



Riminiterme S.p.A.

**Modello di Organizzazione Gestione e Controllo
ai sensi del D.Lgs. 231/01**

CODICE ETICO

Sommario

1. PRINCIPI GENERALI	3
2. DESTINATARI DEL CODICE ETICO.....	3
3. CONFLITTO DI INTERESSI	4
4. NORME DI COMPORTAMENTO.....	4
4.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	4
4.2 AZIONISTI.....	5
4.3 INFORMATIVA SOCIETARIA.....	5
4.4 RISORSE UMANE.....	6
5.4.1. SELEZIONE DEL PERSONALE E COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	6
5.4.2. POLITICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	6
5.4.3. SALUTE E SICUREZZA.....	6
5.4.4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY	7
5.4.5. CONFLITTI DI INTERESSE	7
5.4.6. COMPORTAMENTO IN SERVIZIO	7
5.4.7. UTILIZZO E SALVAGUARDIA DEI BENI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ'	8
5.4.8. RISPETTO DELLE NORME CONTENUTE NEL CODICE ETICO	8
5.5 CLIENTI E FORNITORI.....	9
5.5.1. RAPPORTI CON LA CLIENTELA TERMALE.....	9
5.5.2. RAPPORTI CON I FORNITORI – SCELTA DEL FORNITORE	10
5.5.3. INTEGRITÀ ED INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI E FORNITORI.....	10
5.6 AMBIENTE E SICUREZZA.....	11
5.7 COLLETTIVITA'	11
5.7.1. RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI POLITICHE E SINDACALI	11
5.7.2. RAPPORTI CON LE REALTÀ NO-PROFIT	12
5.7.3. RAPPORTI CON I MASS MEDIA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	12
5.8 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	12
6. MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO.....	13
6.1 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	13
6.2 ORGANISMO DI VIGILANZA SUL CODICE ETICO.....	13
6.3 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	14
6.4 SEGNALE DEI SOGGETTI INTERESSATI	14
6.4.1. CANALI DI SEGNALAZIONI ALL'ORGANISMO DI VIGILANZA	14
6.5 VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO.....	14
6.5.1. LINEE GUIDA DEL SISTEMA SANZIONATORIO	15

1. PRINCIPI GENERALI

La società Riminiterme S.p.A (di seguito la “Società”) conforma la conduzione delle proprie attività al rispetto dei principi e delle norme di comportamento espressi nel presente Codice Etico (di seguito anche il “Codice”).

La Società riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale e della salvaguardia ambientale nella conduzione degli affari e delle attività ed a tal fine promuove una gestione orientata al bilanciamento dei legittimi interessi dei propri stakeholder e della collettività in cui opera.

Il Codice è pertanto improntato ad un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte.

Sono da considerarsi stakeholder della Società le risorse umane (dipendenti e collaboratori), i clienti, gli azionisti, i fornitori, la pubblica amministrazione, la collettività e, in senso allargato, tutti i soggetti coinvolti, direttamente e/o indirettamente nelle attività della Società.

Il Codice, elemento fondante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, è uno strumento che, in linea con le previsioni di cui al Decreto Legislativo n. 231/01, ha lo scopo di prevenire comportamenti scorretti o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Società, affermando i principi che ne ispirano l'attività, in armonia con i suoi obiettivi primari.

Per quanto riguarda, in particolare, i reati previsti dal D.Lgs. 231/01, è istituito un Organismo di Vigilanza che verifica il funzionamento e l'osservanza del Modello 231/01 per la prevenzione dei suddetti reati.

La verifica sulla attuazione del Codice Etico e sulla sua applicazione è di competenza del Consiglio di Amministrazione della Società e del management aziendale, il quale potrà farsi anche promotore di proposte di integrazione o modifica dei contenuti.

E' compito del Consiglio di Amministrazione aggiornare il Codice Etico al fine di adeguarlo alla eventuale nuova normativa ed alla evoluzione della sensibilità civile.

