



CODICE ETICO

della
Aifos Service s.c.a r.l.

INDICE

1. Premessa	4
2. Obiettivo	4
3. Missione, Visione, Etica e Scopo Mutualistico	4
4. Natura, Struttura e Ambito di applicazione del Codice Etico	5
4.1 Natura	5
4.2 Struttura	5
4.3 Ambito di applicazione	5
5. Principi Etici Generali	6
5.1 Legalità	6
5.2 Correttezza e Integrità	6
5.3 Onestà	6
5.4 Trasparenza e completezza dell'informazione	6
5.5 Riservatezza delle informazioni	7
5.6 Valore della persona	7
5.6.1 <i>Rispetto della dignità umana</i>	7
5.6.2 <i>Formalizzazione del rapporto di lavoro</i>	7
5.6.3 <i>Gestione e valutazione del personale</i>	7
5.6.4 <i>Sicurezza salvaguardia della salute e delle condizioni di lavoro</i>	7
5.6.5 <i>Crescita professionale</i>	8
5.6.6 <i>Discriminazione e molestie</i>	8
5.7 Prevenzione dei conflitti d'interesse	8
5.8 Efficienza e Spirito di servizio	8
5.9 Tutela del nome	8
6. Principi Etici dello scopo mutualistico	8
6.1 Mutualità	8
6.2 Solidarietà	9
6.3 Democrazia	9
7. Principi Etici nell'ambito della Corporate Governance	9
7.1 Consiglio di Amministrazione	9
7.2 Relazioni con i Soci	9
7.3 Trasparenza della contabilità societaria	10
7.4 Controllo interno	10
8. Principi Etici nelle relazioni con il Personale	10
9. Principi Etici nei rapporti con i Terzi e la Pubblica Amministrazione	10
9.1 Clienti e Fornitori	10
9.2 Clienti	11
9.3 Fornitori	11
9.4 Integrità e indipendenza nei rapporti con i fornitori	11
9.5 Gestione dei rapporti con i clienti "pubblici"	12
9.6 Tutela degli aspetti etico-ambientali nelle forniture	12
9.7 Collettività	12
9.8 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali	12
9.9 Rapporti con altre realtà no-profit	13
9.10 Rapporti con i mass media e diffusione delle informazioni	13
9.11 Pubblica Amministrazione	13
9.11.1 <i>Gestione appalti pubblici</i>	14
10. Attuazione del Codice Etico	15
10.1 Sistema di controllo interno	15
10.2 Organismo di Vigilanza (OdV)	15
10.3 Comunicazione e formazione	15
10.4 Segnalazioni dei soggetti interessati	16
10.5 Violazioni del Codice Etico	16

10.6 Linee guida del sistema sanzionatorio 16

11. Sistema Sanzionatorio	17
11.1 Principi generali	17
11.2 Sanzioni per i lavoratori dipendenti	17
11.3 Misure nei confronti degli amministratori	17
11.4 Misure nei confronti dei soci	18
11.5 Misure nei confronti dei collaboratori esterni e partners	18

1. Premessa

L'Aifos Service s.c. a r.l. (di seguito: la Cooperativa o la Società) esercita e gestisce la propria attività nel rispetto dei principi e delle norme di comportamento dichiarati nel presente Codice Etico e nel rigoroso rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente.

Aifos Service s.c. a r.l. considera della massima importanza l'assunzione di responsabilità etico-sociale nel condurre gli affari e le attività, a tal fine favorisce e sostiene una gestione della Società improntata al bilanciamento dei legittimi interessi degli *stakeholders* di riferimento e, più in generale, della collettività in cui opera.

Si considerano *stakeholders* (portatori d'interesse) di riferimento della Cooperativa le risorse umane: dipendenti e collaboratori; i soci cooperatori e no; gli amministratori; i fornitori; la Pubblica Amministrazione; la collettività e tutti i soggetti coinvolti, in modo diretto e/o indiretto, nelle attività poste in essere dalla stessa.

Il Codice Etico (di seguito: Codice) s'inserisce nel quadro delle previsioni del D.Lgs. n. 231 del 2001, nonché delle "Linee Guida per la predisposizione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001" emanate da Confcooperative nel 2004 ed aggiornate nel 2010, e detta i principi generali di gestione, vigilanza e controllo cui i detti modelli di organizzazione devono ispirarsi, disciplinando altresì casi e comportamenti specifici per la Cooperativa, principalmente ai fini della prevenzione dei reati contemplati nel detto decreto ed alle sue successive modificazioni ed integrazioni.

Al riguardo, si rimanda al Modello organizzativo adottato dalla Cooperativa, di cui il presente Codice è parte integrante.

Compete all'Organo Amministrativo l'adozione, approvazione ed aggiornamento del Codice Etico, e per quanto riguarda tale ultimo aspetto su eventuale intervento dell'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01.

2. Obiettivo

Il presente Codice è stato elaborato per assicurare che i valori etici della Società siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori della stessa nella conduzione delle attività e di tutte le iniziative promosse.

