

# CONSI COPRA SOCIETA' COOPERATIVA

## CODICE ETICO

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 10/03/2016*

*- Revisione 2018-01*

*Approvata dal Consiglio di Amministrazione il 19/10/2018*

Allegato n. 3

Al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231

## INDICE

Il Codice Etico: introduzione.....	3
CAPO I - PRINCIPI GENERALI DI CONDOTTA ETICA E COMPORTAMENTALE .....	4
Rispetto delle norme vigenti.....	4
Onestà negli affari e imparzialità.....	4
Trasparenza e completezza dell'informazione .....	4
Coinvolgimento e lavoro di squadra.....	4
Valore delle risorse umane e rispetto della persona.....	4
Rispetto dell'ambiente.....	4
Efficacia ed efficienza .....	5
Riservatezza delle informazioni.....	5
Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse .....	5
Tutela della sicurezza .....	5
Razzismo e Xenofobia .....	5
CAPO II - CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA.....	6
Tracciabilità delle operazioni.....	6
Trasparenza contabile e finanziaria.....	6
Diritto di accesso.....	6
Controllo interno .....	6
Rapporti con i soci .....	7
CAPO III - CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	7
Rapporti con la Pubblica amministrazione, pubblici dipendenti, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.....	7
Gestione dei contratti pubblici e gare di appalto.....	8
CAPO IV - CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI.....	8
Ottimizzazione e valorizzazione del personale .....	8
Trasparenza ed imparzialità nei meccanismi di selezione e assunzione del personale .....	8
Corretta gestione dei rapporti gerarchici .....	8
Divieto di accettare/promettere doni o altre utilità .....	8
Conflitto di interesse.....	9
Salute e sicurezza sul lavoro .....	9
CAPO V - CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI .....	9

Customer satisfaction .....	9
Stile di comportamento .....	10
Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite ai propri clienti.....	10
Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente i clienti.....	10
CAPO VI - CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I TERZI.....	10
Criteri di condotta nei rapporti con i fornitori e partner, inclusi i consulenti esterni .....	10
Obbligo per i Terzi di rispettare il Codice Etico .....	10
Divieto di favorire o svantaggiare i Terzi .....	11
Criteri di condotta nei rapporti con organizzazioni politiche, sociali, e sindacali.....	11
Criteri di condotta nei rapporti con i mass media e diffusione delle informazioni.....	11
CAPO VII - DISPOSIZIONI FINALI.....	11
Attuazione e controllo .....	11
Diffusione e formazione .....	11
Violazioni e segnalazioni .....	12
Sanzioni.....	12
Approvazione del Codice Etico e relative modifiche .....	12

## **Il Codice Etico: introduzione**

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione CONSI COPRA Soc. Coop..

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la cooperativa si devono attenere.

I principi etici e sociali enunciati, si ricollegano alla storia della cooperativa, e soprattutto allo spirito di cooperazione, professionalità e rispetto della persona che la contraddistingue.

L'impegno della cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e in buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

La cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci, dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della cooperativa stessa.

Dovranno essere adottate tutte le misure organizzative e gestionali necessarie a prevenire il compimento dei reati.

Obiettivi strategici della cooperativa sono:

- sviluppare e sostenere la cultura della cooperazione e della mutualità;
- operare per il superamento di tutte le forme di esclusione sociale;
- impegnarsi nella creazione di opportunità lavorative per i soci;
- promuovere la cultura ambientale e un rapporto di equilibrio con l'ambiente.

La cooperativa è retta e disciplinata dai principi di movimento cooperativo, dell'associazionismo tra cooperative, del rispetto della persona, del diritto di cittadinanza e di uguaglianza sociale tra donne e uomini.

La cooperativa si riconosce nei valori della mutualità e della cooperazione, la quale si pone in primo luogo come soggetto di creazione di opportunità lavorative.

