

CODICE ETICO

ed. gennaio 2014 – vers. 1 rev. 1

CODICE ETICO

Euro Service Spa

	Nome e cognome	Data	Firma
Redatto	Paolo Moretti Elisabetta Bianchi	20.12.2013	
Controllato	Luigi Gabriele – CODICI Gianluca di Ascenzo – CODACONS Alessandra Paradisi – MDC		
Approvato	Antonio Persici		

Euro Service Spa

Sede Legale

V.le della Libertà 31
81016 Piedimonte Matese (CE)

Sedi operative

Via F. Gentile 135 -00173 Roma
Via S. Totti 7 – 60131 Ancona
Via Siracusa 10 – 90141 Palermo

SOMMARIO

PREMESSA

1. PRINCIPI ISPIRATORI
 - 1.1 Il ruolo e l'attività di Euro Service Group S.P.A.
 - 1.2 Presupposti, Finalità e valori del Codice
2. PRINCIPI GENERALI
 - 2.1 Destinatari del Codice
 - 2.2 Impegni dei Dipendenti e dei Collaboratori
3. RELAZIONI CON IL MERCATO
 - 3.1 Conflitto di Interessi
4. RAPPORTI CON L'ESTERNO
 - 4.1 Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, le Autorità e le Istituzioni Pubbliche
 - 4.1.1 Principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione
 - 4.1.2 Linee di Comportamento da tenere
 - 4.1.3 Linee di Comportamento da evitare
 - 4.2 Rapporti con Rappresentanze sindacali e Associazioni di Consumatori
 - 4.3 Rapporti con i Mass Media
5. RISORSE UMANE
 - 5.1 Risorse Umane
 - 5.2 Diritti e Doveri del Dipendente/Collaboratore
6. COMPORTAMENTI CENSURABILI
 - 6.1 Molestie e Discriminazioni
 - 6.2 Abuso di Sostanze Stupefacenti e Alcolici
 - 6.3 Fumo
7. AMBIENTE, SICUREZZA E SALUTE
8. RISERVATEZZA
 - 8.1 Informazioni e Documenti
 - 8.1.1 Divulgazioni e informazioni
 - 8.1.2 Divulgazioni involontarie
 - 8.1.3 Importanza delle informazioni
 - 8.1.4 Sollecitazioni ad ottenere informazioni
 - 8.1.5 Particolari tutele
 - 8.1.6 Comunicazione delle Informazioni
 - 8.2 Tutela della Privacy
9. CONTROLLI
 - 9.1 Controlli Interni
 - 9.2 Controlli dell'amministrazione
10. VIOLAZIONI E SANZIONI DISCIPLINARI

NOTE

Il Presente Codice Etico è stato redatto conformemente al dispositivo dell'articolo 27 bis del Codice del Consumo:

1. Le associazioni o le organizzazioni imprenditoriali e professionali possono adottare, in relazione a una o più pratiche commerciali o ad uno o più settori imprenditoriali specifici, appositi codici di condotta che definiscono il comportamento dei professionisti che si impegnano a rispettare tali codici con l'indicazione del soggetto responsabile o dell'organismo incaricato del controllo della loro applicazione.
2. Il codice di condotta è redatto in lingua italiana e inglese ed è reso accessibile dal soggetto o organismo responsabile al consumatore, anche per via telematica.
3. Nella redazione di codici di condotta deve essere garantita almeno la protezione dei minori e salvaguardata la dignità umana.
4. I codici di condotta di cui al comma 1 sono comunicati, per la relativa adesione, agli operatori dei rispettivi settori e conservati ed aggiornati a cura del responsabile del codice, con l'indicazione degli aderenti.
5. Dell'esistenza del codice di condotta, dei suoi contenuti e dell'adesione il professionista deve preventivamente informare i consumatori.

PREMESSA

Il Codice Etico di Euro Service Spa è stato redatto con lo scopo di esplicitare i valori della Società stessa a tutto il personale e a tutti coloro che entrano in contatto con la Società e di garantirne la comprensione, condivisione e diffusione.

Euro Service Spa opera nel comparto della gestione e tutela del credito con la mission di offrire servizi per il credito dalla A alla Z in un'ottica di caring: visto l'elevato livello di professionalità che tale attività richiede, l'etica, il rispetto della deontologia professionale e la tutela nei confronti di tutte le parti coinvolte, sono alla base del lavoro e rappresentano lo strumento indispensabile per costruire un rapporto basato su rispetto e fiducia e per definire regole giuste perché favoriscono tutti.

La complessità delle situazioni in cui Euro Service si trova ad operare e la necessità di tenere in considerazione gli interessi di tutti gli "Stakeholder" rafforzano l'importanza di definire con chiarezza i valori e le responsabilità che Euro Service Spa riconosce, accetta, condivide e assume, offrendo il proprio contributo per costruire un mercato migliore.

