

CODICE ETICO

Linee guida e normative di eticità, integrità e trasparenza

Sommario

1. Introduzione	4
2. Applicazione del codice di comportamento	5
3. Osservanza del codice di comportamento.....	5
4. Segnalazioni di violazioni	6
5. PRINCIPI E CRITERI DI CONDOTTA GENERALI.....	6
5.1 Conformità alle Leggi.....	6
5.2 Gestione trasparente	6
5.3 Conflitti di interesse e dovere di lealtà	7
5.4 Doni e altre forme di omaggi.....	7
5.5 Correttezza e trasparenza delle informazioni societarie.....	8
5.6 Salvaguardia delle informazioni aziendali	8
5.7 Riservatezza delle informazioni aziendali	9
5.8 Utilizzo di informazioni privilegiate	9
5.9 Utilizzo di risorse tecnologiche.....	10
5.10 Diritti di Proprietà Intellettuale	10
5.11 Controlli Interni	10
5.12 Ambiente di Lavoro.....	11
6. Criteri di condotta nelle relazioni con il personale.....	11
6.1 Selezione del personale	11
6.2 Costituzione del rapporto di lavoro.....	12
6.3 Gestione del personale dipendente	12
6.4 Valorizzazione e formazione delle risorse.....	13
6.5 Diritti del lavoratore: salute e sicurezza sul lavoro	13
6.6 Diritti del lavoratore: tutela della Privacy	13
6.7 Doveri del Lavoratore: criteri generali di condotta	14
6.8 Doveri del lavoratore: utilizzo dei beni aziendali.....	14
6.9 Doveri del lavoratore: gestione delle informazioni.....	14
6.10 Doveri del lavoratore: obblighi di informazione.....	15
7. Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti e i fornitori	15
7.1 Attivazione e mantenimento delle relazioni commerciali	15
7.2 Incentivi commerciali	16
7.3 Rapporti con i clienti	16
7.4 Contratti e comunicazioni ai clienti.....	16
7.5 Rapporti con i fornitori.....	17

8.	Criteri di condotta nelle relazioni con la comunità e con le istituzioni.....	17
9.	Attuazione e controllo del codice di comportamento	18
9.1	Attuazione	18
9.2	Conoscenza e comprensione del Codice di Comportamento.....	18
9.3	Verifica e monitoraggio	18

1. Introduzione

Il presente Codice di Comportamento (o Codice Etico) è alla base di tutte le procedure e linee guida, presenti e future, adottate da Centrica Business Solutions Italia.

Esso stabilisce le linee di condotta e gli standard di eticità, integrità e trasparenza, ai quali devono attenersi tutti i dipendenti di qualunque livello nell'ambito di Centrica Business Solutions Italia.

Tutti i principi qui esposti, nella misura in cui risulteranno compatibili con la natura e le modalità di ciascun rapporto, saranno estesi alle relazioni intercorrenti tra Centrica Business Solutions Italia ed i propri contraenti, subcontraenti, fornitori, consulenti, dipendenti e tirocinanti, con o senza retribuzione, compatibilmente con la normativa e la legislazione in vigore.

Nell'ambito del rapporto lavorativo instaurato con Centrica Business Solutions Italia, ogni lavoratore dovrà svolgere le proprie mansioni in conformità alle leggi, le regolamentazioni interne o esterne e alle linee guida del presente Codice Etico sulla base di un impegno personale all'onestà, alla lealtà verso la società e alla trasparenza in tutte le attività lavorative.

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di Centrica Business Solutions Italia.

Si considererà contrario ai principi del presente Codice qualsiasi comportamento lavorativo che determini un indebito beneficio personale per i dipendenti o per i loro familiari o per i loro soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il dipendente), a danno degli interessi della società o di chiunque abbia interesse nella società (azionisti, clienti, fornitori, altri dipendenti, la comunità).

Nel prendere una decisione inerente l'attività lavorativa sarà necessario porsi le seguenti domande:

- Questa decisione è conforme alle regole e regolamenti interni della società?
- Questa decisione aderisce alla lettera e ai principi del Codice di Comportamento?
- Può questa decisione essere considerata la più appropriata?
- Se tale decisione fosse resa di dominio pubblico, potrebbe in qualche modo compromettere o arrecare danno all'immagine pubblica della società?
- Questa decisione è conforme alle leggi vigenti?
- Questa decisione potrebbe portare al compimento di atti illegali o irregolari per i quali la società potrebbe essere considerata responsabile?