In quanto cooperativa a mutualità prevalente è chiamata a coniugare, nel suo operare concreto, i principi di una sana ed efficiente gestione economica con quelli della messa al centro e valorizzazione delle persone che la compongono (soci, lavoratori, dipendenti) e che usufruiscono dei suoi servizi. A tal fine la cooperativa si impegna a:

- favorire un clima di fiducia e collaborazione reciproca tra gli operatori e tra questi e l'amministrazione della cooperativa;
- incentivare la crescita del personale dal punto di vista professionale e nella consapevolezza del ruolo di soci operatori;
- incoraggiare i dipendenti a entrare a far parte della compagine sociale e partecipare attivamente alla gestione della cooperativa;
- favorire lo scambio tra cooperative, anche attraverso la partecipazione a consorzi, per rendere concreto lo scambio mutualistico e migliorare l'intervento nel territorio;
- partecipare a iniziative sul territorio che favoriscano la conoscenza delle attività della cooperativa e più in generale dei principi di cooperazione.

Il presente Codice Etico, quale parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, è adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2016.

## **CAPO I - PRINCIPI GENERALI DI CONDOTTA ETICA E COMPORTAMENTALE**

### **Rispetto delle norme vigenti**

CONSI COPRA Soc. Coop. esige dai propri soci, amministratori, dipendenti e collaboratori e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto della legislazione nazionale, della normativa comunitaria, delle leggi, dei regolamenti e degli atti amministrativi degli enti territoriali, ed in genere di tutte le normative vigenti, nonché dei comportamenti eticamente corretti, tali da non pregiudicare l'affidabilità morale e professionale della cooperativa.

La cooperativa proibisce la corruzione in tutte le sue attività. Questa politica si applica a tutte le transazioni tra la cooperativa e qualsiasi altro soggetto, indipendentemente dal fatto che sia un ente privato, un rappresentante della Pubblica Amministrazione o incaricato di pubblico servizio.

### **Onestà negli affari e imparzialità**

Per la cooperativa, l'onestà rappresenta un principio fondamentale per tutte le attività, per le iniziative, i rendiconti, le comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione. I Destinatari e i Terzi Destinatari del presente documento sono tenuti ad assumere un atteggiamento corretto ed onesto sia nello svolgimento delle proprie mansioni sia nei rapporti con gli altri componenti della cooperativa evitando comportamenti illeciti.

I rapporti con i portatori d'interesse sono improntati a criteri e comportamenti di imparzialità, correttezza, collaborazione, lealtà e rispetto reciproco.

### **Trasparenza e completezza dell'informazione**

Le attività della cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. A tal fine, la cooperativa, definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai Destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori, ed in particolare agli Utenti ed ai Terzi, informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione. Tale impegno dovrà valere anche per consulenti, fornitori, collaboratori e per chiunque abbia rapporti con la cooperativa.

### **Coinvolgimento e lavoro di squadra**

La cooperativa favorisce un ambiente di lavoro che, ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione, permette il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i dipendenti e collaboratori.

### **Valore delle risorse umane e rispetto della persona**

La cooperativa riconosce la centralità delle "risorse umane" e l'importanza di stabilire e mantenere relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca, valorizzando quanto possibile le aspirazioni e le capacità del singolo.

La cooperativa, assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso o coercizione. Nella gestione dei rapporti gerarchici e disciplinari l'autorità è esercitata con equità, evitando ogni abuso che possa ledere la dignità e la professionalità della persona.

### **Rispetto dell'ambiente**

La cooperativa si impegna a monitorare e ove, nel caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull'ambiente, conformemente alle direttive nazionali e regionali in materia. I destinatari del presente codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente.

### **Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione e le attività della cooperativa sono improntate a criteri di efficacia ed efficienza. La cooperativa adotta un sistema di governo conforme alla migliore pratica gestionale ed orientato alla massimizzazione del patrimonio aziendale, alla qualità del servizio offerto agli utenti, al controllo dei rischi d'impresa, alla trasparenza nella gestione economica e finanziaria.

In quest'ottica, la cooperativa assume l'impegno di garantire adeguati standard di qualità dei servizi erogati, sulla base di livelli predefiniti, e di monitorare periodicamente la qualità percepita.

### **Riservatezza delle informazioni**

CONSI COPRA Soc. Coop. assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia dei dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali.

Ogni informazione e altro materiale di cui i Destinatari vengono a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro professionale, sono strettamente riservati. Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, quelle relative agli utenti.