3. Missione, Visione Etica e Scopo Mutualistico

Aifos Service s.c. a r.l. è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità e non ha fini di lucro, ha per scopo il perseguimento, attraverso la gestione in forma associata, della continuità di occupazione lavorativa ed il conseguimento di migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci. Ai conferenti, agli operatori, agli utilizzatori dei propri servizi si propone come partner solido ed affidabile, capace di soddisfare i loro bisogni ed aspettative.

La Società opera per il miglioramento continuo dei processi, ispirandosi ad alcuni valori fondamentali, quali:

- agire secondo i principi dello scopo mutualistico, della leale collaborazione con la compagine societaria, del massimo soddisfacimento delle aspettative dei clienti;
- garantire continuità occupazionale e migliori condizioni per soci cooperatori e dipendenti;

- riconoscere un ruolo strategico alle risorse umane, intrattenendo con esse rapporti improntati al reciproco rispetto e al rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute, disabilità fisiche, responsabilità familiari, razza, ceto sociale, nazionalità, opinioni politiche, appartenenze sindacali, credenze religiose o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;
- riconoscere un ruolo irrinunciabile a formazione, responsabilizzazione e coinvolgimento ad ogni livello di tutto il personale, garantendo al tempo stesso il rispetto dell'integrità fisica e morale;
- razionalizzare la gestione aziendale in tutte le aree strategiche ed operative;
- progettare ed erogare i servizi che rispettino le risorse naturali ed ambientali, il cui rapporto qualità/prezzo si attesti ai massimi livelli;
- integrare negli obiettivi di economicità, efficacia ed efficienza i principi di sviluppo sostenibile e di prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti irrinunciabili per una presenza responsabile e duratura all'interno del mercato;
- operare nel mercato rispettando i principi etici fondamentali, quali onestà, imparzialità e rispetto di tutte le norme vigenti (leggi nazionali e comunitarie, regolamenti o codici interni, provvedimenti amministrativi, norme deontologiche).

4. Natura, Struttura ed Ambito di applicazione del Codice Etico

4.1 Natura

Il Codice unitamente allo Statuto ed al Codice Deontologico costituisce elemento di accettazione obbligatoria per far parte della compagine sociale della Cooperativa e/o per collaborare con la stessa.

4.2 Struttura

Il Codice si compone delle seguenti parti:

- 1) Principi Etici generali;
- 2) Principi Etici dello Scopo Mutualistico;
- 3) Principi Etici nell'ambito della Corporate Governance;
- 4) Principi Etici nei rapporti con il Personale;
- 5) Principi Etici nei rapporti con i Terzi e con la Pubblica Amministrazione;
- 6) Attuazione del Codice Etico;
- 7) Sistema Sanzionatorio.

4.3 Ambito di applicazione

Il Codice contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Società nei confronti dei portatori d'interesse: soci cooperatori, dipendenti, collaboratori, amministratori, fornitori, clienti, committenti, partner, Pubblica Amministrazione, ecc.; nonché tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la stessa.

All'osservanza del Codice sono tenuti i seguenti "Destinatari":

- i rappresentanti degli organi sociali e tutti i componenti del corpo dirigenziale, i quali devono conformare tutte le decisioni e le azioni al rispetto del Codice, diffonderne la conoscenza e favorirne la condivisione da parte di dipendenti, collaboratori e terzi soggetti che operano per conto della Cooperativa. Gli amministratori ed i componenti del corpo dirigenziale, inoltre, devono costituire, attraverso i propri comportamenti, un modello di riferimento per tutto il personale;
- i soci cooperatori ed i dipendenti, tenuti ad agire nel rispetto del Codice ed a segnalare al CdA e/o all'Organismo di Vigilanza eventuali infrazioni allo stesso;

- i fornitori di beni e servizi, che devono essere opportunamente informati delle regole di condotta contenute nel Codice e uniformarvi i propri comportamenti per tutta la durata del rapporto contrattuale con la Cooperativa.

5. Principi Etici Generali

5.1 Legalità

I Destinatari sono tenuti al rigoroso rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti nazionali e comunitarie. Inoltre, sono tenuti al rispetto dei regolamenti e delle procedure e istruzioni aziendali, quali attuazioni di obblighi normativi.

5.2 Correttezza e Integrità

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle regole deontologiche, peritali e professionali applicabili alle operazioni eseguite per conto della Società. Inoltre, sono tenuti al rispetto dei regolamenti e procedure aziendali, quali attuazioni di obblighi deontologici professionali.

Nell'adempimento delle proprie funzioni, tutti i Destinatari s'impegnano a rispettare i diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale; questo rispetto va inteso anche sotto i profili delle opportunità, della privacy e del decoro.

Nella conduzione di ogni e qualsivoglia attività vanno sempre evitate situazioni che creino arbitrarie discriminazioni nei confronti del personale, nonché conflitti d'interesse sostanziali fra ciascun lavoratore, dirigente o dipendente e la Cooperativa.

5.3 Onestà

Nello svolgimento delle proprie attività tutti sono tenuti a rispettare diligentemente le norme in vigore, il Codice ed i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Cooperativa può giustificare una condotta disonesta.