Questo è il motivo per cui è stato predisposto il nuovo Codice Etico, la cui osservanza da parte degli amministratori, del management e dei dipendenti nonché di tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi di Euro Service Spa, ciascuno nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità, è di importanza fondamentale per l'efficienza, l'affidabilità e la reputazione della nostra impresa.

Euro Service Spa si impegna a promuovere la conoscenza del Codice poiché esso è fondante della cultura aziendale e vigila con attenzione sull'osservanza dello stesso, predisponendo adeguati strumenti e procedure di informazione, prevenzione e controllo.

1 PRINCIPI ISPIRATORI

1.1 Il ruolo e l'attività di Euro Service

Euro Service Spa. (d'ora in poi Euro Service) è una società costituita da un insieme di professionisti, aventi tutti, una consolidata esperienza nel campo della gestione del credito. La sua mission aziendale è quella di presentarsi sul mercato come struttura specializzata nel fornire soluzioni complete ed innovative alle imprese che abbiano problematiche inerenti la gestione del credito. Ovviamente, tra le molteplici soluzioni proposte nell'ottica del customer relationship management, vi è anche quella di relazionarsi come interlocutore rappresentativo ed efficace nei confronti dei vari livelli della Pubblica Amministrazione.

1.2 Presupposti, finalità e valori del codice

Euro Service ritiene fondamentale l'osservanza della legge, dei regolamenti, delle disposizioni statutarie, dei codici di autodisciplina, dei principi di integrità etica e di correttezza.

Euro Service si impegna a mantenere e rafforzare un sistema di governance allineato con gli standard della best practice, in grado di gestire la complessità delle situazioni in cui si trova a operare.

Sono adottate forme sistematiche di coinvolgimento degli Stakeholder, estendendo il dialogo sui temi della responsabilità d'impresa. In particolare Euro Service Spa ha siglato, in data 28.05.2013, un Accordo Quadro con alcune tra le più rappresentative Associazioni di Consumatori appartenenti al CNCU (Assoutenti, Codacons, Codici, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) cui si sono aggiunti in seguito anche Confconsumatori e Associazione Utenti Servizi Radiotelevisivi). L'Accordo Quadro ha poi dato vita ad un Osservatorio permanente denominato O.I.C.C. (Osservatorio Imprese Consumatori – Credito) che rappresenta uno strumento di dialogo e confronto continuo tra Euro Service e il mondo consumeristico. Sia l'Accordo, che O.I.C.C., che il presente Codice Etico rappresentano forme spontanee di autoregolamentazione volte a migliorare i processi attuati nonché ad implementare le forme di tutela delle parti coinvolte nel processo di gestione, tutela e recupero del credito.

Il presente Codice etico è destinato a tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Euro Service, (dipendenti, consulenti e terzi in genere) che, nello svolgimento delle proprie prestazioni in favore di terzi e in particolare nello svolgimento di attività di recupero crediti e nel contatto diretto con i debitori, si trovano a dover affrontare situazioni che richiedono l'adozione di comportamenti rilevanti sotto diversi profili, tra i quali i più significativi sono: quello etico e quello legale.

Tutti hanno il dovere di tenere e far tenere, ai propri collaboratori ed ai propri interlocutori, un comportamento conforme ai generali principi d'assoluta onestà, lealtà, buona fede, equilibrio, correttezza e diligenza, oltre che agli specifici obblighi che possono derivare dalla deontologia e, comunque, da quei principi ritenuti dovuti in virtù del contesto e delle finalità della propria missione.

Inoltre, in considerazione dei peculiari compiti affidati all'Euro Service, tutti devono operare nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, le Autorità e le Istituzioni Pubbliche garantendo, comunque, il rispetto dei principi regolatori di quest'ultima, in particolar modo quello di buon andamento e d'imparzialità dell'azione amministrativa.

Il Codice non intende definire analiticamente gli specifici comportamenti che devono essere adottati di fronte a tutte le situazioni nelle quali è possibile trovarsi, ma ha come finalità quella di fornire generali indirizzi di carattere etico-comportamentale per assicurare la diffusione dei valori portanti di Euro Service, cui conformarsi nell'esecuzione delle proprie attività, nonché di

contribuire a prevenire la realizzazione delle fattispecie rappresentative le ipotesi di reato di cui al D. Lgs n. 231/2001, sulla Responsabilità amministrativa delle Imprese per gli illeciti commessi dai propri esponenti e dipendenti.