L'Organismo di Vigilanza è libero di accedere a tutte le fonti di informazione della Società, ha facoltà di prendere visione dei documenti e consultare dati, suggerisce eventuali aggiornamenti del Codice Etico e del Modello 231/01, anche sulla base delle segnalazioni fornite dai dipendenti. Allo scopo di garantire l'effettività del Modello 231/01, la Società – nel rispetto della privacy e dei diritti individuali – predispose canali di informazione tramite i quali tutti coloro che vengano a conoscenza di eventuali comportamenti illeciti posti in essere all'interno della Società possano riferire liberamente, in maniera riservata, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

2. DESTINATARI DEL CODICE ETICO

I “Destinatari” del Codice Etico sono tutti coloro che operano per la Società: i dipendenti, i collaboratori, i componenti del Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale, nonché i collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Società.

Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione ed alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengano relazioni d'affari (clienti, fornitori, consulenti, ecc.).

Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi, civili e penali, vigenti in Italia, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Società e saranno soggetti alle sanzioni previste dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo redatto ai sensi del D.lgs. 231/2001.

I Destinatari del presente Codice Etico dovranno attenersi, per quanto di loro competenza, ai seguenti principi guida:

- agire nel rispetto della legge e dei regolamenti vigenti in Italia;
- trattare i clienti, i pazienti, il personale dipendente, i collaboratori, i fornitori, la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, nonché ogni terzo con il quale essi entreranno in rapporto per motivi professionali, con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi;
- evitare ogni tipo di discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche o stili di vita diversi
- rifiutare in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato o, comunque considerate illecite dalle leggi vigenti che influiscano sull'integrità fisica delle persone;
- tutelare la salute e la sicurezza, proprie e dei terzi
- monitorare e, ove del caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull'ambiente, conformemente alle direttive nazionali e regionali in materia;
- mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti la Società, il suo know-how, i dipendenti, i clienti/pazienti ed i fornitori, attenendosi, nei rapporti con i pazienti, alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operanti all'interno della Società;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Società nel rispetto della loro destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità;
- rispettare i principi previsti dal sistema Whistleblowing.

3. CONFLITTO DI INTERESSI

I Destinatari devono evitare di porre in essere o agevolare operazioni in conflitto d'interesse, sia effettivo che potenziale, con la Società, nonché attività che possano interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Società e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice.

Qualora si trovi in una situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale, l'interessato deve astenersi dal compiere qualsiasi operazione e comunicare immediatamente tale circostanza:

- se fa parte del Personale, direttamente al proprio superiore gerarchico e all'organismo di Vigilanza;
- se fa parte degli Organi Collegiali, direttamente agli altri componenti dell'Organo Collegiale interessato e all'Organismo di Vigilanza;
- se fa parte dei Terzi Destinatari, direttamente al Presidente e all'Organismo di Vigilanza.

4. NORME DI COMPORTAMENTO

4.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

I componenti del Consiglio di Amministrazione, in ragione del loro fondamentale ruolo, sono tenuti a rispettare quanto stabilito dal Codice Etico.

In particolare, nello svolgimento della loro attività, essi devono tenere un comportamento ispirato ad autonomia, indipendenza e correttezza nei rapporti con qualsivoglia interlocutore, sia pubblico sia privato, devono tenere un comportamento responsabile e leale nei confronti della Società, astenersi dal compiere atti in presenza di un conflitto di interesse e, inoltre, devono fare un uso riservato delle informazioni di cui vengano a conoscenza per ragione del loro ufficio.

Sono altresì tenuti ad uniformare la propria condotta al principio di onestà, sia nei rapporti interni e sia nei confronti degli interlocutori esterni alla Società, alla normativa vigente, ai principi espressi dal Codice Etico ed alle norme di comportamento appositamente indicate, nel rispetto del Modello e delle procedure vigenti.