E' severamente vietato a tutti, nell'esecuzione delle proprie funzioni, dare o promettere denaro, regali o altre utilità, o ancora promettere o garantire vantaggi. Tale condotta è proibita sia che venga realizzata nell'esclusivo interesse personale sia che venga posta in essere nell'interesse o a vantaggio della Società.

I rapporti con i portatori d'interesse vanno improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto. Per tale motivo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sulla indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

5.4 Trasparenza e completezza dell'informazione

I Destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli nelle operazioni eseguite per conto della Società. Gli stessi, sono inoltre tenuti al rispetto dei regolamenti, delle procedure e delle istruzioni aziendali, quali attuazioni del principio di trasparenza.

Tutti s'impegnano a fornire informazioni chiare, frequenti, complete e accurate; in tal senso è adottata una comunicazione di facile ed immediata comprensione da parte del soggetto a cui le informazioni stesse sono dirette per consentire decisioni autonome e consapevoli.

Inoltre, tutti s'impegnano a verificare preventivamente che le informazioni comunicate all'esterno ed all'interno siano chiare, veritiere e complete, anche in relazione ai dati economici, finanziari e contabili.

La Cooperativa riconosce il valore fondamentale della corretta informazione ai soci, agli organi ed alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione societaria e contabile e in alcun modo giustifica azioni dei propri collaboratori che impediscano il controllo da parte degli enti od organizzazioni preposte.

5.5 Riservatezza delle informazioni

La Società assicura e garantisce la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali.

Tutte le informazioni a disposizione della Società sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati.

I Destinatari assicurano la massima riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle attività svolte per conto della Società. Gli stessi sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali, o relativi a qualsiasi portatore d'interesse, esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e, comunque, a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni sensibili senza l'esplicito consenso degli interessati e informazioni riservate senza l'autorizzazione della Società.

5.6 Valore della persona

La Società favorisce l'impiego delle risorse umane nel rispetto e nella valorizzazione delle caratteristiche individuali, tutelando le diversità e fondando le relazioni interne principalmente sul dialogo.

5.6.1 Rispetto della dignità della persona: i Destinatari rispettano i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Nelle relazioni interne ed esterne non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio basato su opinioni politiche e sindacali, religione, origini razziali o etniche, nazionalità, età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute e in genere qualsiasi caratteristica intima della persona umana.

5.6.2 Formalizzazione del rapporto di lavoro: i rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare, e comunque sulla base dei contenuti del Regolamento Interno ai sensi dell'art. 6 della L. 142 del 2001, approvato dall'Assemblea dei Soci in data 21/12/2009.

I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché questi abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

5.6.3 Gestione e valutazione del personale: la Società rifiuta qualunque forma di discriminazione nei confronti dei propri soci cooperatori e/o dipendenti o collaboratori, favorendo processi decisionali e valutativi basati su criteri oggettivi comunemente condivisi, e comunque nel rispetto del Regolamento richiamato nel punto precedente.

5.6.4 Sicurezza e salvaguardia della salute e delle condizioni di lavoro: la Società favorisce condizioni di lavoro che tutelino l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza. Il socio cooperatore e/o il dipendente o il collaboratore, comunque, dovrà rispettare tutte le leggi e gli standard applicabili in materia di sicurezza e protezione ambientale ed attenersi alle politiche della Cooperativa nei casi in cui queste impongano requisiti più rigorosi rispetto agli standard di legge (OHSAS 18001 e ISO 19001 per la qualità del lavoro). Al riguardo, si richiama

espressamente l'art. 21 (Norme sulla sicurezza sul lavoro e indumenti di lavoro) del Regolamento Interno L. 142/2001, già sopra menzionato.

5.6.5 Crescita professionale: la Cooperativa, oltre che per previsione statutaria, promuove comunque la crescita professionale dei soci cooperatori e/o dei dipendenti mediante opportuni strumenti, partecipazione ad eventi ed occasioni lavorative nonché appositi piani formativi.

5.6.6 Discriminazione e molestie: Aifos Service vuole essere per i soci lavoratori e/o dipendenti o collaboratori un luogo di lavoro esente da discriminazioni o molestie illegali. Pertanto, saranno offerte pari opportunità a tutti i predetti soggetti e a coloro che cercano impiego presso la stessa, in linea con le disposizioni di legge applicabili e con le previsioni statutarie relative, e non saranno tollerate molestie o condotte suscettibili di creare un ambiente ostile o sfavorevole sul luogo di lavoro.

5.7 Prevenzione dei conflitti di interesse

Al fine di evitare situazioni, anche potenziali, di conflitto di interesse, la Cooperativa, al momento di assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro richiede ai propri amministratori, soci cooperatori, dipendenti e collaboratori a vario titolo di sottoscrivere una apposita dichiarazione che esclude la presenza di situazioni o condizioni di conflitto di interesse tra il singolo e la Società, e nel caso di sussistenza di tali situazioni o condizioni di chiarirne la natura.