Tuttavia, in presenza o in mancanza di specifiche disposizioni è, comunque, assolutamente necessario che nelle loro azioni tutti s'ispirino ai più elevati standard di comportamento, ai quali l'Euro Service, a sua volta, uniforma la propria condotta, tenendo conto che il comportamento corretto da tenere in ogni situazione trae sempre origine, non solo dalla buona fede, ma anche dalla trasparenza, dall'imparzialità e soprattutto dall'onestà e dalla lealtà del pensiero di chi agisce.

In nessun modo, la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio dell'Euro Service, può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel presente Codice.

L'applicazione ed il rispetto dei principi enunciati rientra, peraltro, nei più generali obblighi di collaborazione, correttezza, trasparenza e buona fede richiesti dalla natura della prestazione dovuta e dall'interesse dell'impresa, cui tutti sono tenuti nello svolgimento delle proprie attività e di qualsiasi prestazione in favore dell'Euro Service.

I suddetti obblighi, in particolare per i dipendenti dell'Euro Service, integrano quanto stabilito dagli articoli 2104 e 2105 del codice civile.

Il Codice Etico enuncia i valori e i principi che guidano l'azione di Euro Service, per garantire che tutte le attività siano svolte in un quadro di correttezza morale e buona fede. Euro Service si attende che tutto il personale applichi i principi e i valori contenuti nel Codice stesso. A tale scopo vigilerà per far sì che non ci siano violazioni dello stesso, applicando eventuali sanzioni in caso di trasgressione

Il Codice Etico di Euro Service S.p.A. è pubblicato, in formato pdf, sul sito di Euro Service www.euroservicegroupspa.com.

Una versione cartacea è esposta nella bacheca aziendale e messa a disposizione di tutto il personale, collaboratori, partener e fornitori.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Destinatari del codice

I principi tutti contenuti nel Codice, ivi compresi quelli in cui al successivo capitolo intitolato "Risorse Umane", si applicano:

- a) a tutti i dipendenti dell'Euro Service, a prescindere dal ruolo e dalla funzione esercitata;
- b) ai componenti dei diversi organi sociali;
- c) a tutti i collaboratori che, a diverso titolo, operano con la Società, ivi compresi i professionisti chiamati a svolgere in favore della stessa la loro attività.

2.2 Impegni dei dipendenti e dei collaboratori

Ogni dipendente/collaboratore che operi nelle sopra indicate sezioni operative, deve conoscere, avere piena coscienza e uniformare la propria attività ai principi ed alle direttive contenute nel Codice ed astenersi da comportamenti divergenti ai suddetti principi, collaborando altresì all'accertamento di eventuali violazioni e rendendo nota qualsiasi notizia idonea alla individuazione dei trasgressori.

Ogni dipendente/collaboratore ha il diritto/dovere di consultarsi con il diretto superiore per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione ed all'applicazione dei principi e delle direttive del Codice, nonché ai comportamenti da tenere ogni qualvolta dovessero esserci dubbi sulla loro correttezza o sulla loro compatibilità con quanto indicato nel Codice stesso e/o con i suoi principi ispiratori.

Euro Service S. R.L. chiede altresì ai fornitori Partner e a tutti coloro che entrano in contatto con la società stessa, di operare in linea con i valori enunciati nel presente Codice.

3. RELAZIONI CON IL MERCATO

3.1 Conflitto di interessi

È vietato porre in essere azioni e comportamenti potenzialmente in conflitto o in concorrenza con l'attività dell'Euro Service o con le finalità e gli interessi che la stessa persegue. E' altresì vietato compiere attività o adottare decisioni a cui possa essere collegato, direttamente o indirettamente, un interesse, finanziario o non finanziario, proprio, del coniuge, di parenti entro il quarto grado e/o di conviventi, di persone collegate (amici, conoscenti, ecc.), e che comunque sia in conflitto con l'attività e le finalità della Società.

In particolare, è possibile che nasca un conflitto d'interessi quando nello svolgimento della propria attività, tra l'altro:

- a) si hanno interessi, ivi compresi quelli economici e finanziari, diretti o indiretti, che possano influenzare la propria attività per l'Euro Service;
- b) si può ottenere un vantaggio personale, finanziario e non, tramite l'accesso e l'uso improprio di informazioni;
- c) si diffondono, anche in occasione di incontri informali, notizie riservate sulle attività svolte dall'Euro Service prima che la stessa abbia provveduto a darne comunicazione ufficiale o che questa sia a qualsivoglia titolo di dominio pubblico;
- d)** si sfrutta la posizione o il ruolo in modo da ottenere un vantaggio personale, di qualsiasi natura, in conflitto con gli interessi dell'Euro Service,

Ove i destinatari del Codice si trovino o ritengano di potersi trovare in una posizione di conflitto di interessi o qualora sussistano gravi ragioni di convenienza, devono astenersi dall'adottare qualsiasi decisione e/o dallo svolgere qualsiasi attività i cui effetti ricadano, direttamente o indirettamente, sull'Euro Service.