2. Applicazione del codice di comportamento

Centrica Business Solutions Italia nominerà un Organo di Controllo, (che potrà assumere la forma di organismo singolo o collegiale) al quale è affidata la responsabilità delle verifiche di conformità al Codice e sarà l'organo decisionale competente a dare attuazione al presente Codice di Comportamento da parte di Centrica Business Solutions Italia.

L'Organo di Controllo deciderà in merito ad ogni questione inerente l'interpretazione e l'applicazione del Codice Etico che non possa essere risolta in modo soddisfacente dalla ordinaria organizzazione gerarchica della società.

La Direzione Generale di Centrica Business Solutions Italia dovrà diffondere le regole e le procedure atte ad assicurare l'integrale attuazione del Codice.

L'Organo di Controllo dovrà introdurre misure adeguate al fine di garantire la conoscenza del Codice e la sua applicazione nell'ambiente lavorativo da parte di ciascun lavoratore, fornitore, subcontraente e consulente.

Resta inteso che ogni responsabile di funzione all'interno dell'organizzazione aziendale è responsabile della corretta applicazione del Codice all'interno della propria struttura di riferimento.

3. Osservanza del codice di comportamento

L'accettazione delle linee di condotta stabilite in questo Codice di Comportamento è condizione per l'instaurazione di un rapporto di impiego in Centrica Business Solutions Italia.

L'applicazione del presente Codice di Comportamento rientra tra le responsabilità personali e non delegabili di ciascun lavoratore. Questi, una volta informato, non potrà invocare, a giustificazione del proprio inadempimento, la mancanza di conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico.

Si auspica che il personale adotti un atteggiamento propositivo, evitando atteggiamenti di tolleranza passiva di fronte a possibili infrazioni e agendo di propria iniziativa, quando dovesse rilevare delle deviazioni in qualsiasi processo aziendale rispetto ai principi delineati dal presente Codice; si auspica altresì che il personale non assuma una condotta passiva a fronte di situazioni contrarie ai criteri indicati nel presente Codice.

Ancora, si auspica che ogni dipendente si attenga alle disposizioni del presente Codice, e collabori, ove richiesto, in caso di verifiche interne.

I superiori gerarchici non dovranno approvare o tollerare infrazioni al Codice da parte dei propri collaboratori e, nel caso dovessero riscontrare delle violazioni, dovranno renderle immediatamente note alle strutture aziendali preposte.

Le sanzioni disciplinari potranno condurre, compatibilmente con la gravità dell'infrazione ed in conformità con la normativa vigente, al licenziamento con giusta causa oltre che ad azioni legali che potranno essere intentate anche dopo il licenziamento.

4. Segnalazioni di violazioni

Il Codice regola il flusso informativo all'Organo di Controllo, prevedendo la possibilità di salvaguardare l'identità del relatore e il rispetto del diritto di difesa del personale coinvolto.

I lavoratori potranno rivolgersi all'Organo di Controllo che risponderà a qualsiasi domanda, richiesta di chiarimento o segnalazione di situazioni o comportamenti che violino i principi del Codice di Comportamento.

Sarà garantita ai lavoratori l'adozione di misure idonee necessarie a prevenire qualsiasi forma di ritorsione nei loro confronti.

L'Organo di Controllo adotterà tutte le misure necessarie ad assicurare il carattere riservato delle informazioni ricevute, l'equo trattamento del personale coinvolto in condotte contrarie al Codice e il diritto di difesa di ciascun lavoratore.

5. PRINCIPI E CRITERI DI CONDOTTA GENERALI

5.1 Conformità alle Leggi

Nello svolgimento delle attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, tutti coloro che lavorano con e per la società sono tenuti a rispettare con diligenza le normative in vigore nei singoli paesi ove operano per conto di Centrica Business Solutions Italia. Essi devono tenere un comportamento improntato al rispetto dei principi fondamentali di onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della personalità individuale nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

5.2 Gestione trasparente

I lavoratori dovranno adottare tutte le procedure necessarie ad assicurare la trasparenza delle informazioni e delle decisioni.

Per le finalità operative, l'informazione è trasparente quando riflette con precisione la realtà.