Allo stesso fine, la Società previene eventuali conflitti di interesse fra suoi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori e la Pubblica Amministrazione.

Chiunque ha notizia di situazioni o condizioni di conflitto di interesse deve darne tempestiva comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

5.8 Efficienza e Spirito di servizio

Tutti s'impegnano a perseguire la migliore qualità professionale secondo gli standards più avanzati e le *best practice* di ciascun settore e profilo di attività lavorativa. Inoltre, tutti si devono impegnare al corretto adempimento dei doveri e degli obblighi inerenti ciascuna posizione, ed alla ricerca della migliore economicità nelle prestazioni e nei servizi resi.

I contratti e gli incarichi vanno eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente tra le parti.

Tutti, nell'assolvimento dei propri compiti e funzioni, considerano costantemente propria la missione aziendale di fornire un servizio di alto valore economico e sociale alla collettività.

Tale considerazione informa sempre la condotta della Cooperativa e di ciascun amministratore, socio cooperatore e/o dipendente.

5.9 Tutela del nome

Gli amministratori, i soci cooperatori, i dipendenti ed i collaboratori non devono commettere azioni che possano pregiudicare o compromettere i valori, l'immagine e il buon nome di Aifos Service ed i propri scopi.

6. Principi Etici dello scopo mutualistico

Principi base della cooperazione sono: la mutualità, la solidarietà e la democrazia. Aifos Service nel suo operare s'ispira e rispetta questi principi.

6.1 Mutualità

Lo scopo mutualistico è una caratteristica fondamentale delle società cooperative.

La mutualità la si deve considerare sotto il duplice aspetto di interna ed esterna; la prima si realizza attraverso la fornitura di beni, servizi e occasioni di lavoro direttamente ai membri dell'organizzazione a condizioni più favorevoli rispetto a quelle che otterrebbero direttamente sul mercato.

La mutualità esterna, invece, identifica la cooperativa come fonte di atti mutualistici e solidaristici che proiettano i loro effetti verso l'esterno, in particolare verso il sistema cooperativo e verso la collettività o determinate categorie della popolazione. In altri termini, la mutualità esterna ha finalità attinenti al pubblico interesse, e nello specifico erogare anche a terzi beni o servizi.

6.2 Solidarietà

Le cooperative attuano forme di solidarietà finalizzate alla promozione dello sviluppo ed al consolidamento delle imprese sul mercato: non può esistere reale cooperazione se questa non si realizza primariamente tra le cooperative stesse.

La legge n. 59 del 1992, all'art. 11, istituisce i fondi mutualistici per la promozione e lo sviluppo della cooperazione. Tutte le cooperative destinano annualmente il 3% (treprocento) degli utili prodotti all'alimentazione di tali fondi (mutualità esterna di sistema).

6.3 Democrazia

Il principale strumento per assicurare il funzionamento democratico delle cooperative è il cosiddetto "voto capitario", detto altrimenti "*una testa, un voto*".

In base a questo principio ogni socio ha diritto a un voto in assemblea, indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale.

I soci cooperatori persone giuridiche ed i soci sovventori hanno rispettivamente diritto ad un voto in assemblea, e per tale seconda categoria si richiamano espressamente le regole statutarie.

In applicazione del principio in questione, è vigente la regola secondo cui occorre un giudizio motivato sui motivi di ammissione o sul diniego di ammissione nei confronti dei nuovi soci.

7. Principi Etici nell'ambito della Corporate Governance

7.1 Consiglio di Amministrazione

Le nomine dei componenti del Consiglio di Amministrazione devono avvenire mediante procedure trasparenti.

Il Consiglio di Amministrazione agisce e delibera con cognizione di fatto e di causa, ed in piena autonomia, perseguendo l'obiettivo dello scopo mutualistico per la Società e nel rispetto dei principi di legalità, mutualità, solidarietà e democrazia.

Le decisioni dei componenti del Consiglio di Amministrazione devono essere autonome, ovvero basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse della Società.

L'indipendenza del giudizio è un requisito delle decisioni del Consiglio di Amministrazione e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettarsi le norme di legge, i regolamenti e le procedure aziendali.

In particolare, i Consiglieri di Amministrazione sono tenuti individualmente a svolgere il proprio incarico con serietà, professionalità e presenza, consentendo così alla Società di trarre beneficio mutualistico dalle loro competenze.

7.2 Relazioni con i Soci

La Cooperativa promuove la trasparenza e l'informazione nei confronti dei Soci, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti.

Gli interessi di tutti i Soci sono promossi e tutelati, rifiutando qualunque interesse particolare o di parte.

La Cooperativa promuove una consapevole ed informata partecipazione dei Soci alla vita societaria. La Cooperativa promuove la massima riservatezza delle informazioni inerenti operazioni societarie e le informazioni sensibili e confidenziali riguardanti i Soci. I Destinatari coinvolti devono mantenere riservate tali informazioni e non abusarne.

La diffusione, verso l'esterno, di informazioni riguardanti i rapporti mutualistici avviene con massima prudenza e cautela.