In via generale, devono evitare di porre in essere, di dar causa o di collaborare alla realizzazione di comportamenti idonei, anche in via potenziale, ad integrare alcuna delle fattispecie di reato richiamate nel D.Lgs 231/01, nonché a collaborare con l'Organismo di Vigilanza nel corso delle attività di verifica e vigilanza da questi espletate, fornendo le informazioni, i dati e le notizie da esso richieste.

E', inoltre, prescritta la trasmissione, in favore dell'Organismo di Vigilanza, delle comunicazioni dallo stesso richieste e della segnalazione delle eventuali violazioni del Modello e/o del Codice Etico.

4.2 AZIONISTI

La Società crea le condizioni affinché la partecipazione degli azionisti alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse.

Il sistema di *corporate governance* adottato dalla Società è conforme a quanto previsto dalla legge ed è principalmente indirizzato a:

- realizzare la massima trasparenza nei confronti degli stakeholder dell'impresa;
- controllare i rischi;
- rispondere alle aspettative legittime degli azionisti;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori.

4.3 INFORMATIVA SOCIETARIA

La Società assicura la tenuta delle scritture contabili, la formazione e redazione del bilancio di esercizio, dei bilanci infra annuali, delle relazioni, dei prospetti, delle comunicazioni sociali in genere e di quant'altro richiesto per il suo funzionamento, in conformità alle disposizioni di legge, ai principi, alle norme tecniche vigenti.

La Società, attraverso il proprio sistema di controllo interno, vigila a tal fine sull'operato degli Amministratori, del Direttore, e delle persone sottoposte alla loro vigilanza a qualsiasi titolo coinvolte nelle attività di formazione della contabilità, del bilancio o di altri documenti simili.

La Società favorisce una corretta e tempestiva formazione a tutti gli organi e alle funzioni interessate in ordine alla formazione del bilancio di esercizio, dei bilanci infra-annuali, delle relazioni, dei prospetti, delle comunicazioni sociali in genere e di quant'altro richiesto per il suo funzionamento, in conformità alle disposizioni di legge, ai principi, alle norme tecniche vigenti. Determina altresì la corretta collaborazione tra i predetti organi e le funzioni aziendali e favorisce i previsti controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti.

Ogni operazione e transazione viene correttamente registrata, autorizzata e ne viene conservata traccia in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

4.4 RISORSE UMANE

La Società riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca. In questo senso, si intendono come Risorse Umane sia i dipendenti, sia i collaboratori che prestano la loro opera a favore della Società in forme contrattuali diverse da quella del lavoro subordinato.

Tutti i dipendenti/collaboratori si impegnano ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti dal contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni che sono loro richieste e rispettando gli impegni assunti.

5.4.1. SELEZIONE DEL PERSONALE E COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

La valutazione del personale da assumere, è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi ed alle esigenze della Società, nel rispetto dei principi dell'imparzialità e delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati e nel rispetto del regolamento sulle assunzioni pubblicato sul sito internet della Società e in linea con la normativa prevista a tale scopo per le società a partecipazione pubblica.

Tutto il personale viene assunto con regolare contratto di lavoro; non è consentita alcuna forma di lavoro irregolare.

Nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente/collaboratore riceve esaurienti informazioni riguardo alle caratteristiche delle mansioni e della funzione, agli elementi normativi e retributivi ed alle normative e comportamenti per la gestione dei rischi connessi alla salute personale.

5.4.2. POLITICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

E' proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti delle persone.

Tutte le decisioni prese nell'ambito della gestione e dello sviluppo delle risorse umane, sono basate su considerazioni di profili di merito e/o corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori. Lo stesso vale per l'accesso a ruoli o incarichi diversi.

Nella gestione dei rapporti gerarchici l'autorità è esercitata con equità e correttezza, evitando ogni abuso. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice.

Le risorse umane sono valorizzate pienamente mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire il loro sviluppo e la loro crescita.

Le funzioni competenti devono pertanto:

- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti o collaboratori senza discriminazione alcuna;
- creare un ambiente di lavoro nel quale le caratteristiche personali non possano dare luogo a discriminazioni;
- adottare criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa a un dipendente o collaboratore.