Una decisione è ritenuta trasparente quando risponde a tutti i seguenti requisiti:

- è stata presa con l'approvazione di un livello gerarchico adeguato;
- si basa su un'analisi razionale dei rischi;
- lascia delle tracce dei suoi fondamenti;
- privilegia gli interessi della società rispetto a qualunque altro tipo di interesse;
- rispetta le normative, anche tecniche, applicabili.

5.3 Conflitti di interesse e dovere di lealtà

Esiste un conflitto di interessi, reale o potenziale, quando una relazione fra un lavoratore e un terzo potrebbe risultare pregiudizievole agli interessi della società o in violazione di norme applicabili.

Tutti i lavoratori devono, nei loro rapporti con clienti, fornitori, contraenti e concorrenti, privilegiare gli interessi della società rispetto ad ogni altra situazione che possa comportare un beneficio personale, reale o potenziale, per se stessi o per i propri familiari o loro soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il dipendente).

I conflitti di interessi che coinvolgono il personale Centrica Business Solutions Italia devono essere resi noti attraverso una dichiarazione sottoscritta e rinnovata annualmente, ed in ogni caso da compilarsi immediatamente allorché il lavoratore ravvisi l'esistenza di un conflitto di interessi.

Nel caso in cui vi sia un dubbio circa l'esistenza di un conflitto di interesse, il lavoratore potrà rivolgersi all'Organo di Controllo per verificare l'effettiva esistenza del conflitto rispetto alle attività svolte dal lavoratore stesso. La decisione di non verificare l'esistenza dell'eventuale conflitto di interesse equivale alla decisione di non renderlo noto, nel caso in cui il conflitto si concretizzi ed emerga successivamente.

5.4 Doni e altre forme di omaggi

Ai lavoratori è consentito accettare doni o altre forme di omaggio, solo se di modico valore e comunque tali da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come strumenti atti ad ottenere vantaggi in modo improprio.

La definizione dettagliata riguardante i limiti economici cui i lavoratori dovranno attenersi nell'accettazione di doni ed altre forme di omaggi può essere di volta in volta definita dalla società attraverso opportuna informazione ai dipendenti.

I lavoratori che dovessero ricevere omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia, dovranno consultare i propri superiori allo scopo di ricevere istruzioni in merito alla destinazione dei regali stessi.

Non potranno in nessun caso essere accettati regali sotto forma di denaro o di beni facilmente convertibili in denaro.

La partecipazione su invito ad eventi, conferenze, conventions, presentazioni commerciali o corsi di carattere tecnico inerenti l'attività lavorativa dovrà essere autorizzata dai superiori gerarchici.

Le restrizioni al ricevimento di regali si estendono anche ai familiari del personale o ai soci (intesi come soggetti che intrattengono in via contrattuale o associativa rapporti di natura imprenditoriale con il dipendente).

5.5 Correttezza e trasparenza delle informazioni societarie

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

Ciò significa che ciascuna azione ed operazione deve avere una registrazione adeguata nel sistema di contabilità, secondo i criteri indicati dalla legge e i principi contabili applicabili.

Affinché la contabilità risponda ai requisiti di verità, completezza e trasparenza del dato registrato, ogni operazione deve inoltre essere supportata da idonea documentazione, in modo da consentire in ogni momento l'effettuazione di controlli che ne attestino le caratteristiche e le motivazioni ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato, l'operazione stessa.

La circolazione delle informazioni all'interno della Società, ai fini della redazione del bilancio e al fine di garantire una rappresentazione chiara e veritiera della situazione economica, patrimoniale e finanziaria, deve avvenire conformemente ai principi di veridicità, completezza e trasparenza.

5.6 Salvaguardia delle informazioni aziendali

Solo le persone espressamente autorizzate dalla società possono aver accesso alle informazioni interne della società stessa, siano esse in forma cartacea o su supporto magnetico, elettronico od ottico, che possono essere utilizzate solo per i fini e per i periodi specificati nelle relative autorizzazioni.

Le password equivalgono alla firma dei lavoratori, possono essere conosciute solo dai rispettivi titolari e non possono essere divulgate a terzi.

I lavoratori saranno direttamente responsabili dell'adozione di tutte le misure necessarie per preservare le informazioni della società di cui dispongono da eventuali rischi di danneggiamenti o perdita delle medesime, e dovranno perciò provvedere alla loro custodia.

