

# **CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO**

**Struttura del codice**

**1. PREMESSE**

**1.1 Le finalità e i destinatari**

**2. PRINCIPI GENERALI**

**2.1 Responsabilità**

**2.2 Trasparenza**

**2.3 Correttezza**

**2.4 Coerenza**

**2.5 Efficienza**

**2.6 Spirito di servizio**

**2.7 Concorrenza**

**2.8 Responsabilità personale**

**3. *RAPPORTI CON I TERZI***

**3.1 Rapporti con il personale**

**3.2 Doveri del personale**

**3.3 Scritture contabili e registrazioni**

**3.4 Conflitto di interessi**

**3.5 Beni aziendali**

**3.6 Tutela della riservatezza**

**3.7 Riservatezza e gestione delle informazioni**

**3.8 Obblighi di informazione**

**3.9 Obblighi dei collaboratori**

**3.10 Tutela della salute e della sicurezza**

#### **4. RAPPORTI CON I CLIENTI**

**4.1 Uguaglianza e imparzialità**

**4.2 Qualità e customer satisfaction**

#### **5. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

**5.1 Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale**

**5.2 Correttezza nelle trattative commerciali**

#### **6. RAPPORTI CON I FORNITORI**

**6.1 Scelta del fornitore**

**6.2 Tutela dell'ambiente**

#### **7. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE**

#### **8. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI**

#### **9. DIVIETO DI CONDOTTE CRIMINOSE IN DANNO DELLA SOCIETA'**

#### **10. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI**

**COMPORAMENTO**

**10.1 Istituzione dell'Organismo di Vigilanza**

**10.2 Diffusione del Codice**

**10.3 Segnalazioni**

**10.4 Violazioni del Codice**

### 1. PREMESSE

La Service Trade è una società che opera nel settore ICT, ossia delle tecnologie avanzate, dell'informazione e della comunicazione che mira ad essere un aiuto indispensabile per le aziende che vogliono fruire della tecnologia per accrescere la propria competitività.

La Service Trade offre sul mercato servizi di alto livello garantendo competenza, tecniche e processi innovativi oltre ad interventi tempestivi e risolutivi.

In linea con gli standard elevati ai quali si ispira la società, la Service Trade si impegna all'adozione di un Codice Etico che stabilisca, con chiarezza, la politica di gestione e di crescita dell'impresa coinvolgendo tutti i componenti della società nella realizzazione degli obiettivi comuni di profitto e qualità, raggiunti nel rispetto di normative.

#### **LA SOCIETÀ, LE FINALITÀ E I DESTINATARI**

Il presente Codice etico di comportamento è una dichiarazione pubblica di Service Trade S.p.a. nella quale sono individuati i principi generali e le regole comportamentali dal valore etico positivo.

Quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231 ("D.Lgs. 231"), il Codice di comportamento integra il quadro normativo al quale la Società è sottoposta.

Il presente Codice ha dunque lo scopo di indirizzare eticamente le modalità di operare della Service Trade S.p.a. e le sue disposizioni sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per i comportamenti di tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale della Società e quindi, in particolare, degli amministratori, dei dirigenti, dei dipendenti, dei collaboratori, dei clienti, dei fornitori e di chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, un rapporto con la Società (di seguito collettivamente individuati come i "Destinatari").

Il Codice di comportamento, pur considerando le differenze sotto il profilo normativo, economico, sociale e culturale, si applica anche alle attività eventualmente svolte dalla Società all'estero.

Del Codice viene data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore della Società.

Sono destinatari del codice etico anche tutti quei soggetti che sono coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività della Società, che hanno un qualche interesse e/o sono influenzati

direttamente o indirettamente dalle attività, decisioni e progetti della Società (i cosiddetti *stakeholders*).

I comportamenti di tutti i Destinatari del presente Codice devono quindi essere ispirati alla massima correttezza, completezza e trasparenza nonché legittimità sia sotto l'aspetto sostanziale che formale.

La ricerca di un rapporto corretto e trasparente anche con gli *stakeholders* eleva, garantisce e protegge la reputazione della Società nel contesto sociale in cui essa opera.

La Società si impegna, altresì, a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

## 2. PRINCIPI GENERALI

### 2.1 RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i componenti dell'azienda devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

La società ha come principio fondamentale il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare.

I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa in violazione delle leggi.

Tale principio deve ritenersi operante sia con riguardo alle attività svolte nell'ambito del territorio italiano, sia a quelle connesse ai rapporti intercorrenti con operatori internazionali.

L'azienda si impegna a rendere noto a tutti coloro che lavorano all'interno della Service Trade il Codice etico di comportamento al quale devono ispirare le proprie condotte.