5.4.3. SALUTE E SICUREZZA

La Società promuove e diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti e collaboratori.

Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza sul posto di lavoro, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.

5.4.4. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

La privacy dei dipendenti e dei collaboratori è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento, anche attraverso standard operativi che specificano le informazioni ricevute e le relative modalità di trattamento e di conservazione. E' esclusa ogni indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata delle persone.

I dipendenti ed i collaboratori sono tenuti a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche della Società in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

È obbligo di ogni dipendente/collaboratore assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

5.4.5. CONFLITTI DI INTERESSE

Ogni dipendente e collaboratore della Società è tenuto ad evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Società o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del Codice.

Deve, inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità d'affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata da ogni dipendente/collaboratore al proprio superiore o referente aziendale o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice Etico.

In particolare, tutti i dipendenti e collaboratori della Società sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, determinano conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere funzioni di vertice (Presidente, Vice-Presidente, consigliere, responsabile di funzione) e avere interessi economici o finanziari presso fornitori, clienti, concorrenti o partner commerciali della Società;
- utilizzo della propria posizione nella Società o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi della Società;
- essere dipendente della società e svolgere attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti;
- accettare od offrire denaro, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Società.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il collaboratore è tenuto ad informare i propri responsabili o referenti della Società e l'Organismo di Vigilanza.

5.4.6. COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

I dipendenti e collaboratori in servizio devono osservare le seguenti disposizioni:

- durante l'orario di lavoro è vietato leggere i giornali, riviste o altro materiale e comunicazioni non attinenti alle attività aziendali;
- durante l'orario di apertura dello stabilimento al pubblico il dipendente non deve abbandonare il proprio posto di lavoro neppure nel caso in cui non vi fossero clienti, inoltre è vietato soffermarsi a parlare nelle sale d'attesa con altri colleghi così come non è consentito sostare presso le segreterie degli stabilimenti o nei posti di lavoro assegnati ad altri colleghi;
- per i dipendenti a contatto con il pubblico è vietato consumare cibi o bevande sul posto di lavoro, ma soltanto in apposite aree riservate;

- è vietato fumare negli ambienti sia di lavoro che di erogazione delle cure della Società, durante l'orario di lavoro non sono ammessi raggruppamenti fra dipendenti e non è consentito lasciare il posto di lavoro incustodito;
- non sono ammesse polemiche o diverbi tra dipendenti, per qualunque motivo;
- salvo casi di particolare necessità i dipendenti non possono utilizzare le linee telefoniche aziendali per effettuare telefonate personali. Non è consentito l'uso del proprio cellulare nell'orario di apertura degli stabilimenti al pubblico, negli altri orari l'uso deve essere limitato a comunicazioni per motivi eccezionali;
- i dipendenti non utilizzano a fini privati carta intestata o altro materiale di cancelleria, elaboratori, fotocopiatrici o altre attrezzature aziendali;
- è vietato consentire l'accesso a persone estranee all'azienda, nei locali non aperti al pubblico.

Il Direttore Generale ha il dovere di vigilare sul corretto espletamento dell'attività dei dipendenti, predisponendo anche uno schema delle mansioni, competenze e procedure del proprio settore, corredate, ove necessario, da scadenziari, in modo tale da consentire la prosecuzione delle funzioni svolte anche in quei casi eccezionali di assenze o impedimenti.

Rientra tra le mansioni del Direttore Generale organizzare il lavoro in modo che i dipendenti possano alternarsi per pause o momentanee assenze.

5.4.7. UTILIZZO E SALVAGUARDIA DEI BENI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ'

Ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della Società, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando, ove opportuno, il loro impiego. Ogni dipendente/collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per la Società stessa o per i suoi beni.