In ogni caso, è assolutamente proibito diffondere notizie false e tendenziose.

La scelta del personale da assumere (soci cooperatori) è effettuata tenendo conto esclusivamente delle concrete esigenze della Cooperativa e del profilo professionale del candidato.

7.3 Trasparenza della contabilità societaria

La Società promuove la massima trasparenza, affidabilità ed integrità delle informazioni inerenti la contabilità societaria.

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

Tutte le azioni ed operazioni della Società devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione è richiesto un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o negligenze sono tenuti a riferire i fatti all'Organismo di Vigilanza.

7.4 Controllo interno

La Società è dotata di un sistema dei controlli interni¹ che contribuisce al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi aziendali, nonché al contenimento dei rischi delle operazioni aziendali, rispetto al quale i Destinatari devono essere consapevoli dell'esistenza.

I Destinatari, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione, dell'attuazione e del corretto funzionamento dei controlli inerenti le aree operative o le attività loro affidate.

8. Principi Etici nelle relazioni con il Personale

Si richiamano specificamente sia quanto già riportato nel paragrafo 5.6 (Valore della persona) del presente Codice sia quanto contenuto nel Regolamento Interno ai sensi dell'art. 6 della L. 142 del 2001.

9. Principi Etici nei rapporti con i Terzi e con la Pubblica Amministrazione

9.1 Clienti e Fornitori

Il 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.

¹ Il sistema dei controlli interni è inteso come l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali e il conseguimento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali, della salvaguardia del valore delle attività e protezione dalle perdite, dell'affidabilità e integrità delle informazioni contabili gestionali, della conformità delle operazioni con la legge e le disposizioni interne dell'ente.

9.2 Clienti

La Cooperativa 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 soci cooperatori, ai dipendenti, ai collaboratori, agli amministratori di:

- fornire con efficienza, cortesia e tempestività, nell'ambito delle previsioni contrattuali, servizi di elevato livello qualitativo, tali da soddisfare 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 servizi della Società, in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- soddisfare le attese dei clienti in termini di onestà, trasparenza e pieno rispetto della legge e degli accordi contrattuali;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

9.3 Fornitori

La Società considera il rapporto corretto e trasparente con i fornitori un aspetto rilevante del suo successo.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto avvengono sulla base di parametri obiettivo, quali: qualità, convenienza, prezzo, capacità, efficienza, eticità, rispetto della legge.

Nella scelta dei fornitori sono 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 gestione qualità, sicurezza e ambiente;
- la tenuta di condotte rispettose della sicurezza e dell'ambiente;
- la tenuta di condotte che non si riversino negativamente sull'immagine e sul buon nome della Cooperativa.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e servizi la Cooperativa:

- 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 equa, eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate;
- osserva le condizioni contrattualmente previste;
- mantiene un dialogo sincero ed aperto con i fornitori, e comunque in linea con le buone prassi commerciali;
- osserva e pretende l'osservanza di tutti gli obblighi imposti dalla normativa vigente in materia di sicurezza, appalti pubblici, versamenti contributivi e fiscali, nell'ambito dei rapporti di appalto, di fornitura e di approvvigionamento.

9.4 Integrità ed indipendenza nei rapporti con clienti e fornitori

Nei rapporti di affari con clienti e fornitori sono vietate dazioni, benefici (sia diretti che indiretti), omaggi, atti di cortesia e/o 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/o di ospitalità devono essere comunicati e sottoposti alla decisione del Responsabile di riferimento.

Eventuali sponsorizzazioni, donazioni o elargizioni in beneficenza devono essere approvate dal Consiglio di Amministrazione.

Chiunque faccia parte dell'organizzazione della Cooperativa che riceva doni o trattamenti di favore da clienti o fornitori eccedenti gli ordinari rapporti di cortesia commerciale, deve comunicarlo all'Organismo di Vigilanza ed al Responsabile di riferimento. Quest'ultimo ne darà immediata notizia agli specifici organi e/o alla competente funzione aziendale che, dopo le idonee verifiche, assumerà i provvedimenti più opportuni.

La stipula di un contratto con un fornitore e la gestione del rapporto conseguente s'ispirano al principio di chiarezza, evitando ordinariamente gli eccessi di reciproca dipendenza.

Al fine di garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, la Cooperativa appronta:

- un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni, nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti.

9.5 Gestione dei rapporti con clienti "pubblici"

Nella gestione dei rapporti con i clienti "pubblici" la Cooperativa rispetta gli stessi criteri, principi e divieti descritti nel precedente paragrafo. Tuttavia, in considerazione della particolare natura del contraente pubblico, sono adottati i seguenti ed ulteriori comportamenti:

- è vietato qualsiasi comportamento che possa essere anche soltanto interpretato come di natura collusiva o comunque idoneo a violare i principi del Codice;
- è vietata qualsiasi promessa, richiesta, offerta a/da Pubblico Ufficiale, Incaricato di Pubblico Servizio o dipendente della Pubblica Amministrazione finalizzata ad eludere la normativa sulle trattative contrattuali con la Pubblica Amministrazione;
- la Cooperativa assicura una corretta comunicazione verso la Pubblica Amministrazione, realizzata attraverso i canali deputati, gestita esclusivamente dagli Organi societari preposti e con la garanzia di trasmissione di informazioni complete e veritiere.