Le informazioni gestite elettronicamente devono essere salvate sul disco di rete della Società così da garantire l'accesso alle stesse secondo quanto previsto dai profili autorizzativi dei singoli dipendenti e la protezione ed il salvataggio attraverso i back-up periodici effettuati dall'amministratore di sistema.

Il salvataggio di informazioni aziendali su supporto elettronico diverso dal disco di rete (CD, Chiavi USB, ecc.) è da considerarsi sotto la completa responsabilità del lavoratore il quale si dovrà far carico di garantire accessi non autorizzati a tali informazioni e salvataggi di back-up alternativi a quelli normalmente gestiti dall'amministratore di sistema.

5.7 Riservatezza delle informazioni aziendali

I lavoratori devono salvaguardare il carattere riservato delle informazioni cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative, anche se tali informazioni non sono specificatamente classificate come riservate e non riguardano in modo specifico la società, ma clienti, concorrenti, fornitori, mercati e organismi pubblici, collegati con le attività della società.

La mancata osservanza dell'obbligo di riservatezza costituirà grave inadempimento qualora implichi la divulgazione o qualora offra l'opportunità di divulgazione di informazioni riservate relative alle decisioni ed attività della società.

Le informazioni dovranno essere mantenute riservate in conformità con le normative vigenti, sino al momento in cui saranno divenute di dominio pubblico.

L'Organo di Controllo ha la facoltà di controllare i flussi di informazioni, gli archivi e qualunque altra documentazione relativa all'attività della società da archiviarsi a cura del lavoratore in un archivio accessibile allo stesso ed ai superiori gerarchici ai fini di verificare la conformità con le previsioni del presente codice e salvaguardare la tutela degli interessi di Centrica Business Solutions Italia.

5.8 Utilizzo di informazioni privilegiate

Nessun dipendente, che sia in possesso di informazioni privilegiate derivanti dal suo rapporto di lavoro con Centrica Business Solutions Italia può acquistare, vendere o in altro modo compiere operazioni su strumenti finanziari di qualunque società quotata che intrattenga relazioni con Centrica Business Solutions Italia.

I lavoratori non dovranno divulgare a terzi, direttamente o indirettamente, informazioni rilevanti che non siano di dominio pubblico, inerenti Centrica Business Solutions Italia o altra società a cui hanno avuto accesso nell'adempimento delle proprie attività lavorative.

La violazione delle disposizioni contenute in questo articolo comporterà, oltre che l'applicazione delle sanzioni disciplinari eventualmente previste dalla normativa vigente, anche ulteriori azioni legali nei confronti dei lavoratori coinvolti.

5.9 Utilizzo di risorse tecnologiche

I lavoratori non possono utilizzare apparecchiature, sistemi e dispositivi tecnologici con finalità diverse da quelle espressamente autorizzate dalla società.

Non è permesso l'utilizzo di programmi software non conformi agli standard aziendali ufficiali, salvo autorizzazione scritta dei settori tecnici competenti. I lavoratori dovranno astenersi dall'introdurre nel sistema informatico della società copie illegali di software.

I lavoratori che operano con risorse tecnologiche dovranno essere informati in merito alle restrizioni all'utilizzo e dovranno operare in modo da non violare le licenze d'uso o compiere atti che comportino una responsabilità in capo alla società.

Le risorse tecnologiche dovranno essere utilizzate in conformità alla normativa vigente e secondo le regole procedurali ed operative stabilite dalle singole unità operative.

5.10 Diritti di Proprietà Intellettuale

I diritti di proprietà intellettuale derivanti da invenzioni sviluppate nell'ambito dell'attività lavorativa appartengono alla società che conserva il diritto ad utilizzare tali invenzioni nei modi e nei tempi che considererà più opportuni, in conformità con la normativa vigente.

La titolarità della proprietà intellettuale si estende ai progetti, ai sistemi, ai procedimenti, alle metodologie, agli studi, ai rapporti, alle proiezioni o ad ogni altra attività sviluppata dalla società o per conto della società.

5.11 Controlli Interni

I controlli interni sono tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire o verificare le attività aziendali; la loro finalità è quella di assicurare il rispetto delle normative e delle procedure aziendali, di proteggere i beni della società, di gestire in modo efficiente le attività e di costituire un sistema contabile previsto e completo.

Costituisce presupposto funzionale alla creazione di un efficace sistema di controllo interno una adeguata e completa determinazione e attribuzione di compiti e responsabilità in capo a

chi agisce per conto della Centrica Business Solutions Italia, con conseguente adozione di una coerente attribuzione di deleghe operative.