Sia in caso di astensione, sia laddove non fosse possibile astenersi, si ha il dovere di informare il proprio Responsabile, comunicando i motivi del potenziale conflitto. Il Responsabile sarà a sua volta tenuto ad informare tempestivamente l'Amministrazione che provvederà a valutare l'effettiva presenza di tale conflitto e ad autorizzare eventualmente l'attività lavorativa potenzialmente in conflitto e/o a porre in essere le azioni necessarie per prevenire azioni pregiudizievoli per l'Euro Service.

Su motivata richiesta del proprio Responsabile, l'interessato è obbligato a fornire tutte le informazioni sulla situazione reale o potenziale di conflitto d'interessi nella quale ritiene di essere coinvolto.

4. RAPPORTI CON L'ESTERNO

4.1 Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, le Autorità e le Istituzioni Pubbliche

La Euro Service, esperta nelle problematiche inerenti la gestione del recupero dei crediti, opera nell'interesse di vari clienti che, a vario titolo, vantano tali crediti nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni, le Autorità e le Istituzioni Pubbliche

La Euro Service, nell'ambito delle attività sopra indicate, ha ovviamente l'obbligo di garantire una determinata qualità ed efficienza dei servizi prestati, nonché la riservatezza e la sicurezza delle informazioni; pertanto, ogni dipendente e consulente esterno, deve rispettare rigorosamente la normativa vigente e quanto stabilito nel presente Codice deontologico, nello svolgimento delle proprie mansioni adottando un comportamento ispirato a principi di correttezza ed integrità.

4.1.1 Principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione

In maniera sintetica, rappresentiamo, qui di seguito, le linee guida del comportamento che i dipendenti ed i collaboratori esterni dovranno adottare, al fine di evitare il verificarsi di quelle fattispecie aventi una rilevanza penale ex D. Lgs 231/2001. Tali linee guida, caratterizzate da una propria valenza fattuale, esprimono quanto già espresso in linea di principio, nel presente Codice e per maggior chiarezza sono state schematizzate in due elenchi: linee di comportamento consigliabili e linee di comportamento sconsigliabili,

4.1.2 Linee di comportamento da tenere

I responsabili dei settori aventi contatto con la Pubblica Amministrazione con le Autorità e le Istituzioni Pubbliche devono:

- a) impartire direttive sulle modalità di condotta da adottare nei contatti di qualsiasi genere intrattenuti con i diversi soggetti pubblici. In tali direttive dovrà essere segnalata la conoscenza della norma e la consapevolezza delle situazioni a rischio di reato;
- b) stabilire con tutti i propri collaboratori, modalità di reportistica di tutti i contatti e di tutte le attività svolte con i diversi soggetti pubblici.

E' fatto espresso obbligo, ai collaboratori esterni, di segnalare all'Amministrazione dell'Euro Service, ogni violazione o sospetto di violazione del presente Codice. L'Amministrazione tutelerà i collaboratori esterni da ogni effetto pregiudizievole che possa derivare da tale segnalazione.

I responsabili dei settori, aventi contatto con la Pubblica Amministrazione, devono segnalare all' Amministrazione di Euro Service quei comportamenti che, in base alla loro esperienza, o di cui hanno avuto contezza, possono essere rappresentativi di quelle tipologie disciplinate dal D. Lgs 231/2001.

4.1.3 Linee di comportamento da evitare

Al fine di evitare la commissione di quei reati tipizzati nel più volte citato D. Lgs 231/2001, nei rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione, è tassativamente vietato adottare i seguenti comportamenti:

- a) promettere o effettuare erogazioni in denaro per finalità diverse da quelle istituzionali o di servizio;
- b) effettuare spese di rappresentanza ingiustificate ed aventi finalità diverse dalla promozione dell'immagine aziendale;
- c) promettere o concedere in via diretta o indiretta, omaggi o regalie non di modico valore;
- d) fornire o promettere di fornire informazioni e/o documenti riservati.

Ovviamente tali divieti devono considerarsi estesi anche ai rapporti indiretti con i Rappresentanti delle Pubbliche Amministrazioni, attraverso terzi fiduciari.

Nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni è, inoltre, fatto espresso divieto di:

- a) omettere di fornire informazioni dovute al fine di orientare, in favore dell'azienda, decisioni della Pubblica Amministrazione, delle Autorità e delle Istituzioni Pubbliche
- b) tenere una condotta ingannevole, che possa indurre i rappresentanti della Pubblica Amministrazione delle autorità e delle Istituzioni Pubbliche in errore nella valutazione delle decisioni da intraprendere;
- c) fornire o esibire documenti falsi o alterati.