La cooperativa a tal fine garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati dotandosi di apposite misure organizzative definite secondo i dettami del D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di trattamento dei dati personali*".

### **Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse**

La cooperativa persegue l'oggetto sociale nel rispetto della legge, dello Statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

Ogni dipendente, collaboratore, amministratore è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della cooperativa, è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed è tenuto ad utilizzare le dotazioni della cooperativa solo per l'espletamento delle mansioni lavorative cui è preposto.

### **Tutela della sicurezza**

Nello svolgimento delle proprie attività, la cooperativa opera nel rispetto del D.Lgs. n. 81/2008 e delle normative in materia di sicurezza dei locali, sia per quanto riguarda gli ambienti di lavoro, che rispetto ai luoghi aperti al pubblico.

### **Razzismo e Xenofobia**

CONSI COPRA Soc. Coop. considera l'imparzialità di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna sia esterna alla Società e combatte ogni forma di razzismo e xenofobia.

La cooperativa si impegna a tutelare e rispettare i diritti umani, considerati un pilastro fondamentale della propria politica aziendale, e censura ogni forma di propaganda, istigazione e incitamento fondati sulla negazione, sulla minimizzazione in modo grave o sull'apologia della Shoah, dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra (c.d. negazionismo).

I destinatari del Codice Etico, ciascuno in ragione del proprio ruolo, devono impedire i fenomeni citati, e devono informare immediatamente l'azienda e le competenti autorità di fenomeni di

propaganda, istigazione ed incitamento alla negazione della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra, dei quali si sia venuti a conoscenza in ambito lavorativo.

## **CAPO II - CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA**

### **Tracciabilità delle operazioni**

Tutte le azioni e le operazioni della cooperativa devono essere correttamente registrate e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento in modo tale da garantirne l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione. La cooperativa provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza.

### **Trasparenza contabile e finanziaria**

Il sistema di contabilità aziendale deve rispettare i principi, i criteri e le modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità. Tutte le operazioni devono essere autorizzate, verificabili, legittime, congrue, coerenti, nonché correttamente registrate ed archiviate. Ciascuna registrazione contabile deve riflettere esattamente le risultanze della documentazione di supporto. Per ogni operazione deve essere conservata un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità, la ricostruzione accurata dell'operazione, consentendo così di ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Le informazioni relative alla contabilità generale ed analitica che confluiscono nella reportistica periodica devono essere chiare, trasparenti, corrette, complete ed accurate.

I dipendenti ed i collaboratori sono tenuti inoltre per quanto di loro competenza:

- a collaborare attivamente al corretto ed efficace funzionamento del sistema dei controlli interni;
- a custodire responsabilmente i beni aziendali, siano essi materiali o immateriali, strumentali all'attività svolta e a non farne un uso improprio;
- a segnalare tempestivamente eventuali conflitti di interesse.

### **Diritto di accesso**

Al fine di assicurare la massima trasparenza di ogni procedimento aziendale, deve essere garantito l'accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto secondo le modalità previste ai sensi della vigente normativa in materia.

### **Controllo interno**

La cooperativa diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. 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 cooperativa e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

La Cooperativa adotta un sistema di controllo interno attraverso il proprio organo di controllo opportunamente nominato. Attiene alla Direzione Generale e/o al Consiglio di Amministrazione, pertanto, la primaria responsabilità di realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e

l'efficacia del sistema di controllo interno.

### **Rapporti con i soci**

La cooperativa crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse nel rispetto della mutualità che le è propria.

Il Modello organizzativo adottato ai sensi del D.Lgs 231/2001 è principalmente indirizzato a:

- agire con la massima correttezza e trasparenza nei confronti dei soci;
- rispondere alle aspettative legittime dei soci;
- evitare qualsiasi tipo di condotta volta ad influenzare le decisioni dell'Assemblea dei soci;
- garantire un flusso di informazioni continuo e corretto verso il CdA, l'Assemblea dei soci e l'OdV, nonché fra questi stessi organi;
- favorire i previsti controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti, in particolare Collegio dei Sindaci, Revisore Contabile e OdV;
- garantire l'attuazione dello scopo sociale nel rispetto dei principi della mutualità e della cooperazione stabiliti dallo Statuto sociale.