La responsabilità della realizzazione di un efficiente sistema di controllo interno compete a tutti i livelli dell'organizzazione; quindi, tutti i dipendenti di Centrica Business Solutions Italia, nell'ambito delle rispettive funzioni, sono responsabili per la definizione ed il corretto funzionamento dei controlli interni.

5.12 Ambiente di Lavoro

Chiunque può aspirare all'assunzione nella struttura di Centrica Business Solutions Italia o a essere preso in considerazione per una nuova posizione, esclusivamente sulla base delle esigenze aziendali e dei criteri di merito, senza discriminazioni arbitrarie.

Tutti i lavoratori, a qualsiasi livello, dovranno collaborare per mantenere un clima di rispetto reciproco di fronte a differenze personali.

E' convinzione del management di Centrica Business Solutions Italia quella che le persone che lavorano per la società condividono una passione per il proprio lavoro e si impegnano all'unisono per il raggiungimento di un obiettivo comune. Per creare e sostenere uno spirito di gruppo, ogni lavoratore è chiamato a svolgere la propria parte per porre in atto il valore del rispetto:

- offrendo il proprio contributo allo svolgimento del lavoro;
- preservando un ambiente di lavoro positivo in cui tutti hanno la possibilità di apprendere e crescere professionalmente ed umanamente;
- non lasciandosi mai coinvolgere in atti discriminatori, illeciti o violenti né tollerando chi, invece, ne fa uso;
- fornendo pari opportunità di impiego a tutti i colleghi e candidati, senza distinzione di razza, colore, religione, etnia, genere, età, condizione di salute, stato civile, orientamento sessuale o qualsiasi altra caratteristica tutelata dalla legge.

Non saranno tollerati abuso di alcool, uso di sostanze stupefacenti, molestie sessuali (anche verbali) e comportamenti discriminatori di alcun tipo.

6. Criteri di condotta nelle relazioni con il personale

6.1 Selezione del personale

La valutazione delle candidature deve essere effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati alle esigenze ed ai requisiti aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati devono essere strettamente collegate alla verifica del profilo professionale e psicoattitudinale del singolo, nonché alla verifica del rispetto dei requisiti di legge nazionali ed internazionali e dell'idoneità in relazione alla prevenzione dei reati di cui al D. Lgs.231/01, sempre in conformità ai principi di non discriminazione e di tutela dei dati personali, definiti nel presente Codice di Comportamento e previsti dalla legge.

6.2 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o di "lavoro nero".

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni dipendente deve ricevere accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione di appartenenza, responsabilità del proprio ruolo e mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare comportamenti contrari a norme di legge e politiche aziendali.

Tali informazioni sono presentate al dipendente in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

6.3 Gestione del personale dipendente

Ogni responsabile aziendale è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice di Comportamento.

È assicurato il coinvolgimento dei dipendenti nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il dipendente deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

6.4 Valorizzazione e formazione delle risorse

Ogni responsabile aziendale deve utilizzare e valorizzare pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri dipendenti.

In quest'ambito riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del dipendente, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

Centrica Business Solutions Italia mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze ed implementare il valore professionale del personale.

Viene svolta una formazione istituzionale, erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio, per i neoassunti, formazione relativa alla sicurezza sul lavoro, al D. Lgs. 231/01 ed alla relativa prevenzione dei rischi) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

6.5 Diritti del lavoratore: salute e sicurezza sul lavoro

Centrica Business Solutions Italia si impegna a predisporre e mantenere ambienti di lavoro sicuri e salubri nel rispetto della normativa antinfortunistica vigente e a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e salute sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti.

A tal fine realizza interventi di natura tecnica e organizzativa, attraverso l'introduzione di:

- un sistema integrato di gestione dei rischi, della sicurezza, delle risorse da proteggere;
- controllo ed aggiornamento del sistema a presidio dei rischi connessi alla sicurezza;
- interventi formativi e di comunicazione.

6.6 Diritti del lavoratore: tutela della Privacy

La privacy del dipendente è tutelata adottando standard che specificano la tipologia delle informazioni da richiedere al dipendente e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, gusti personali e, in generale, informazioni dei collaboratori non attinenti alle finalità di selezione del personale e gestione del rapporto di lavoro secondo i criteri indicati nel presente Codice di Comportamento.

Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare o diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

6.7 Doveri del Lavoratore: criteri generali di condotta

Il dipendente deve agire lealmente, nell'osservanza degli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro, di quanto previsto dal Codice di Comportamento e dalle normative aziendali, assicurando elevati standard delle prestazioni rese.

Dovrà assolutamente evitare comportamenti tali da danneggiare i beni della società, la gestione aziendale e l'immagine di Centrica Business Solutions Italia.

Le decisioni assunte da ciascun soggetto devono basarsi su principi di sana e prudente gestione, valutando in modo oculato i rischi potenziali, nella consapevolezza che le scelte personali contribuiscono al raggiungimento di positivi risultati aziendali.

Tutte le operazioni e transazioni devono essere ispirate alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri contabili, secondo le norme vigenti e le procedure aziendali, e devono altresì essere assoggettabili a verifica.

E' vietato sollecitare o accettare, per sé o per altri, raccomandazioni, trattamenti di favore, doni o altra utilità da parte dei soggetti con i quali si entra in relazione, evitando di ricevere benefici di ogni genere che possano essere o apparire tali da influenzare la propria indipendenza di giudizio o imparzialità.

6.8 Doveri del lavoratore: utilizzo dei beni aziendali

Il personale dovrà garantire il corretto utilizzo dei beni aziendali, adoperandosi affinché questi siano utilizzati per giusti fini da persone debitamente autorizzate.

I lavoratori hanno la responsabilità di proteggere il patrimonio aziendale e ogni altra proprietà, materiale o immateriale, della società da utilizzi non autorizzati, abuso di fiducia, danni o perdite derivanti da imperizia, negligenza o dolo.

6.9 Doveri del lavoratore: gestione delle informazioni

Il dipendente deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche e dalle norme aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Le informazioni acquisite nello svolgimento delle attività assegnate devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate,

comunicate o divulgate, sia all'interno, sia all'esterno della società, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ogni dipendente è tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

6.10 Doveri del lavoratore: obblighi di informazione

E' fatto obbligo di segnalare al responsabile dell'unità organizzativa di appartenenza eventuali situazioni anomale o istruzioni ricevute contrastanti con la legge, con il contenuto dei contratti di lavoro, con la normativa interna o con il presente Codice di Comportamento.

Qualora l'ordine ritenuto illegittimo sia impartito da detto responsabile, la segnalazione va indirizzata all'Organo di Controllo.

Costituisce violazione qualsiasi ritorsione nei confronti di chi ha fatto segnalazioni in buona fede di possibili violazioni dei Codici o richieste di chiarimento sulle modalità applicative dei Codici stessi.

Costituisce parimenti violazione il comportamento di chi dovesse accusare altri dipendenti di violazioni con la consapevolezza che tali violazioni non sussistono.

7. Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti e i fornitori

7.1 Attivazione e mantenimento delle relazioni commerciali

Nell'avviare relazioni commerciali con nuovi clienti e/o fornitori e nella gestione di quelle già in essere, è fatto divieto, sulla base delle informazioni pubbliche e/o disponibili nel rispetto delle normative vigenti, di instaurare e mantenere rapporti con soggetti implicati in attività illecite, in particolare connesse ai reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e, comunque, con soggetti privi dei necessari requisiti di serietà ed affidabilità commerciale.

E' fatto infine divieto di:

- effettuare in favore di partner prestazioni che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto associativo costituito con gli stessi;
- riconoscere compensi in favore di collaboratori esterni che non trovino adeguata giustificazione nelle caratteristiche dell'incarico da svolgere o che non siano giustificate entro i normali valori di mercato.

7.2 Incentivi commerciali

Il riconoscimento di qualsiasi commissione, sconto, credito e abbuono deve essere accordato in conformità con la normativa vigente e concesso ufficialmente ad entità societarie, dietro presentazione della documentazione di supporto.

Oltre a quanto richiesto dai principi sopra enunciati, qualsiasi incentivo commerciale deve essere in linea con le comuni pratiche di mercato, non deve eccedere i limiti di valore consentiti e deve essere stato approvato e registrato in conformità a quanto stabilito dalle regole interne.

I rapporti con la committenza, pubblica e privata, sono improntati a senso di responsabilità, correttezza commerciale e spirito di collaborazione.

Omaggi e atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti quando siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso questo tipo di spese deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato secondo quanto previsto dalle procedure della società.

