

CODICE ETICO ITALIASSISTENZA

PRINCIPI GENERALI

PREMESSA

Italiassistenza S.p.A. opera dal 1993 nel settore dei servizi di assistenza alla persona, occupandosi, in particolare, di organizzazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ad anziani, disabili, handicappati, bambini non autosufficienti, malati e de-genti in genere; rientra in tale attività anche la cura dei servizi assistenziali integrativi e sostitutivi a quelli familiari diurni e notturni, a domicilio o presso qualsiasi luogo richiesto.

Italiassistenza S.p.A. ha realizzato, nel corso degli anni, una rete di imprenditori (di seguito, anche, Rete), a lei legati da contratti, dapprima, di franchising e, successivamente, da contratti di licenza di marchio, dislocati su tutto il territorio nazionale; tale attività è esplicata attraverso oltre 3000 operatori socio-sanitari distribuiti su oltre 80 centri in grado di offrire un aiuto concreto ad anziani, malati e disabili, e alle loro famiglie. Inoltre, la società opera attraverso un'altra divisione, denominata Progetto Farmacia che svolge le medesime attività sopra indicate attraverso una rete di convenzionamento con farmacie e utilizzando le prestazioni dei predetti licenziatari e di altri imprenditori del settore che vengono appositamente accreditati.

In tale ottica, i licenziatari e i soggetti accreditati sono da considerarsi partner esterni di Italiassistenza S.p.A.; come tali dovranno rispettare il presente Codice Etico e le regole organizzative di cui Italiassistenza S.p.A. si è dotata con specifico riferimento alle attività che svolgono per conto di quest'ultima.

La società è titolare dei marchi "PrivatAssistenza" e "Privatassistenza A" (di seguito, anche, Marchi), registrati presso l'Ufficio Italiano Marchi e Brevetti; la reputazione di tali marchi è basata sia sulla costante ricerca migliorativa nella prestazione dei servizi di assistenza alla persona, sia sugli sforzi promozionali sostenuti.

Il forte riconoscimento sul mercato è stato perseguito e ottenuto in forza di un richiamo a valori e a principi etici che garantiscono equilibrio tra l'indirizzo competitivo e liberale della gestione e la costante attenzione posta nell'erogazione di servizi alla persona finalizzati a prendersi carico della sofferenza e della tutela delle fragilità sociali, della prevenzione e del miglioramento delle condizioni di vita di anziani, malati, disabili e delle loro famiglie.

In quest'ottica, Italiassistenza S.p.A. ribadisce il primato della persona inteso come rafforzamento del livello di autonomia del paziente nel suo contesto di vita e nel rispetto della sua autodeterminazione, attraverso la continua promozione del benessere; in quest'ottica, Italiassistenza S.p.A. riconosce come principio fondante della sua attività la soddisfazione dell'utente, in quanto persona che necessita di servizi e attenzioni, avendo come vocazione la difesa e la salvaguardia della dignità umana.

Il presente Codice Etico (di seguito, anche, Codice) definisce, pertanto, i principi generali di comportamento che si applicano, senza eccezione, a tutti coloro che operano per il conseguimento degli obiettivi di Italiassistenza S.p.A..

Più precisamente, i soggetti cui è affidata la governance della società, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, i terzi che hanno rapporti commerciali con Italiassistenza S.p.A. e tutti gli operatori socio-sanitari che operano sul territorio con i marchi di cui è titolare la società (di seguito, anche, Destinatari) non devono mai venire meno al rispetto di principi fondamentali quali l'onestà, l'integrità morale, la correttezza, la trasparenza e l'obiettività nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

I soggetti sopraindicati, durante lo svolgimento dei loro incarichi, devono rispettare le leggi e le normative vigenti orientando le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni richiamati nel Codice; in nessun caso, condotte poste in essere in violazione di leggi, normative vigenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per Italiassistenza S.p.A. e, pertanto, nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la società.

