supporto, che garantisca tempi minimi di risposta e utilizzi i canali di comunicazione disponibili (telefono, posta, posta elettronica, fax);
- garantire massima reperibilità;

- mantenere un atteggiamento mirato alla risoluzione dei problemi;
- comportarsi sempre, in caso di dubbio, secondo i principi generali, i valori e le linee guida del Gruppo Maurelli.

La Società è impegnata nel garantire una comunicazione commerciale onesta, veritiera e corretta.

ARTICOLO 18

RAPPORTI CON I COSTRUTTORI

INTERSERVICE in qualità di mandataria dell'importatore dei marchi: Mercedes-Benz, DAF, MAN, Mitsubishi, Setra, Isuzu, OmniPlus e Neoplan, veicoli commerciali per il mercato italiano, riconosce e sottolinea l'importanza dei rapporti organizzativi e commerciali con i Costruttori delle singole marche; per tale motivo, ciascun collaboratore dovrà contribuire a mantenere le relazioni sempre secondo principi di cooperazione e comunque dovrà operare sempre nel pieno rispetto delle direttive accettate dall'azienda come vincolanti o necessarie per il raggiungimento dei comuni obiettivi commerciali.

Si richiede quindi di:

- agire nel rispetto delle prescrizioni contrattuali e vincolanti provenienti da *Interservice*;
- orientare il proprio comportamento secondo regole di trasparenza reciproca;
- fornire dati e informazioni complete, affidabili e accurate;
- contribuire a mantenere ottimali i rapporti professionali allo scopo di incrementare sempre la qualità del servizio offerto.

ARTICOLO 19

RAPPORTI CON I FORNITORI E PARTNER

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Società e alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore nell'ottica della costante lealtà e imparzialità. La selezione e valutazione dei fornitori è effettuata sulla base dei seguenti principi:

- i beni sono acquistati da fornitori idonei per qualità e servizio;

- il prodotto\servizio acquistato deve essere conforme a quanto specificato negli ordini di acquisto;
- le specifiche di acquisto devono essere chiare, univoche e coerenti con le politiche aziendali relative al prodotto acquistato.

A tutti i fornitori, inclusi anche i fornitori di servizi di consulenza, è chiesta la condivisione e il rispetto del presente Codice e in caso di inosservanza agli stessi si applica il relativo sistema sanzionatorio. La Società, a tutela della propria immagine e a salvaguardia delle proprie risorse, non intrattiene rapporti di alcun tipo con soggetti che non intendono operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente o che rifiutino di conformarsi ai valori ed ai principi previsti dal presente Codice e/o di attenersi alle procedure della Società.

ARTICOLO 20

RAPPORTI CON SERVICE PARTNER

Interservice si impegna a valorizzare sempre la trasparenza e la correttezza nei rapporti sia con i service partner sia con le Associazioni che li rappresentano, in quanto interlocutori privilegiati ed espressione diretta dell'immagine delle marche rappresentate; ciascun collaboratore dovrà impegnarsi nello svolgimento delle proprie mansioni a mantenere il proprio operato su elevati standard di qualità allo scopo di rispondere alle aspettative e alle richieste provenienti dalla Rete Distributiva Ufficiale.

Per tali motivi il comportamento verso i service partner dovrà essere sempre in sintonia con le regole di cui al punto precedente, prestando particolare attenzione alle seguenti linee guida:

- nel rispetto del proprio ruolo e delle proprie mansioni, operare sempre per migliorare costantemente il grado di servizio nei confronti della rete;
- fornire le informazioni disponibili allo scopo di agevolare la qualità del lavoro altrui;
- favorire il dialogo e la collaborazione reciproca;
- mantenere la massima professionalità e agire sempre correttamente.

La Società è impegnata ad accrescere l'attenzione verso i bisogni dei service partner attraverso:

- un costante e progressivo miglioramento dei servizi offerti;
- una divulgazione chiara e trasparente delle iniziative proposte e un potenziamento degli strumenti di raccolta ed evasione delle richieste;
- la comunicazione degli standard qualitativi attesi in termini di obiettivi e di indicatori di efficacia, coniugata con l'impegno di monitorarne i risultati.

ARTICOLO 21

RAPPORTI CON AGENTI

La società può affidare la ricerca di clienti a soggetti terzi quali gli agenti commerciali che sono tenuti al rispetto dei valori etici che l'azienda riconosce come fondamentali e insindacabili, quali correttezza negli affari di interesse dell'impresa, prudenza nonché riservatezza delle informazioni riguardanti le relazioni con la clientela, i prezzi, i costi e le strategie adottate.

Gli agenti sono altresì tenuti a non utilizzare pratiche, comportamenti e mezzi contrari ai principi di concorrenza leale che possano generare accordi contrari al presente Codice Etico.