### **CAPO III - CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

#### **Rapporti con la Pubblica amministrazione, pubblici dipendenti, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio**

I rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, con la magistratura, con le autorità pubbliche di vigilanza e con altre autorità indipendenti, nonché con partner 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 231/2001, in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti.

Ogni rapporto con la Pubblica Amministrazione deve essere esclusivamente riconducibile a forme di comunicazione ed interazione volte ad attuare l'oggetto sociale della cooperativa, a rispondere a richieste e ad atti di sindacato ispettivo, o comunque a rendere nota la posizione e situazione dell'ente.

A tal fine la cooperativa si impegna a:

- operare, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare gli interessi e le posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evitare e condannare comportamenti volti ad ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per mezzo di dichiarazioni, documenti, rendiconti allo scopo alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse, o, più genericamente, per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di sistemi informatici o telematici.

La cooperativa proibisce i pagamenti sia diretti sia indiretti - inclusi i pagamenti a chiunque si trovi con la consapevolezza che tale pagamento sarà condiviso con un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio - oltre che le offerte o le promesse di pagare o di dare qualunque cosa di valore o altra utilità ad un pubblico ufficiale o incarico di pubblico servizio, o ad un terzo identificato dal pubblico ufficiale o incaricati di pubblico servizio, a fini corruttivi.

Qualsiasi dipendente, collaboratore, socio, amministratore 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 o nel contesto dei rapporti con pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, deve immediatamente riferire all'Organismo di Vigilanza per l'assunzione dei provvedimenti conseguenti. La mancata segnalazione sarà considerata grave inadempimento agli obblighi di lealtà e correttezza.

### **Gestione dei contratti pubblici e gare di appalto**

La cooperativa nella partecipazione a negoziazioni, contratti e gare di appalto con la Pubblica Amministrazione adotta condotte improntate ai principi di buona fede, correttezza professionale, lealtà, e legalità verso l'ente pubblico e gli altri soggetti concorrenti.

Nella gestione di appalti pubblici, contratti o convenzioni con la Pubblica amministrazione opera nel pieno rispetto della normativa vigente adeguandosi a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, dai regolamenti attuativi, dalle Circolari Ministeriali, dalle leggi regionali, dagli atti emanati dagli enti pubblici locali, e in genere da ogni altra disposizione/normativa anche amministrativa.

## **CAPO IV - CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI**

### **Ottimizzazione e valorizzazione del personale**

L'ente riconosce la centralità delle risorse umane nell'organizzazione e nello svolgimento delle proprie attività, ne ottimizza l'impiego valorizzandone la professionalità secondo criteri comparativi fondati sul merito, nel rispetto della Contrattazione Collettiva ed attraverso sistemi di valutazione basati su indicatori oggettivi. Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è assolutamente tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi, così come regolati dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa.

### **Trasparenza ed imparzialità nei meccanismi di selezione e assunzione del personale**

La valutazione del personale da assumere e dei professionisti da incaricare è effettuata in base alla corrispondenza dei profili professionali dei candidati rispetto alle esigenze della cooperativa, nel rispetto dei principi di imparzialità e di pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

È vietata qualsiasi forma di favoritismo, clientelismo, nepotismo sia nella gestione che nella selezione del personale.

### **Corretta gestione dei rapporti gerarchici**

È proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti del personale. Nella gestione dei rapporti gerarchici, deve essere assicurato il rispetto della dignità della persona; è vietato ogni abuso di autorità, la quale deve essere invece sempre esercitata conformemente ai principi di equità e correttezza.

Tutti i dipendenti/collaboratori si impegnano ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e quelli contemplati nel Codice Etico, assicurando le prestazioni che sono loro richieste e rispettando gli impegni assunti.

### **Divieto di accettare/promettere doni o altre utilità**

Tutti coloro che operano per conto dell'ente non sono autorizzati ad offrire, accettare o promettere,

per se o per altri, denaro, favori o regali eccedenti le comuni pratiche di cortesia o comunque finalizzati ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale. Chi riceve somme di denaro o regali di notevole valore economico, è tenuto a darne comunicazione alla Direzione Aziendale che provvederà, se necessario, ad informare gli autori della donazione circa la politica aziendale in materia.