Va, inoltre, evitata ogni forma di discriminazione e di vessazione fisica e psicologica e, in particolare, qualsiasi discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, disabilità fisiche, orientamenti sessuali, opinioni politiche, sindacali o convinzioni religiose.

Ognuno, nell'ambito delle responsabilità connesse al ruolo ricoperto, deve fornire il massimo livello di professionalità di cui dispone e svolgere con impegno le attività assegnate, contribuendo in maniera concreta al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

1. I PRINCIPI ETICI

Italiassistenza S.p.A. è cosciente dell'influenza che la propria attività ha sulla salvaguardia della dignità umana e sulla cura del disagio e delle fragilità fisiche e psichiche. Per tale motivo, la società intende orientare la rete di offerta sanitaria e socio-sanitaria secondo i bisogni della domanda, al fine di ottenere un costante miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

Italiassistenza S.p.A. pone la massima attenzione affinché siano evitate, sempre e comunque, situazioni in cui sia soggetti che operano per suo conto che gli operatori socio-sanitari che agiscono utilizzando i Marchi (questi ultimi, di seguito, anche, Licenziatari) si pongano in situazioni di conflitto di interesse.

Tale situazione si configura sia quando un dipendente/collaboratore o un Licenziatario cerca di realizzare un interesse diverso dalla missione aziendale o di trarre vantaggio "personale" da opportunità d'affari dell'impresa, ovvero fa uso dei Marchi per finalità diverse da quelle espressamente autorizzate.

Italiassistenza S.p.A. garantisce la riservatezza delle informazioni di cui è in possesso e si astiene dal ricercare e trattare dati riservati, ad esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore. In aggiunta a ciò, le persone che operano nell'ambito della Rete sono tenute a non utilizzare informazioni riservate per scopi estranei all'esercizio della propria attività professionale.

Tutti i soggetti che operano nell'ambito delle attività di Italiassistenza S.p.A. sono obbligati a non sfruttare, a proprio vantaggio, eventuali condizioni di ignoranza o di incapacità dei propri interlocutori e di (ii) adoperarsi affinché i contratti e gli incarichi di lavoro siano eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente e liberamente dalle parti.

Italiassistenza S.p.A. confida nell'alta qualità dei propri servizi, nella capacità e nell'impegno dei propri collaboratori e dei partner commerciali; riconosce il valore della concorrenza libera, aperta e leale e si astiene da accordi illeciti e da comportamenti vessatori.

Italiassistenza S.p.A. attribuisce grande importanza all'integrità fisica e morale dei propri collaboratori e delle persone che operano nell'ambito della Rete, a condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ad ambienti di lavoro sicuri e salubri; non tollera richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge, il Codice Etico, le convinzioni o le preferenze morali e personali individuali.

Riconosce nelle persone che operano in suo nome e/o per suo conto il patrimonio fondamentale e insostituibile per il proprio successo; tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare e accrescere le proprie competenze.

2. I RAPPORTI ESTERNI

2.1 Disposizioni Generali

I componenti degli organi sociali, i dipendenti e, in generale, i Destinatari del presente Codice devono tenere un comportamento improntato alla massima correttezza e integrità in tutti i rapporti con persone ed enti esterni alla società.

Non sono ammesse forme di regalo che possano essere interpretate, anche solo indirettamente, come eccedenti le normali manifestazioni di cortesia ammesse nella prassi commerciale, o comunque mirate a ottenere trattamenti di favore.

Sono ammesse unicamente forme di regalo e di omaggio, di trascurabile valore, purché anch'esse non finalizzate all'ottenimento, anche in via indiretta, dei trattamenti di cui sopra.

Anche le liberalità a Enti disciplinate da apposite procedure non possono essere finalizzate a ottenere trattamenti di favore.

Nell'avviare relazioni commerciali con nuovi clienti e nella gestione di quelle già in essere, è necessario evitare, sulla base delle informazioni pubbliche e/o disponibili per le normative vigenti, di:

- intrattenere rapporti con soggetti implicati in attività illecite, in particolare connesse al traffico d'armi e di sostanze stupefacenti, al riciclaggio e al terrorismo e, comunque, con soggetti privi dei necessari requisiti di serietà e affidabilità commerciale;
- mantenere rapporti finanziari e commerciali con soggetti che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona.