### 2.2 TRASPARENZA

La Service Trade opera sul mercato all'insegna della trasparenza, informando i propri interlocutori in modo preciso, chiaro e completo sulle proprie attività aziendali allo scopo da rendere consapevoli clienti e società che instaurano rapporti con la Service Trade dell'impatto economico, sociale e ambientale dell'azienda.

### 2.3 CORRETTEZZA

La Service Trade si ispira nel suo modo di agire al principio della correttezza e dunque al rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy*.

Per tale ragione si cerca di evitare l'insorgere di situazioni che creino conflitti di interesse tra i soggetti che prendono parte al rapporto o, nel caso in cui tali rapporti siano inevitabili, che gli eventuali interessi contrastanti vengano esplicitati.

### 2.4 COERENZA

Coerentemente con la scelta di adottare un codice etico la società deve impegnarsi ad attuare quotidianamente e costantemente, in qualsiasi azione, i valori e i principi di funzionamento della società, in ogni fase del processo aziendale, in particolar modo nella pianificazione strategica/operativa e nella definizione degli obiettivi perseguiti dalla Società.

#### **2.5 EFFICIENZA**

Ogni attività deve essere realizzata ottimizzando le risorse impiegate materiali, umane, tecnologiche, energetiche o finanziarie che siano.

#### **2.6 SPIRITO DI SERVIZIO**

La missione dell'azienda volta a fornire alla collettività servizi di qualità che risolvano i problemi dei clienti deve ispirare ciascun destinatario del Codice nei propri comportamenti.

#### **2.7 CONCORRENZA**

L'azienda intende competere sul mercato nel rispetto dei principi di correttezza, leale concorrenza e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato, nella convinzione che solo questa forma di concorrenza possa contribuire a rafforzare la solidità e l'espansione della società.

#### **2.8 RESPONSABILITÀ PERSONALE**

La società mira a responsabilizzare ogni lavoratore, indipendentemente dall'attività svolta, affinché vi sia la piena consapevolezza degli effetti diretti ed indiretti che il lavoro di ciascuno produce.

L'azienda si impegna pertanto a promuovere la conoscenza ed a valorizzare gli effetti dei processi produttivi di cui le risorse umane impiegate sono responsabili.

### **3. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

#### **3.1 RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Service Trade riconosce nelle proprie risorse umane il valore principale dell'azienda e mira a promuovere la crescita professionale ed economica del personale utilizzando i criteri della competenza, della valutazione delle potenzialità e dell'impegno.

Nella convinzione che l'azienda possa ottimizzare la propria produttività e qualità solo in un clima di rispetto e di dignità reciproca, richiede la collaborazione di ciascun dipendente affinché sia possibile ottenere un ambiente di lavoro sereno.

#### **3.2 DOVERI DEL PERSONALE**

Il personale si impegna a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice e deve attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

#### **3.3 SCRITTURE CONTABILI E REGISTRAZIONI**

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti a registrare ogni transazione secondo i criteri legislativi e i principi contabili in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e in modo da consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio responsabile e/o all'Organismo di Vigilanza.

#### **3.4 CONFLITTO DI INTERESSI**

Il personale deve agire all'interno della società adempiendo correttamente ai propri compiti senza che il perseguimento di interessi personali possa nuocere all'immagine e all'interesse dell'impresa.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà l'Organismo di Vigilanza.

### 3.6 BENI AZIENDALI

I beni messi a disposizione dalla società per lo svolgimento dell'attività devono essere utilizzati solamente per l'uso che ne è proprio, impedendo qualsiasi diverso utilizzo che sia fraudolento o improprio.

Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

L'impresa può, nel rispetto delle leggi vigenti, adottare le misure necessarie al fine di impedire utilizzi distorti degli stessi.

### 3.7 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

L'impresa tutela la *privacy* del proprio personale, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avvengono all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e nel pieno rispetto delle norme a tutela della *privacy*.

### 3.8 RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Tutto il personale, a sua volta, è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni e tale dovere di riservatezza dovrà essere osservato anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

### 3.9 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Qualora nello svolgimento della propria attività lavorativa il personale venga a conoscenza della violazione di norme giuridiche, di disposizioni del Codice Etico o di altre procedure interne

aziendali che possano a qualsiasi titolo coinvolgere l'azienda, deve riferire immediatamente quanto appreso al proprio responsabile ed all'Organismo di Vigilanza.

### **3.10 OBBLIGHI DEI COLLABORATORI**

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, agenti e mandatari dell'azienda.

### **3.11 TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA**

La Società si adopera per sensibilizzare tutto il personale al tema della sicurezza, in primo luogo come forma di autotutela sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

A tal fine si impegna - in conformità alla normativa di riferimento e in particolare al D.Lgs 81/2008 - ad adottare sistemi per migliorare la salute e la sicurezza sul posto di lavoro, salvaguardano il proprio personale anche da atti di violenza psicologica o molestie fisiche.