In particolare:

- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad evitare usi impropri che possano causare costi indebiti, danni o riduzione di efficienza o comunque in contrasto con l'interesse della Società;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche e procedure interne, al fine di non compromettere la funzionalità, la protezione e la sicurezza di sistemi informatici, apparecchiature ed impianti della Società;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare sempre nel rispetto delle norme di sicurezza previste dalla Legge e dalle procedure interne, al fine di prevenire possibili danni a cose, persone o all'ambiente;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad utilizzare i beni di proprietà della Società, di qualsiasi tipo e valore, nel rispetto della legge e delle normative interne;
- tutti i beni di proprietà della Società sono da utilizzare esclusivamente per scopi connessi e strumentali all'esercizio dell'attività lavorativa e, comunque, è vietato, salvo quando previsto da normative specifiche, l'utilizzo o la cessione dei beni stessi da parte di terzi o a terzi, anche temporaneamente;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare, nel limite del possibile, al fine di ridurre il rischio di furti, danneggiamenti o altre minacce ai beni ed alle risorse assegnate o presenti, informando in modo tempestivo le funzioni preposte in caso di situazioni anomale.

5.4.8. RISPETTO DELLE NORME CONTENUTE NEL CODICE ETICO

Ogni dipendente/collaboratore è tenuto a conoscere le norme contenute nel Codice Etico e le norme di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della sua funzione, derivanti dalla Legge o da procedure e regolamenti interni.

Ogni dipendente/collaboratore deve altresì accettare in forma esplicita i propri impegni derivanti dal presente Codice Etico, nel momento di costituzione del rapporto di lavoro o di prima diffusione del Codice.

In particolare, i dipendenti/collaboratori hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari alle norme contenute nel Codice;
- rivolgersi ai propri superiori, referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice Etico, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- riferire tempestivamente ai superiori, ai referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice Etico qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili loro violazioni e qualsiasi richiesta gli sia stata rivolta di violarle;
- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni;
- informare adeguatamente ogni terza parte con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa circa l'esistenza del Codice e gli impegni ed obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- adottare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice.

5.5 CLIENTI E FORNITORI

Lo stile di comportamento della Società nei confronti dei clienti e dei fornitori è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

I clienti e i fornitori che operano con la società, a loro volta, dichiarano di essere a conoscenza dei principi e delle norme contenute nel presente Codice Etico e conseguentemente rispettarle.

La società persegue la propria missione attraverso l'offerta di 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 della Società 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 e servizi della Società, in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

5.5.1. RAPPORTI CON LA CLIENTELA TERMALE

I dipendenti debbono avere comportamenti che favoriscano l'instaurazione di rapporti di fiducia tra la Società e i clienti. E' loro dovere impegnarsi per offrire la migliore qualità del servizio ed in particolare:

- devono essere a conoscenza di tutti i servizi che l'azienda offre ai clienti e delle modalità di fruizione;
- non devono fare critiche o apprezzamenti nei confronti dell'azienda, eventuali suggerimenti o motivi di contrasto devono essere presentati esclusivamente ai diretti superiori in sede aziendale;
- coloro che sono a diretto contatto con i clienti devono sempre mostrarsi cortesi, disponibili, coinvolti e tendenti a risolvere eventuali problemi, senza creare negli utenti sensazioni di disagio o insofferenza;
- usare un linguaggio corretto e propositivo, anche nel caso in cui si fossero verificati eventuali disservizi, con l'obiettivo primario di fornire spiegazioni al cliente in modo tale da rassicurarlo;

- avere la consapevolezza che nel rapporto con i clienti le mansioni di ogni dipendente non sono limitate a determinati e precisi servizi, ma interessano la globalità di quelli offerti, con lo scopo fondamentale, per ogni operatore, di adoperarsi per soddisfare le esigenze dei clienti;
- deve essere evitata qualsiasi polemica con i clienti, in caso di particolari difficoltà deve essere informato con urgenza il Capo ufficio/reparto;
- è vietato chiedere ai clienti, a qualsiasi titolo, compensi, regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa;
- in tutti i reparti aperti al pubblico, compresi locali di transito e corridoi di servizio, i dipendenti sono tenuti a parlare a bassa voce, in modo da non arrecare disturbo ai clienti a danno dell'immagine aziendale, specie nei settori sanitari.