7.3 Rapporti con i clienti

La professionalità, la competenza, la disponibilità, il rispetto e la correttezza rappresentano i principi guida e lo stile di comportamento da seguire nei rapporti con i clienti.

Per tutelare l'immagine e la reputazione dell'azienda è indispensabile che i rapporti con i clienti, compresi i messaggi pubblicitari siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza;
- al rispetto della legge;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno sia esterno.

7.4 Contratti e comunicazioni ai clienti

I contratti e le comunicazioni alla clientela devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- conformi alle politiche commerciali aziendali ed ai parametri in esse definiti;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Scopi e destinatari delle comunicazioni devono determinare, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

7.5 Rapporti con i fornitori

Ogni acquisto in favore della Società deve essere condotto con lealtà, integrità, riservatezza, diligenza, professionalità e obiettività di giudizio, da personale qualificato che si assume la responsabilità delle proprie valutazioni e dei propri giudizi, assicurando nell'attività di acquisto l'osservanza di tutte le disposizioni normative rilevanti.

L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti con i fornitori, attuali e potenziali, deve svolgersi nel rispetto di quanto contenuto nel presente Codice di Comportamento in materia di prevenzione del conflitto di interessi e nello specifico, i soggetti responsabili e addetti al processo di acquisto:

- sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate, operando sulla base dell'adozione di criteri oggettivi e documentabili;
- devono mantenersi liberi da obblighi personali verso i fornitori; eventuali rapporti personali dei dipendenti e/o consulenti con i fornitori devono essere segnalati alla direzione di appartenenza prima di ogni trattativa;
- devono mantenere i rapporti e condurre le trattative con i fornitori in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di durata adeguata, nell'interesse della Società;
- sono tenuti tassativamente a segnalare immediatamente all'Organo di Controllo qualsiasi tentativo o caso di alterazione dei normali rapporti commerciali;
- non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte del rilascio di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per la Società.

8. Criteri di condotta nelle relazioni con la comunità e con le istituzioni

I lavoratori non sono autorizzati a sostenere pubblicamente, in nome della società, partiti politici, né a partecipare a campagne elettorali, né a prendere parte in conflitti religiosi, etnici o internazionali.

Tutti i lavoratori di Centrica Business Solutions Italia dovranno rispettare le disposizioni normative e regolamentari che regolano i rapporti con i funzionari governativi locali.

Il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari di ciascun Paese si estende anche alla normativa inerente la tutela ambientale e all'utilizzo razionale delle risorse naturali.

Ogni rapporto con le istituzioni pubbliche locali, nazionali ed internazionali riconducibile alla normale attività amministrativa è orientata a criteri di trasparenza e correttezza, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali devono avvenire esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dai legali rappresentanti di Centrica Business Solutions Italia.

9. Attuazione e controllo del codice di comportamento

9.1 Attuazione

Il presente Codice di Comportamento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Centrica Business Solutions Italia in data 3 febbraio 2016.

Eventuali modifiche e/o aggiornamenti saranno approvati dal medesimo organo sociale e prontamente comunicati ai soggetti interessati.

9.2 Conoscenza e comprensione del Codice di Comportamento

Il Codice di Comportamento viene portato a conoscenza delle parti interessate interne ed esterne alla società per mezzo di apposite attività di comunicazione e diffusione. Il Codice di Comportamento viene distribuito a tutti i dipendenti in fase di assunzione ed a tutti i soggetti terzi che entrano in rapporto di affari con la società.


Internamente alla società, l'adeguata conoscenza e comprensione del Codice di Comportamento da parte di tutto il personale viene assicurata attraverso programmi di informazione e formazione definiti secondo le regole stabilite dal Modello Organizzativo aziendale, di cui il Codice di Comportamento è parte integrante.

9.3 Verifica e monitoraggio

All'Organo di Controllo sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione e il rispetto del Codice di Comportamento attraverso un'attività di monitoraggio consistente nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito della società;

- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice di Comportamento, garantendo lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica, analizzando ed integrando le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica della società;
- ricevere e analizzare le segnalazioni in tema di violazione del Codice di Comportamento da parte di tutti i soggetti interessati;
- suggerire eventuali esigenze di revisione del Codice di Comportamento.



Maggiori informazioni

Website: www.centricabusinesssolutions.it

centrica
Business Solutions