9.6 Tutela degli aspetti etico-ambientali nelle forniture

Nell'ottica di uniformare l'attività di approvvigionamento di beni e servizi ai principi etico-ambientali di riferimento, la Cooperativa potrà richiedere, per particolari forniture, requisiti di tipo sociale e/o ambientale, a titolo di esempio: la presenza di un Codice Etico oppure la Certificazione etica SA8000; la presenza di un sistema di Gestione Ambientale (EMAS o ISO 14001). A tal fine, nei singoli contratti potranno essere previste apposite clausole.

9.7 Collettività

Aifos Service 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 operare, a contemperare gli interessi coinvolti.

Pertanto, ritiene che il dialogo con i portatori d'interesse sia d'importanza strategica per il corretto sviluppo della propria attività ed instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei portatori d'interesse di riferimento, al fine di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi.

9.8 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali

La Cooperativa nel fornire eventuali contributi a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, adotta procedure e forme documentate, tracciabili e conformi alla normativa vigente.

Tali eventuali contributi sono comunque svincolati da qualsiasi interesse, diretto o indiretto, della Cooperativa, inteso ad ottenere agevolazioni o trattamenti di favore, oppure a costituire turbativa della libera concorrenza. In nessun caso i detti contributi potranno essere elargiti in un'ottica di reciprocità, escludendosi quindi ogni forma di scambio politico.

9.9 Rapporti con altre realtà no-profit

Aifos Service 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, previa approvazione del Consiglio di Amministrazione.

9.10 Rapporti con i mass media e diffusione delle informazioni

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione ed informazione e, più in generale, con gli interlocutori esterni sono mantenuti solo dai soggetti espressamente delegati a tale funzione, in conformità alle procedure e politiche adottate dalla Società.

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

I soci cooperatori, i dipendenti, i collaboratori, e gli amministratori non possono fornire informazioni all'esterno, né impegnarsi a fornirle, senza l'esplicita autorizzazione della Presidenza.

In nessuna maniera o forma i soci cooperatori, i dipendenti, i collaboratori, gli amministratori devono offrire pagamenti, regali, o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività dei mass media, o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

9.11 Pubblica Amministrazione

I rapporti intrattenuti dalla Società con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, con la magistratura, con le autorità pubbliche di vigilanza e con altre autorità indipendenti, 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 previsti dal Modello organizzativo 231/01, in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti.

L'assunzione di impegni con la Pubblica Amministrazione e con le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni preposte ed autorizzate; tali impegni saranno assolti nel dovuto rispetto delle norme, dei principi del Codice Etico e nella completa osservanza dei protocolli interni di cui al Modello organizzativo 231/01.

Aifos Service vieta ai soci cooperatori, ai dipendenti, ai collaboratori, agli amministratori o rappresentanti e, più in generale, a tutti coloro che operano nel proprio interesse, o in nome e per conto della stessa, 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 dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, o soggetti privati, per influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità.

Ogni socio cooperatore, dipendente, collaboratore, amministratore che riceva direttamente o indirettamente richieste o offerte di denaro o di favori di qualunque tipo, compresi omaggi o regali non di modico valore, formulate indebitamente a coloro, o da coloro, che operano per conto della Cooperativa nel contesto di rapporti con pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, o con soggetti

privati, deve comunicarlo all'Organismo di Vigilanza ed al Responsabile di riferimento per l'assunzione dei necessari provvedimenti.

Ogni rapporto con la Pubblica Amministrazione va ricolto esclusivamente a forme di comunicazione volte a esplicitare l'attività della Cooperativa oppure per rispondere a richieste o ad atti di natura ispettiva, o ancora per rendere nota la posizione della stessa su aspetti inerenti l'evolversi della propria attività.

Pertanto, Aifos Service:

- rappresenta i propri interessi e posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- contrasta ed evita falsificazioni e/o alterazioni dei rendiconti o dei dati documentali per ottenere indebiti vantaggi o qualsiasi altro beneficio;
- opera evitando la destinazione di fondi pubblici per finalità diverse da quelle per i quali sono ottenuti;
- compie uno scrupoloso controllo dei dati contenuti nelle dichiarazioni rivolte agli enti pubblici;
- persegue il pieno rispetto delle condizioni e delle tempistiche previste nei contratti stipulati con la Pubblica Amministrazione.

9.11.1 Gestione Appalti Pubblici

La Cooperativa, nella partecipazione a gare di appalto o negoziazioni per contratti di lavoro, forniture e servizi della Pubblica Amministrazione, adotta comportamenti improntati ai principi di buona fede, correttezza professionale, lealtà e legalità verso l'ente pubblico e gli altri soggetti concorrenti.