5.5.2. RAPPORTI CON I FORNITORI - SCELTA DEL FORNITORE

Il rapporto corretto e trasparente con i fornitori rappresenta un aspetto rilevante del successo della Società.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto, avvengono sulla base di parametri obiettivi quali, la qualità, la convenienza, il prezzo, la capacità e l'efficienza.

Per la Società sono, quindi, requisiti di riferimento :

- la professionalità dell'interlocutore;
- la disponibilità, opportunamente documentata, di mezzi, anche finanziari, strutture organizzate, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione di sistemi di qualità, sicurezza e ambiente.

Nei rapporti di fornitura di beni e servizi la Società:

- adotta, nella selezione del fornitore, i criteri di valutazione previsti dalle procedure esistenti, in modo oggettivo e trasparente;
- non preclude ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicura ad ogni gara una concorrenza sufficiente: eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate;
- osserva le condizioni contrattualmente previste;
- mantiene un dialogo franco ed aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali.

5.5.3. INTEGRITÀ ED INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI E FORNITORI

Nei rapporti di affari con i clienti e fornitori sono vietate dazioni, benefici, (sia diretti che indiretti), omaggi, atti di cortesia e di ospitalità, salvo che siano di natura e valore tali da non compromettere l'immagine della Società e da non poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore che non sia determinato dalle regole di mercato. In ogni caso, eventuali omaggi, atti di cortesia e di ospitalità devono essere comunicati e sottoposti alla decisione del responsabile di funzione.

Il dipendente che riceva doni o trattamenti di favore da clienti o fornitori che travalichino gli ordinari rapporti di cortesia, deve immediatamente avvertirne il diretto superiore il quale ne darà immediata notizia agli specifici organi e/o alla competente funzione aziendale che, dopo le opportune verifiche, prenderà i provvedimenti opportuni.

La stipula di un contratto con un fornitore e la gestione del rapporto con lo stesso si basano su rapporti di estrema chiarezza, evitando, per quanto possibile, eccessi di reciproca dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, la Società predispone:

- un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni.

5.6 AMBIENTE E SICUREZZA

La Società considera di elevata rilevanza le tematiche connesse all'ambiente ed alla sicurezza. A tal fine, nella gestione delle attività aziendali la Società tiene conto della salvaguardia ambientale e della efficienza energetica, perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro.

La ricerca e l'innovazione tecnologica sono dedicate in particolare alla promozione di prodotti, attività e processi il più possibile compatibili con l'ambiente e con la sicurezza e la salute degli operatori.

I dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano 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.

In particolare i lavoratori hanno il dovere di:

- a) osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- b) utilizzare correttamente i macchinari, le apparecchiature, gli utensili, le sostanze e i preparati pericolosi e le altre attrezzature di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza;
- c) utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
- d) segnalare immediatamente al datore di lavoro o, in sua assenza, al Direttore Generale o al preposto le deficienze dei mezzi e dispositivi di cui alla lettera b) e c), nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli, dandone notizia
- e) al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o le segnalazioni o di controllo;
- f) non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possano compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- g) sottoporsi ai controlli sanitari previsti nei loro confronti;
- h) contribuire insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'osservanza di tutti gli obblighi imposti dall'autorità competente o comunque necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro.

5.7 COLLETTIVITA'

La Società è consapevole degli effetti della propria attività sul contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi.

La Società ritiene che il dialogo con gli stakeholder sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della propria attività e instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei propri stakeholder, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi.

5.7.1. RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI POLITICHE E SINDACALI

La Società si astiene dal fornire qualsiasi contributo, diretto o indiretto, sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a specifiche disposizioni di legge.