Qualsiasi azione in dispregio a quanto suddetto, è considerata contraria alla politica aziendale dell'Impresa ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce. In ogni comunicazione con l'esterno le informazioni riguardanti l'Impresa e le sue attività devono essere veritiere, chiare, verificabili.

CAPITOLO 7: CONTABILITÀ, BILANCIO E RISORSE FINANZIARIE

ARTICOLO 22

GESTIONE DELLA CONTABILITÀ

La gestione delle risorse finanziarie deve avvenire nel rigoroso rispetto delle deleghe conferite, nonché di eventuali specifiche autorizzazioni per il compimento di particolari operazioni.

La trasparenza contabile si fonda sull'esistenza, l'accuratezza e la completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun amministratore, dipendente, collaboratore e fornitore di servizi è tenuto a operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione deve essere garantita la tracciabilità.

Tutti i soggetti sono tenuti a informare tempestivamente i propri responsabili, attraverso adeguati canali comunicativi, dell'eventuale riscontro di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione sulla quale si basano le registrazioni contabili.

La segnalazione deve essere effettuata anche al CdA/AD della società e all'OdV.

ARTICOLO 23

CONTROLLO INTERNO E RAPPORTO CON I SINDACI

La Società s'impegna a diffondere e promuovere procedure di controllo interno ed a responsabilizzare il Personale al rispetto delle stesse, in relazione alle funzioni svolte ed ai compiti assegnati.

Nei rapporti con il Collegio Sindacale, la Società si astiene da qualsiasi condotta che possa recare ostacolo all'attività di vigilanza e controllo, impegnandosi a eseguire le azioni correttive suggerite dal Collegio Sindacale nel pieno rispetto dei ruoli e delle funzioni svolte, nonché a fornire al suddetto Collegio informazioni e documentazioni chiare, complete e veritiere.

ARTICOLO 24

BILANCIO ED ALTRE COMUNICAZIONI SOCIALI

Il bilancio d'esercizio e le relazioni allegate sono documenti redatti secondo i principi di chiarezza, verità e correttezza, secondo le previsioni del codice civile e delle leggi vigenti in materia.

Nella formazione del bilancio o di altri documenti similari, l'Amministratore Delegato e tutti i destinatari comunque coinvolti in tale attività devono:

- rappresentare la situazione economica, patrimoniale o finanziaria con verità, chiarezza e completezza;
- facilitare in ogni modo lo svolgimento delle attività di controllo sia interne che esterne;
- presentare all'assemblea atti e documenti completi e corrispondenti alle registrazioni contabili;
- fornire agli organi di vigilanza informazioni corrette e complete sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria.

CAPITOLO 8: SISTEMA DISCIPLINARE

ARTICOLO 25

PRINCIPI GENERALI

I principi espressi nel presente Codice sono parte integrante delle condizioni che regolano i rapporti di lavoro interni alla Società; pertanto, la violazione dei suddetti principi lede il rapporto di fiducia tra la Società e il trasgressore ed è perseguita, con tempestività e immediatezza, attraverso procedimenti disciplinari adeguati e proporzionati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale delle condotte assunte e/o dall'instaurazione di un procedimento penale ove ricorra un'ipotesi di reato.

Ne consegue che eventuali violazioni daranno luogo all'applicazione di sanzioni da adottarsi su proposta dell'OdV istituendo ai sensi e per gli effetti di cui al D.Lgs. 231/2001.

In particolare, l'osservanza del Codice costituisce parte integrante del mandato conferito agli Organi Sociali e ai dirigenti apicali - che sono passibili di sanzioni disciplinari proporzionate alla gravità dell'inosservanza - nonché delle obbligazioni contrattuali dei lavoratori dipendenti, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2104 (*Diligenza del prestatore di lavoro*), 2105 (*Obbligo di fedeltà*) e 2106 (*Sanzioni disciplinari*) del codice civile. Il mancato rispetto dei precetti contenuti del presente Codice potrà comportare altresì la risoluzione del rapporto di lavoro instaurato con i collaboratori e i fornitori.

Ad ogni modo, i provvedimenti disciplinari potranno essere irrogati:

1. dal CdA qualora si tratti di personale dipendente di INTERSERVICE S.p.A.;
2. dal CdA qualora si tratti di soggetti che rivestono ruoli dirigenziali o apicali;
3. dalla Direzione Generale nel caso si tratti di soggetti legati alla società esclusivamente da rapporti contrattuali.

La Direzione Generale, il CdA o l'OdV possono esprimere il proprio parere o sollecitare l'adozione di misure sanzionatorie secondo quanto previsto dalle norme di legge vigenti, dal Contratto Collettivo Nazionale di riferimento e

comunque in linea con le regole aziendali e, in particolare, con quanto previsto nella Parte Generale del Modello Organizzativo di prossima adozione.

ARTICOLO 26

MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Il Consiglio di Amministrazione di *Interservice* si riserva il diritto di modificare o integrare il presente Codice Etico in qualsiasi momento e di darne tempestiva comunicazione.