4.2 Rapporti con rappresentanze sindacali e Associazioni di Consumatori

La Euro Service si relaziona con le organizzazioni sindacali e con le Associazioni di Consumatori con spirito di collaborazione e di trasparenza, fermo restando il reciproco rispetto dei differenti ruoli, dei contratti collettivi nazionali e delle forme contrattuali di lavoro previste.

Tutti sono liberi di scegliere l'organizzazione sindacale alla quale aderire, oppure di non effettuare alcuna adesione e possono altresì aderire a qualsiasi partito od organizzazione politica che non violi le norme vigenti, senza per questo subire alcuna discriminazione o favoritismo. Analogamente tutti devono operare nel rispetto delle leggi vigenti, delle procedure e normative aziendali, senza alcuna discriminazione, sia riguardo all'appartenenza ad organizzazioni sindacali o partiti politici, sia alla professione d'idee politiche, partitiche o religiose.

Euro Service persegue il proprio successo d'impresa attraverso l'offerta di servizi di qualità a condizioni competitive e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza. Si impegna a rispettare il diritto dei consumatori e a fornire informazioni complete sui servizi offerti.

4.3 Rapporti con i mass media

La comunicazione con i mass media da parte di Euro Service deve essere trasparente e veritiera.

I rapporti con i mass media sono riservati esclusivamente all'Amministrazione. Pertanto nessuno può fornire notizie inerenti la Euro Service o intrattenere rapporti con i mass media, senza la previa autorizzazione della stessa Amministrazione.

Anche la pubblicazione di articoli o di studi o la partecipazione a convegni o seminari, in qualità di relatore, aventi ad oggetto materie di competenza della Euro Service, devono essere preventivamente autorizzati dall'Amministrazione. Non è mai consentito effettuare dichiarazioni, affermazioni o comunicati al pubblico che possano in qualsivoglia modo ledere o mettere in cattiva luce la posizione e l'operato della Euro Service.

Al fine di contribuire alla raccolta di dati e studi in genere relativi al settore in cui Euro Service opera, Euro Service può diffondere dati relativi al proprio operato sempre fatto salvo la revisione dell'Amministrazione.

5. RISORSE UMANE

5.1 Risorse umane

Le risorse umane sono un elemento indispensabile dell'organizzazione aziendale e sono, sicuramente, la principale fonte del successo dell'Euro Service, sotto ogni profilo imprenditoriale e commerciale e di raggiungimento di obiettivi.

La Euro Service offre a tutti i dipendenti le stesse opportunità, sulla base di criteri meritocratici e nel rispetto del principio di uguaglianza, e consente ad ognuno di sviluppare le proprie attitudini, capacità e competenze, predisponendo, all'occorrenza, programmi di formazione e/o di addestramento e/o corsi di aggiornamento.

Euro Service incentiva il lavoro di gruppo coinvolgendo tutti i dipendenti/collaboratori al raggiungimento di obiettivi comuni promuovendo la formazione continua delle proprie risorse umane.

La Euro Service tutela tutti i lavoratori disabili favorendone l'integrazione nell'ambiente lavorativo.

5.2 Diritti e doveri del dipendenti/collaboratori

In base ai contratti di lavoro applicabili, siano essi collettivi o individuali, nonché alle norme stabilite dal codice civile e dalla legge, al dipendente sono attribuiti alcuni diritti ed alcuni doveri:

Tutti i dipendenti devono essere a conoscenza della normativa che disciplina l'espletamento delle proprie funzioni e dei comportamenti conseguenti.

Il dipendente in particolare, tra l'altro, ha diritto:

a) all'esercizio delle funzioni inerenti la propria qualifica pur potendo essere destinato ad altra funzione, tenuto conto delle esigenze operative e nel rispetto delle leggi e della contrattazione collettiva del lavoro;

b) al trattamento economico e normativo previsto dalle leggi e dalla contrattazione collettiva e individuale;

c) alla tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro i quali devono essere conformi alla normativa vigente in tema di sicurezza ed igiene;

d) alla garanzia di condizioni di lavoro che rispettino la dignità individuale

Il dipendente dell'Euro Service, tra l'altro, ha l'obbligo di:

a) conoscere ed osservare la normativa vigente, i processi, le procedure e le linee guida aziendali nonché i principi contenuti nel presente Codice;

b) osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dalla Società, dal dirigente o, comunque, dai propri Responsabili;

c) adempiere a tutti gli obblighi necessari alla tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro;