## **4. RAPPORTI CON I CLIENTI**

### **4.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ**

L'azienda si impegna a soddisfare i propri clienti in conformità delle norme di Legge, dei principi del presente Codice Etico, delle procedure interne ed in adempimento agli obblighi fissati dai Contratti di Servizio.

L'azienda, inoltre, instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

### **4.2 QUALITÀ E CUSTOMER SATISFACTION**

L'azienda si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato al cliente.

## **5. PARTECIPAZIONE ALLE GARE E RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

### **5.1 PARTECIPAZIONE A PROCEDURE DI CONFRONTO CONCORRENZIALE**

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, l'impresa valuta attentamente la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere l'impresa nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale e in particolar modo sulla qualità della sicurezza del lavoro.

### **5.2 CORRETTEZZA NELLE TRATTATIVE COMMERCIALI**

Nei rapporti con la committenza l'impresa assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

## **6. RAPPORTI CON I FORNITORI**

Per la selezione e la gestione dei fornitori è fatto obbligo ai Destinatari di osservare le disposizioni di legge e le procedure interne.

La scelta viene effettuata ricercando il massimo vantaggio competitivo per la Società cioè equiparando la qualità del bene, il prezzo del bene o del servizio, nonché la garanzia, assistenza, controlli e tempestività.

Le relazioni con i fornitori dell'impresa, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dell'impresa anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

### **6.1 TUTELA DELL'AMBIENTE**

L'impresa pone la massima attenzione al rispetto dell'ambiente e si impegna a promuovere, in qualsiasi fase dello svolgimento della propria attività il rispetto per le condizioni ambientali assicurandosi che esse siano svolte in modo conforme ai principi etici e richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

## **7. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE**

Nei rapporti con le istituzioni pubbliche ed i loro funzionari ed addetti, con i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio, con cui la Società entra in contatto nell'ambito della propria attività, i Dipendenti, Amministratori, Dirigenti e Collaboratori, le cui azioni possano essere in qualche modo riferibili alla Società, dovranno agire nel pieno rispetto della legge e comunque con correttezza e trasparenza.

Pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni, dirette e/o attraverso terzi, di vantaggi personali e di carriera per sé, per la Società o per altri, sono severamente vietati e potranno essere sanzionati in conformità sia a quanto previsto dal Codice stesso, sia dalle disposizioni legislative che dal contratto collettivo applicabile.

Nell'ambito della propria attività la Società collabora in modo pieno, trasparente e fattivo con tali istituzioni pubbliche e le autorità di vigilanza, i relativi funzionari ed addetti, con i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio.

## **8. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI**

L'azienda non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, di movimenti, di comitati e di organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

**9. DIVIETO DI CONDOTTE CRIMINOSE CHE POSSONO COINVOLGERE LA SOCIETA' IN UN PROCEDIMENTO PENALE**

Il presente Codice etico di comportamento, oltre a rispondere alla specifica funzione di orientare la condotta negli affari dei Destinatari verso elevati standard deontologici, costituisce un fondamentale componente del Modello di organizzazione gestione e controllo adottato dalla Service Trade ai sensi degli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231.

## **10. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO**

### **10.1 ISTITUZIONE DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA**

Service Trade attribuisce all'Organismo di Vigilanza il compito di vigilare sull'attuazione ed il rispetto del presente Codice oltre al rispetto del Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231.

### **10.2 DIFFUSIONE DEL CODICE**

L'Organismo di Vigilanza procede alla diffusione del Codice presso i Destinatari secondo le seguenti possibili modalità:

1. affissione all'albo aziendale;
2. distribuzione del Codice etico a tutti i responsabili di funzione;
3. pubblicazione sul sito web e rete intranet aziendale.

### **10.3 SEGNALAZIONI**

Tutti i soggetti interessati sono tenuti a segnalare eventuali inosservanze del presente Codice e ogni violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al proprio responsabile e all'Organismo di Vigilanza.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni. L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge, pertanto si richiede che le segnalazioni non siano anonime.

### **10.4 VIOLAZIONI DEL CODICE**

La Service Trade considera l'osservanza delle norme e delle previsioni contenute nel Codice Etico parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali, derivanti per i dipendenti, dai rapporti di lavoro subordinato anche ai sensi dell'art. 2104 c.c. e, per i collaboratori non subordinati, dai rispettivi regolamenti contrattuali.

La violazione delle norme del Codice da parte dei suoi destinatari costituirà dunque inadempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro o di collaborazione, con ogni conseguenza di legge o di contratto anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potranno comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti.