Nella gestione e partecipazione ad appalti pubblici la Cooperativa opera nel pieno rispetto della normativa vigente, in particolare adeguandosi a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. 163/2006), dai regolamenti attuativi, dalle circolari Ministeriali, dalle leggi regionali, dagli atti emanati dagli enti pubblici locali, e in generale da ogni altra disposizione normativa e amministrativa, italiana ed europea.

In particolare, Aifos Service si astiene dal tenere comportamenti anticoncorrenziali, quali:

- promesse, offerte, dazioni rivolte ai concorrenti al fine di ottenere l'aggiudicazione della gara, o affinché essi non concorrano, o ritirino l'offerta o presentino offerte palesemente abnormi;
- accordi con i concorrenti volti a condizionare il prezzo di aggiudicazione/negoziazione, o altre condizioni contrattuali;
- si astiene altresì da qualsiasi offerta di denaro, utilità, beni di valore o condizioni di vantaggio anche indiretto ai dipendenti pubblici che promuovono o gestiscono a qualunque titolo appalti o trattative con enti pubblici.

Il personale deputato alla predisposizione della documentazione necessaria per la partecipazione ad appalti pubblici dovrà:

- trasmettere alle stazioni appaltanti informazioni veritiere;
- garantire la completezza e l'aggiornamento di tali informazioni;
- rispettare, nella trasmissione della documentazione, le tempistiche previste dal Codice degli Appalti e dai bandi pubblici.

In ogni caso, i soci operatori, i dipendenti, i collaboratori e gli amministratori s'impegnano a riferire all'Organismo di Vigilanza qualsiasi notizia di condotte contrarie ai principi sopra esposti di cui vengano a conoscenza, anche se tenuti da eventuali concorrenti.

10. Attuazione del Codice Etico

10.1 Sistema di controllo interno

Richiamando quanto già espresso nel precedente paragrafo 7.4 (Controllo interno), è politica della Società diffondere a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza di 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'efficacia ed efficienza gestionale.

Per controlli interni devono intendersi 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 della normativa vigente, delle procedure aziendali 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.

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

10.2 Organismo di Vigilanza (OdV)

È costituito un Organismo di Vigilanza a cui sono affidati i seguenti compiti in merito all'attuazione del Codice Etico:

- monitorare l'applicazione del Codice da parte dei Destinatari, attraverso l'applicazione di specifici *compliance programs*, piani di audit interni e accogliendo le eventuali segnalazioni fornite dai portatori d'interesse interni ed esterni;
- trasmettere al management aziendale ed agli organi amministrativi la richiesta di applicazione di eventuali sanzioni per violazioni del Codice;
- 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, al fine di garantirne la coerenza con il Codice;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice.

10.3 Comunicazione e formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i Destinatari, interni ed esterni, mediante apposite attività di comunicazione, e comunque collocandolo sul sito internet aziendale.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice, l'ufficio o la funzione Risorse Umane predispone e realizza, anche sulla base delle eventuali indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, un piano periodico di comunicazione/formazione inteso 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.

10.4 Segnalazione dei soggetti interessati

La Cooperativa provvede a stabilire un canale di comunicazione attraverso il quale i soggetti interessati potranno rivolgere le proprie segnalazioni riguardanti il Codice o le sue eventuali violazioni direttamente all'OdV.

Tutti i soggetti interessati possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, attraverso l'indirizzo mail dedicato, ogni violazione o sospetta violazione del Codice all'OdV, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e/o il responsabile della presunta violazione.

L'OdV agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dare adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione.

È garantita la riservatezza sull'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

10.5 Violazioni del Codice Etico

In caso di accertata violazione del Codice, l'OdV riporta la segnalazione e richiede l'applicazione di eventuali sanzioni all'Organo Amministrativo.

Nel caso in cui la violazione coinvolga uno o più membri del Consiglio di Amministrazione o il Presidente, l'Organismo di Vigilanza riporterà la segnalazione e la proposta di sanzione disciplinare direttamente al Consiglio di Amministrazione, in quanto organo collegiale, ed al Collegio Sindacale (se presente), per l'eventuale convocazione dell'Assemblea dei Soci.

Gli organi sociali attivati assumono le decisioni ed approvano i conseguenti provvedimenti, anche sanzionatori, secondo la normativa in vigore, ne curano l'attuazione e riferiscono dell'esito all'Organismo di Vigilanza.

Qualora non venga dato seguito alla segnalazione dell'OdV o, pur dandole seguito, non venga comminata la sanzione, l'Organo Amministrativo deve fornire adeguate motivazioni all'OdV stesso ed al Collegio Sindacale (se presente).

10.6 Linee guida del sistema sanzionatorio

La violazione dei principi stabiliti nel Codice e delle procedure previste dai protocolli interni, di cui al Modello 231/01, compromette il rapporto fiduciario tra la Società ed i propri amministratori, soci cooperatori, dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, clienti, fornitori, partners commerciali e finanziari.

Tali violazioni, pertanto, saranno perseguite dalla Società incisivamente, con tempestività ed immediatezza, attraverso i provvedimenti previsti nel presente Codice e 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 possano costituire reato.