d) fornire ai colleghi, ai dirigenti e/o ai propri Responsabili un'adeguata collaborazione, comunicando tutte le informazioni e ponendo in essere tutti i comportamenti che consentano di operare con la massima efficienza nell'esecuzione dei compiti attribuiti e nel perseguimento degli obiettivi comuni;

e) evitare di abusare o di ingenerare false convinzioni in relazione alla propria posizione, ruolo o poteri rivestiti all'interno della Società e sul ruolo stesso della Euro Service, intervenendo immediatamente al fine di eliminare ogni ed eventuale fraintendimento;

f) non compiere atti contrari ai doveri d'ufficio;

g) riportare alla Euro Service le informazioni cui è tenuto, quale ad esempio, il rapporto riepilogativo del tempo impiegato, la nota spese, i verbali delle attività svolte, riunioni, ecc, in modo veritiero e corretto;

h) non utilizzare per esigenze personali, salvo particolari casi d'urgenza, gli strumenti di lavoro, ivi comprese le linee telefoniche, ed avere cura, utilizzandoli in maniera oculata, locali, mobili, automezzi o materiali messi a sua disposizione

i) acquisire le competenze professionali indispensabili per l'espletamento della propria attività e mantenere, per tutta la durata del rapporto di lavoro, un adeguato livello di conoscenza ed esperienza, aggiornando costantemente la propria preparazione e frequentando i corsi di aggiornamento o di riqualificazione eventualmente proposti ed attivati dalla Società;

j) avere una condotta ed usare un linguaggio ed un abbigliamento consono all'ambiente lavorativo e alla propria professionalità. La condotta dei dipendenti deve essere ispirata a criteri di correttezza, lealtà e buona fede.

6. COMPORAMENTI CENSURABILI

6.1 Molestie e discriminazioni

La Euro Service garantisce un ambiente di lavoro che valorizzi le diversità dei dipendenti e dei collaboratori, nel rispetto del principio d'uguaglianza, preoccupandosi di tutelare la dignità e la libertà d'ogni dipendente e collaboratore, nello svolgimento delle proprie mansioni.

A tal fine:

- a) non tollera alcun tipo di discriminazione di carattere razziale, sessuale, politico, sindacale o religioso;
- b) impone l'obbligo di astenersi da qualsiasi intimidazione, atto o comportamento molesto;
- c) non ammette molestie sessuali, intendendosi per "molestia sessuale" ogni atto o comportamento indesiderato, anche verbale, a connotazione sessuale arrecante offesa alla dignità della persona che lo subisce; non ammette altresì la creazione di un clima di intimidazione nei confronti della persona che subisca le suddette molestie/mobbing.

Coloro che ritengono di essere oggetto di comportamenti molesti o discriminatori o sono a conoscenza di intimidazioni, discriminazioni o comportamenti molesti e/o discriminatori in atto devono informare il proprio Responsabile, il quale provvederà con la massima sollecitudine e riservatezza a compiere tutte le azioni che si riterranno opportune (sia a carattere preventivo che correttivo), al fine di consentire il superamento della situazione di disagio e ripristinare un sereno ambiente di lavoro.

6.2 Abuso di sostanze stupefacenti e alcolici

È considerato comportamento riprovevole lo svolgimento della prestazione lavorativa sotto gli effetti di sostanze alcoliche o di stupefacenti ed altresì l'utilizzo di tali sostanze durante l'orario di lavoro.

6.3 Fumo

È vietato fumare negli ambienti di lavoro, nei luoghi accessibili al pubblico e nei luoghi dove sono conservate attrezzature informatiche.

La Euro Service, in ogni caso, terrà in considerazione la condizione di disagio, da una parte, dei non fumatori e, dall'altra parte dei fumatori, individuando, dove sarà eventualmente possibile aree destinate ai fumatori, nel rispetto comunque della normativa vigente.

7. AMBIENTE, SICUREZZA E SALUTE

La Euro Service presta particolare attenzione alla tutela dell'ambiente lavorativo ed al benessere di tutti coloro i quali svolgono la loro prestazione, a qualsiasi titolo, presso le sedi della Società mettendo a disposizione locali e attrezzature idonee, garantendo la sicurezza e l'igiene dei luoghi di lavoro, ponendo in essere tutte le cautele possibili per assicurare la salubrità degli stessi e la tutela dell'ambiente.

Per evitare e prevenire spiacevoli incidenti ed eventi dannosi, tutti i dipendenti devono conformarsi alle norme in tema di sicurezza previste dal relativo regolamento interno; devono osservare scrupolosamente le disposizioni che regolano l'accesso ai locali e non introdurre, senza autorizzazione, persone estranee in luoghi non aperti al pubblico.

Euro Service promuove iniziative e progetti volti a potenziare il benessere di tutti e contrasta fortemente qualsiasi attività che possa essere dannosa per dipendenti e collaboratori.