### **Conflitto di interesse**

Ogni dipendente e collaboratore della cooperativa è tenuto ad evitare tutte le situazioni e attività in cui possa manifestarsi un conflitto di interessi dell'ente o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'ente e nel rispetto delle norme del Codice Etico. Deve inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità di affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Ogni situazione che possa costituire un conflitto di interesse deve essere comunicata in modo tempestivo da ogni dipendente o collaboratore al proprio superiore o referente aziendale.

### **Salute e sicurezza sul lavoro**

La cooperativa garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e assicura ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa antinfortunistica e di salute e di igiene sul lavoro vigente.

Promuove fermamente la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi connessi alle attività lavorative svolte, richiedendo a tutti, ad ogni livello, comportamenti responsabili e rispettosi del sistema di sicurezza predisposto e di tutte le procedure aziendali che ne formano parte integrante.

In quest'ottica, ogni dipendente, collaboratore e chiunque a vario titolo presti attività lavorative presso gli uffici e unità locali della cooperativa è chiamato a concorrere personalmente al mantenimento della sicurezza e della qualità dell'ambiente di lavoro in cui opera, attenendosi scrupolosamente al sistema di sicurezza predisposto e a tutte le procedure aziendali che ne formano parte.

CONSI COPRA Soc. Coop. si impegna:

- a garantire la formazione e informazione di tutti coloro che prestano la propria attività lavorativa negli uffici e unità locali della cooperativa, sui rischi connessi alla sicurezza cui gli stessi si trovino di volta in volta esposti, assicurando loro i mezzi e i Dispositivi di Protezione Individuale richiesti dalla normativa vigente in relazione alla tipologia di attività svolta;
- a riesaminare periodicamente ed a monitorare continuamente le prestazioni e l'efficienza del proprio sistema posto a presidio dei rischi connessi alla sicurezza, per mantenere luoghi di lavoro sicuri a tutela dell'integrità del proprio personale, e per raggiungere gli obiettivi di continuo miglioramento.

## **CAPO V - CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **Customer satisfaction**

La cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

## **Stile di comportamento**

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

Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità, la cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti ed a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative.

## **Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite ai propri clienti**

La cooperativa si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti. Non devono in alcuna circostanza essere adoperati strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli.

## **Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente i clienti**

È fatto assoluto divieto di offrire o promettere favori ai propri clienti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio.

Non possono essere offerti o promessi, da parte dei propri clienti, regali o favori che eccedano le comuni pratiche di cortesia o che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore.

## **CAPO VI - CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I TERZI**

### **Criteri di condotta nei rapporti con i fornitori e partner, inclusi i consulenti esterni**

Il rapporto con i fornitori deve essere condotto con correttezza, trasparenza e imparzialità da parte di personale qualificato.

I meccanismi di scelta dei fornitori devono garantire pari opportunità ad ogni fornitore di beni e di servizi, attraverso l'impiego di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti.

È fatto espresso divieto ai componenti della cooperativa di richiedere o pretendere dai fornitori o partner, favori, doni o altre utilità, ovvero di dare o promettere loro analoghe forme di riconoscimento, ancorché finalizzate ad una ottimizzazione del rapporto di fornitura.

Nei rapporti di fornitura di beni e servizi la cooperativa:

- mantiene un dialogo franco ed aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- osserva e pretende l'osservanza di tutti gli obblighi imposti dalla normativa vigente, in materia di sicurezza, appalti, versamenti contributivi e fiscali, nell'ambito dei rapporti di appalto, fornitura, e approvvigionamento.

### **Obbligo per i Terzi di rispettare il Codice Etico**

Chiunque intrattenga rapporti contrattuali con la cooperativa è tenuto al rispetto delle leggi vigenti e dei principi del presente Codice Etico, pena la risoluzione dei contratti in essere e la possibilità, da parte della cooperativa stessa, di avanzare in sede giurisdizionale la richiesta di risarcimento del danno di immagine subito.

Al momento dell'approvazione del Codice, la cooperativa si impegna a darne comunicazione ai terzi, e a modificare, per quanto possibile, i contratti in vigore attraverso l'inserimento di una

clausola di risoluzione del contratto.