5.7.2. RAPPORTI CON LE REALTÀ NO-PROFIT

La Società considera con favore e, se del caso, fornisce sostegno ad iniziative sociali e culturali orientate alla promozione della persona ed al miglioramento della qualità di vita.

5.7.3. RAPPORTI CON I MASS MEDIA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione ed informazione e, più in generale, gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente a ciò delegati, in conformità alle procedure adottate dalla Società.

Le comunicazioni verso l'esterno seguono i principi guida della verità, correttezza, trasparenza, prudenza e sono volte a favorire la conoscenza delle politiche aziendali e dei programmi e dei progetti della Società.

I rapporti con i *mass media* sono improntati sulla base di questo principio e sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità a ciò delegate.

I dipendenti/collaboratori non possono fornire informazioni all'esterno, né impegnarsi a fornirle, senza l'autorizzazione delle funzioni competenti.

In nessun modo o forma i dipendenti/collaboratori possono offrire pagamenti, regali, o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale di funzioni dei mass media o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

5.8 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I rapporti attinenti l'attività della Società, intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio (che operino per conto della Pubblica Amministrazione, centrale e periferica, o di organi legislativi, delle istituzioni comunitarie, di organizzazioni pubbliche internazionali e di qualsiasi Stato estero), con la magistratura, con le autorità pubbliche di vigilanza e con altre autorità indipendenti, con i soci, nonché con *partners* privati concessionari di un pubblico servizio, devono essere intrapresi e gestiti nell'assoluto e rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati nel Codice etico e nei protocolli interni del Modello 231/01, in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti.

A tal fine, l'assunzione di impegni con le Pubbliche Amministrazioni e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni preposte ed autorizzate, nel rispetto delle leggi e dei principi del Codice Etico e nella completa osservanza dei protocolli interni di cui al Modello 231/01.

La Società vieta ai propri dipendenti, collaboratori o rappresentanti di accettare, promettere od offrire, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori non dovuti (anche in termini di opportunità di impiego) in relazione a rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o con i dipendenti della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni o con soggetti privati (italiani o esteri) per influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità.

Qualsiasi dipendente che riceva direttamente o indirettamente richieste o offerte di denaro o di favori di qualunque tipo (ivi compresi ad es. omaggi o regali di non modico valore) formulate indebitamente da coloro che operano per conto della Società nel contesto dei rapporti con pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni o con soggetti privati (italiani o esteri), deve immediatamente riferire all'Organismo di Vigilanza e alla funzione interna competente per l'assunzione dei provvedimenti conseguenti.

Ogni rapporto con le istituzioni dello Stato o internazionali è, pertanto, riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a esplicitare l'attività della Società, a rispondere a richieste o ad atti

di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze) o comunque a rendere nota la posizione della Società su temi rilevanti.

A tal fine, la Società:

- opera, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori Istituzionali a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresenta i propri interessi e posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evita falsificazioni e/o alterazioni dei rendiconti o dei dati documentali al fine di ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per la Società ed evita destinazioni di fondi pubblici a finalità diverse da quelle per cui si sono ottenuti.

6. MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

6.1 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

È obiettivo della Società diffondere a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. L'attitudine verso i controlli deve essere positiva per il contributo che questi danno al miglioramento dell'efficienza. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure, proteggere i beni della Società e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Il sistema di controllo interno nel suo insieme deve ragionevolmente consentire:

- il rispetto delle leggi vigenti, delle procedure e del Codice Etico;
- il rispetto delle strategie e delle politiche della Società;
- la tutela dei beni della Società, materiali e immateriali;
- l'efficacia e l'efficienza della gestione;
- l'attendibilità delle informazioni finanziarie, contabili e gestionali interne ed esterne;
- l'efficacia delle politiche di responsabilità sociale adottate.

La responsabilità di realizzare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello della struttura organizzativa; conseguentemente, tutti i collaboratori, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.