8. RISERVATEZZA

8.1 Informazioni e documenti

8.1.1 Divulgazioni e informazioni

Tutte le informazioni e la documentazione apprese nello svolgimento di attività in favore della Euro Service sono strettamente riservate

È opportuno fare presente che la diffusione delle informazioni danneggia la Euro Service e, comunque, viola l'obbligo di rispetto di tutte le disposizioni ed i principi contenuti nel presente Codice.

Pertanto ognuno è tenuto a fare un uso proprio delle informazioni di cui viene a conoscenza nell'esecuzione delle proprie prestazioni e le stesse verranno utilizzate nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003 sulla privacy, tenendo conto del fatto che le informazioni, giova ribadire, non possono in alcun modo essere diffuse, né tanto meno utilizzate per trarre vantaggi personali, finanziari e non, diretti o indiretti, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

Il principio al quale ci si deve attenere è quello di utilizzare le informazioni solo ed esclusivamente nello svolgimento delle attività in favore della Società.

Il dipendente e il consulente potranno consentire l'accesso alle informazioni a coloro che ne abbiano titolo.

Tutti devono porre in essere le accortezze necessarie ed opportune, quali ad esempio non lasciare incustoditi sulla scrivania documenti riservati e riporli al termine della giornata lavorativa in armadi o in cassette chiuse a chiave, ecc., al fine di evitare che le informazioni siano rese accessibili al personale non autorizzato sia sul posto di lavoro sia al di fuori dello stesso.

8.1.2 Divulgazioni involontarie

Tutti devono prestare la dovuta attenzione al fine di evitare divulgazioni involontarie di informazioni le quali possono danneggiare la Euro Service al pari delle divulgazioni volontarie.

Per evitare divulgazioni involontarie è necessario astenersi dal discutere, con persone non autorizzate, informazioni di carattere confidenziale apprese durante lo svolgimento dei propri incarichi.

Le suddette informazioni non devono essere utilizzate neppure con persone autorizzate appartenenti alla Società in presenza di terzi o in luoghi pubblici; ciò vale anche relativamente a familiari od amici i quali involontariamente potrebbero divulgare le informazioni a terzi.

E' bene ricordare che le fughe di informazioni possono cominciare con le più insignificanti rivelazioni. Tali elementi infatti, possono essere integrati con altri ottenuti da fonti diverse sino a fornire un quadro completo.

8.1.3 Importanza delle informazioni

Le informazioni, specie quelle commerciali, sull'attività svolta da Euro Service con la Pubblica Amministrazione, con le Autorità e le Istituzioni Pubbliche possono rivestire una grande importanza per il mercato; i terzi possono quindi essere interessati alla loro acquisizione.

La Euro Service è titolare delle informazioni ed è l'unica a poterne disporre e l'unica a decidere chi ne possa avere la disponibilità e quale uso è consentito farne nel rispetto della

normativa vigente.

In considerazione delle particolari attività svolte dalla Euro Service, anche in virtù dei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni, qualora i terzi venissero a conoscenza delle informazioni, potrebbero trarre un ingiusto profitto, avvantaggiandosene direttamente o indirettamente e comunque potrebbero creare un notevole danno all'immagine e alla credibilità della stessa azienda.

8.1.4 Sollecitazioni ad ottenere informazioni

È possibile che i dipendenti o i consulenti esterni che svolgono la loro attività in favore della Euro Service vengano contattate da terzi, per ottenere informazioni, inerenti le attività di recupero svolte dalla Società: a tal fine è fatto espresso divieto di comunicare, diffondere o utilizzare qualsivoglia informazione diversamente da quanto espressamente indicato al paragrafo 4.3.

8.1.5 Particolari tutele

Diligenza ed attenzione è richiesta nell'utilizzazione degli strumenti telematici di comunicazione, scambio di messaggi ed informazioni e nell'accesso alla rete internet.

Tutti sono pertanto tenuti a tenere una particolare diligenza nell'utilizzo di tali strumenti e servizi

8.1.6 Comunicazione delle informazioni

Le informazioni commerciali da comunicare ai terzi devono essere trasmesse in modo corretto, trasparente e veritiero: è dunque vietata la diffusione di informazioni non veritiere o tali da confondere od ingannare i destinatari delle medesime. Tale comportamento potrebbe causare un danno alla Euro Service, avere conseguenze di natura risarcitoria, oltre che essere penalmente perseguibile.

8.2 Tutela della Privacy

La Euro Service, nello svolgimento della propria attività, raccoglie, gestisce e tratta i dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di Privacy Legge 196/2003 con particolare riguardo al provvedimento del Garante per la Privacy del 30/05/2005.