### **Divieto di favorire o svantaggiare i Terzi**

Non sono ammessi trattamenti di favore, ovvero ingiustificate discriminazioni verso Terzi. La cooperativa si impegna a non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere, secondo il principio della libera concorrenza economica, nelle procedure di gara/forniture, ed assicura l'adozione di criteri oggettivi e documentati nella scelta del miglior contraente.

### **Criteri di condotta nei rapporti con organizzazioni politiche, sociali, e sindacali.**

L'ente, nel fornire eventuali contributi a movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, adotta procedure e forme documentate, tracciate e conformi alla normativa vigente.

In ogni caso tali contributi sono slegati da qualsiasi interesse, diretto o indiretto, dell'ente ad ottenere agevolazioni, turbative, trattamenti di favore. In nessun caso i suddetti contributi saranno elargiti in un'ottica di reciprocità, escludendosi dunque ogni forma di scambio politico.

### **Criteri di condotta nei 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, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente a ciò delegati, in conformità alle procedure e politiche adottate dall'ente.

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 dell'ente.

## **CAPO VII - DISPOSIZIONI FINALI**

### **Attuazione e controllo**

Il presente Codice Etico è parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato da CONSI COPRA Soc. Coop. ai sensi del Decreto 231/2001.

L'Organismo di Vigilanza è costituito garante del presente Codice ed ha il compito di:

- assicurare la massima diffusione del Codice nei confronti di tutti i Destinatari;
- accertare ogni notizia di violazione del Codice di Comportamento ed informare gli organi e le funzioni aziendali competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori, secondo quanto previsto nel Sistema Disciplinare;
- proporre modifiche al contenuto del Codice Etico per adeguarlo al mutevole contesto in cui la cooperativa si trova ad operare e alle esigenze derivanti dall'evoluzione della cooperativa stessa.

### **Diffusione e formazione**

CONSI COPRA Soc. Coop. si impegna a portare a conoscenza il Codice Etico a tutti i soggetti interessati interni ed esterni alla cooperativa mediante apposite attività di comunicazione e con la pubblicazione sul proprio sito internet.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, la Direzione aziendale

predispone e realizza un piano di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel documento.

### **Violazioni e segnalazioni**

Le segnalazioni circostanziate di condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del Modello di organizzazione e gestione dell'ente, di cui i destinatari del Modello siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte, possono essere comunicate a CONSI COPRA Soc. Coop. in forma anonima o non anonima (come mittente apposto o non apposto sulla busta contenente la segnalazione) mediante spedizione in forma cartacea all'indirizzo della Sede Legale, con la dicitura: "Riservata personale all'Organismo di Vigilanza", o alternativamente, in forma non anonima, mediante posta elettronica all'indirizzo mail personale dell'OdV riportato sul Mod. 231 e richiedibile in segreteria o personalmente all'ODV al seguente recapito telefonico 0523 454644.

La cooperativa si impegna a tutelare il segnalante da qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione, diretta o indiretta, per motivi collegati, direttamente o indirettamente alla segnalazione, assicurando la riservatezza, fatta eccezione per gli obblighi di legge. A tutela della cooperativa, saranno sanzionati i mittenti di segnalazioni effettuate con dolo o colpa grave che si rivelino infondate.

La cooperativa si impegna a prendere in carico le segnalazioni e il relativo trattamento nonchè a fornire un riscontro in merito all'esito delle indagini a chiunque effettui una segnalazione di violazione del Codice Etico; si impegna altresì a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante durante l'attività di gestione della segnalazione. In caso di accertata violazione, saranno applicate le sanzioni previste dal Sistema Disciplinare parte integrante del Modello di Organizzazione e Controllo.

### **Sanzioni**

I Destinatari che compiono una qualsiasi violazione del presente Codice Etico, commettono grave inadempimento alle proprie obbligazioni di qualsivoglia titolo contratto con la cooperativa, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto.

Le violazioni che risultano rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, saranno trattate secondo quanto descritto nel Sistema Disciplinare.

### **Approvazione del Codice Etico e relative modifiche**

Il presente Codice Etico, quale parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, è adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 10 marzo 2016.

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti dello stesso saranno approvati dal medesimo organo e prontamente comunicati ai destinatari.