6.2 ORGANISMO DI VIGILANZA SUL CODICE ETICO

La Società, nell'ambito delle attività di adeguamento del proprio Modello Organizzativo alle esigenze espresse dal D. Lgs. 231/01, ha istituito un apposito Organismo di Vigilanza, che ha tra l'altro la funzione di verificare il corretto funzionamento del Modello Organizzativo, il rispetto e l'applicazione, da parte dei Destinatari, delle norme contenute nel Codice Etico (attraverso l'applicazione di specifici *compliance programs* e accogliendo eventuali segnalazioni fornite dagli stakeholder interni ed esterni) oltre che di:

- relazionare periodicamente al Consiglio di Amministrazione sui risultati dell'attività svolta, segnalando eventuali violazioni del Codice di significativa rilevanza;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice Etico.

6.3 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, il Direttore Generale predispone e realizza, anche in base alle eventuali indicazioni dell'Organismo di Vigilanza sul Codice, un piano periodico di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori.

6.4 SEGNALAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI

Devono essere obbligatoriamente e immediatamente segnalate all'Organismo di Vigilanza le informazioni che possono far sospettare violazioni, anche potenziali, del Modello quali, per esempio ma non a titolo esaustivo:

- eventuali ordini ricevuti dal superiore e ritenuti in contrasto con la legge, la normativa interna o il Modello;
- eventuali richieste od offerte di doni (eccedenti il valore modico) o di altre utilità provenienti da pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio;
- eventuali omissioni, trascuratezze o falsificazioni nella tenuta della contabilità o nella conservazione della documentazione, su cui si fondano le registrazioni contabili;
- i provvedimenti e/o le notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria o da qualsiasi altra autorità, dai quali si evinca lo svolgimento di indagini che interessano, anche indirettamente, la Società, i suoi dipendenti o i componenti degli Organi Societari;
- le richieste di assistenza legale inoltrate alla Società dai dipendenti ai sensi del CCNL, in caso dell'avvio di un procedimento penale a carico degli stessi;
- le notizie relative ai procedimenti disciplinari in corso e alle eventuali sanzioni irrogate ovvero la motivazione della loro archiviazione.

6.4.1. CANALI DI SEGNALAZIONI ALL'ORGANISMO DI VIGILANZA

I Destinatari del presente Codice Etico possono rivolgersi in qualsiasi momento all'Organismo di Vigilanza e segnalare circostanze di condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01, nelle forme e nelle modalità previste dalla procedura Whistleblowing.

L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

6.5 VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporta la segnalazione e gli eventuali suggerimenti ritenuti necessari al Direttore Generale e, nei casi più significativi, al Consiglio di Amministrazione. Nel caso tali violazioni riguardino uno o più membri del Consiglio di Amministrazione o il Direttore, l'Organismo di Vigilanza riporterà le segnalazioni al Consiglio di Amministrazione, in quanto organo collegiale ed all'organo di controllo, ex art. 2403 c.c., in quel momento in carica.

Le competenti funzioni, attivate dagli organi di cui sopra, definiscono i provvedimenti da adottare secondo le normative in vigore, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito all'organismo preposto alla vigilanza.

6.5.1. LINEE GUIDA DEL SISTEMA SANZIONATORIO

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico e nelle procedure previste dai protocolli interni di cui al Modello 231/01, compromette il rapporto fiduciario tra la Società ed i propri amministratori, dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, clienti, fornitori, partners commerciali e finanziari. Tali violazioni saranno dunque perseguite dalla Società incisivamente, con tempestività ed immediatezza, attraverso i provvedimenti disciplinari previsti nel Modello 231/01, in modo adeguato e proporzionale, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale di tali comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale, nei casi in cui costituiscano reato. Gli effetti della violazione del Codice Etico e dei protocolli interni di cui al Modello 231/01 devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con la Società: a tal fine la Società provvede a diffondere il Codice Etico, i protocolli interni e ad informare sulle sanzioni previste in caso di violazione e sulle modalità e procedure di irrogazione.