A tal riguardo la Euro Service ha posto in essere gli adempimenti obbligatori previsti dalle disposizioni normative e regolamentari in tema di tutela dei dati personali ed ha adottato un sistema di gestione della privacy che consente di poter controllare i rischi derivanti dal trattamento dei dati personali.

Euro Service intende garantire che il trattamento dei dati personali svolto all'interno delle proprie strutture avvenga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, così come previsto dalle disposizioni normative vigenti.

Il trattamento dei dati personali deve avvenire in modo lecito e secondo correttezza e, comunque, sono raccolti e registrati solo dati necessari per scopi determinati, espliciti e legittimi. La conservazione dei dati avverrà per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi della raccolta.

In particolare, per quanto riguarda i trattamenti di dati su supporto cartaceo e tramite l'utilizzo dei sistemi informatici, è fatto obbligo di rispettare le particolari misure di sicurezza predisposte al fine di prevenire il rischio d'intrusioni esterne, quali ad esempio, controlli sull'accesso ai locali, password, salva schermo, ecc., utilizzi non consentiti, nonché di perdite, anche accidentali di dati.

Le misure di sicurezza sono disposte con apposite Istruzioni impartite dal Titolare del trattamento dei Dati.

9. CONTROLLI

9.1 Controlli interni

Tutte le attività ed operazioni della Euro Service devono essere svolte nel rispetto della normativa vigente, dei processi, procedure e linee guida aziendali e dei principi contenuti nel presente Codice.

Ogni operazione deve essere adeguatamente supportata a livello documentale affinché si possa procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Euro Service si impegna a promuovere adeguati controlli interni con l'obiettivo di:

- valutare le conformità dei comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori alle norme del Codice, ai processi, alle procedure, alle linee guida adottati dalla Euro Service ed intervenire in caso di violazione degli stessi adottando i provvedimenti ritenuti di volta in volta idonei;
- verificare periodicamente che le procedure e l'organizzazione aziendale siano conformi alla normativa vigente e siano adeguate in termini di efficienza ed efficacia;
- verificare la corretta amministrazione della Società in conformità della normativa vigente.

I controlli sono effettuati dall'Amministrazione e tutte le operazioni connesse a tale attività di controllo dovranno essere adeguatamente documentate.

9.2 Controlli dell'Amministrazione

La corretta osservanza ed applicazione del presente Codice viene garantita dall'Amministrazione in base ad un modello di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs 231/2001.

L'Amministrazione svolge le seguenti funzioni

- a) promuove la diffusione e la conoscenza del Codice nei confronti di tutti i suoi destinatari e ne fornisce la corretta interpretazione;
- b) propone la revisione periodica del Codice al fine di adeguarne i contenuti, in collaborazione con le Direzioni di volta in volta interessate, alle diverse realtà nelle quali la

Società è chiamata ad operare nel rispetto dei principi indicati nell'Accordo Quadro e dei documenti da esso prodotti;

- c) verifica, controlla e valuta i casi di violazione del Codice e propone nel caso d'infrazione all'adozione delle misure opportune nel rispetto della normativa vigente;

d) verifica, controlla e valuta la sussistenza di situazioni di conflitto di interessi e propone gli opportuni provvedimenti;

e) riceve le segnalazioni da parte dei dipendenti e dei collaboratori relative a comportamenti non conformi al Codice e, ove necessario, tutela i dipendenti e i collaboratori medesimi da eventuali pressioni, intimidazioni e ritorsioni;

f) informa i Responsabili delle business unit competenti circa eventuali comportamenti anomali dei propri collaboratori al fine di adottare gli opportuni provvedimenti.

10 VIOLAZIONE E SANZIONI DISCIPLINARI

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutte le Persone di Euro Service ai sensi e per gli effetti della legge applicabile.

La violazione dei principi e dei contenuti del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro, e comportare il risarcimento dei danni dalla stessa derivanti.

Le violazioni delle disposizioni e dei principi stabiliti nel Codice possono dar luogo all'applicazione delle sanzioni disciplinari e/o delle ulteriori misure, anche di natura cautelativa.

In caso di notizie in merito a possibili violazioni del Codice, ciascuno dovrà rivolgersi al proprio Responsabile il quale ne riferirà all'Amministrazione, o qualora ciò non fosse possibile per motivi di opportunità, direttamente all'Amministrazione. Qualora i Responsabili e gli appartenenti agli Organi sociali vengano a conoscenza di possibili violazioni del codice ne riferiranno all'Amministrazione.

Non è consentito condurre indagini personali o riportare notizie ad altri soggetti diversi da quelli specificatamente preposti.

Il presente Codice Etico ha durata triennale dall'entrata in vigore.