Gli effetti della violazione del Codice e dei protocolli interni di cui al Modello 231/01 vanno tenuti in seria considerazione da tutti i Destinatari; a tal fine la Società provvede a diffondere il Codice Etico ed i protocolli interni di riferimento del tipo di rapporto, ed informa sia sulle sanzioni previste in caso di violazione sia sulle modalità e procedure di irrogazione.

11. Sistema sanzionatorio

11.1 Principi generali

Tra gli aspetti fondamentali per l'efficacia e l'effettività del Modello c'è la previsione di un adeguato sistema sanzionatorio per la violazione delle regole di condotta imposte ai fini della prevenzione dei reati di cui al D.Lgs. 231/01 e, in generale, delle procedure interne previste dal Modello stesso.

Al riguardo, l'art. 6, co. 2, lettera e) del predetto decreto prevede che i modelli di organizzazione e gestione devono *“introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello”*.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale, perché le regole di condotta imposte dal Modello sono assunte dalla Società in piena autonomia e indipendentemente dalla tipologia di illecito che la violazione del Modello determina.

L'Organismo di Vigilanza, accertata la violazione del Modello o del Codice Etico, informa l'Organo Amministrativo, proponendo eventualmente l'applicazione di adeguate sanzioni.

Qualora, su richiesta dell'Organismo di Vigilanza, non venga comminata la sanzione, l'Organo Amministrativo deve darne adeguata motivazione all'Organismo stesso ed al Collegio Sindacale (se presente).

11.2 Sanzioni per i lavoratori dipendenti

I comportamenti tenuti dai lavoratori dipendenti, siano essi soci cooperatori o no, in violazione delle regole comportamentali contenute nel presente Codice e nel Modello sono da intendersi illeciti disciplinari.

Tali regole comportamentali - unitamente a quelle contenute nel Regolamento Interno ai sensi dell'art. 6 della L. 142 del 2001 - sono formalmente dichiarate vincolanti per tutti i lavoratori, e la loro violazione comporta l'irrogazione di sanzioni, graduate in base alla gravità della violazione stessa; nel rispetto delle procedure di cui all'articolo 7 della Legge 30 maggio 1970, n. 300 (Statuto Lavoratori) e/o di eventuali normative speciali applicabili.

In relazione alla tipologia delle sanzioni si fa specifico riferimento alle categorie di fatti sanzionabili previste dall'apparato sanzionatorio esistente, ossia alle previsioni di cui al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi del 18/7/2008 (e successivi rinnovi e/o modifiche), applicabile ad Aifos Service s.c. a r.l..

Tali categorie descrivono i comportamenti sanzionati a seconda del rilievo che assumono le singole fattispecie considerate e le sanzioni in concreto previste per la commissione dei fatti stessi a seconda della loro gravità.

Il sistema disciplinare è costantemente monitorato dal Responsabile o dalla funzione Risorse Umane e dall'OdV.

11.3 Misure nei confronti degli Amministratori

In caso di violazione del Codice o del Modello da parte di Amministratori della Società, l'OdV ne informerà l'intero Consiglio di Amministrazione ed il Collegio Sindacale (se presente), i quali provvederanno ad assumere le opportune iniziative previste dalla vigente normativa nonché dallo Statuto Sociale.

Nell'ipotesi in cui sia disposto il rinvio a giudizio di Amministratori, presunti autori del reato da cui deriva la responsabilità amministrativa della Società, si procederà alla convocazione dell'Assemblea dei soci per deliberare in merito alla revoca del mandato.

11.4 Misure nei confronti dei soci

In caso di violazione del Codice o del Modello da parte dei soci della Cooperativa, l'OdV informa l'Organo Amministrativo che provvederà ad assumere le opportune iniziative previste dalla vigente normativa e dallo Statuto Sociale.

Se la violazione è invece rilevata dall'Organo Amministrativo, lo stesso agirà in analoga maniera informando l'OdV.

In ogni caso, in conformità delle previsioni statutarie, la cessazione del rapporto di lavoro con la Cooperativa comporta comunque la perdita della qualità di socio.

11.5 Misure nei confronti di Collaboratori esterni e Partners

Ogni comportamento posto in essere da Collaboratori esterni o da Partners che violi o sia in contrasto con i principi e le linee di condotta indicate dal Codice e dal Modello, e tale da costituire rischio di commissione di reato sanzionabile ai sensi del D.Lgs 231/01, potrà determinare, mediante l'attivazione di opportune clausole, la sospensione del rapporto contrattuale e delle attività conseguenti, nonché l'applicazione di eventuali penali conseguenti alla sospensione dell'attività, fino a giungere alla risoluzione dei contratti e fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivi un danno concreto alla Società, come nel caso di applicazione da parte del Giudice delle misure previste dal Decreto.

L'Organo Amministrativo, se del caso con il supporto dell'OdV, curerà l'elaborazione, l'aggiornamento e l'inserimento nelle lettere di incarico o, più in generale, negli accordi con i Collaboratori e Partners, delle succitate specifiche clausole contrattuali.