2.2 Rapporti con i terzi

La professionalità, la competenza, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i Destinatari del Codice sono tenuti a seguire nei loro rapporti con terzi.

Per tutelare l'immagine e la reputazione della società e dei Marchi, è indispensabile che i rapporti con i terzi siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza;
- al rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di reati contro la Pubblica Amministrazione;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno.

2.3 Rapporti con i fornitori e gestione risorse finanziarie

I soggetti preposti al processo di acquisizione di beni e/o servizi e alla individuazione dei partner commerciali:

- sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità e indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate;
- devono mantenersi liberi da obblighi personali verso fornitori, consulenti e partner commerciali;
- devono mantenere i rapporti e condurre le trattative in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata;
- non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell'ottenimento 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.

Con riguardo all'individuazione dei Licenziatari e dei soggetti accreditati, il processo deve essere svolto in modo da:

- verificare le qualità morali e professionali degli operatori che devono offrire piena garanzia di adeguata qualifica ed esperienza;
- permettere a chiunque sia in possesso dei requisiti oggettivi richiesti di competere lealmente;
- offrire la disponibilità di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali in grado di generare valore aggiunto.

La gestione delle risorse finanziarie deve avvenire nel rigoroso rispetto delle deleghe di cui ciascun soggetto è investito a seguito di delibera del Consiglio di Amministrazione, nonché di eventuali specifiche autorizzazioni per il compimento di particolari operazioni o particolari categorie di operazioni.

2.3.1 Registrazione e utilizzo delle informazioni contabili

La trasparenza contabile si fonda sull'esistenza, l'accuratezza e la completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun amministratore, e dipendente, collaboratore e fornitore di servizi è tenuto a operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione deve essere conservata agli atti 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, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. È compito di ogni soggetto coinvolto far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Tutti i soggetti sono tenuti a informare tempestivamente i propri responsabili dell'eventuale riscontro di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione sulla quale si basano le registrazioni contabili con adeguati canali comunicativi.

La segnalazione deve essere effettuata anche all'Organismo di Vigilanza (di seguito, anche, OdV), organo interno deputato a vigilare sul rispetto del presente Codice.

2.4 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

In via generale, Italiassistenza S.p.A. assicura piena trasparenza e completezza informativa nella predisposizione di comunicazioni, prospetti e avvisi diretti alle Pubbliche Autorità, ai fornitori, ai consulenti, ai propri dipendenti, collaboratori e, in generale, ai Destinatari del presente Codice.

Le operazioni poste in essere dalla società, nonché i principali contatti con la Pubblica Amministrazione devono avere un'adeguata registrazione; per ciascuna di esse, deve essere possibile verificare il relativo processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Ogni operazione deve essere adeguatamente documentata, al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che consentano di (i) verificarne le caratteristiche e le motivazioni e (ii) individuare i soggetti che hanno autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Non è permesso ai Destinatari del presente Codice, né direttamente, né indirettamente, né per il tramite di interposta persona, offrire o promettere denaro, doni o compensi, sotto qualsiasi forma, né esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari e dipendenti della Pubblica Amministrazione, ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio e a loro parenti

o conviventi, allo scopo di indurli al compimento di un atto conforme o contrario ai doveri d'ufficio della Pubblica Amministrazione (dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, tributario, penale o amministrativo arrecando un vantaggio diretto o indiretto alla società).

Sono ammesse unicamente forme di regalo, di trascurabile valore, purché anch'esse non finalizzate a indurre i soggetti di cui sopra al compimento di atti contrari ai doveri d'ufficio della Pubblica Amministrazione.

Chi riceve richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti della Pubblica Amministrazione, come sopra definiti, dovrà informare tempestivamente il diretto superiore e l'OdV affinché possano essere individuate le più opportune iniziative da intraprendere.

Le prescrizioni indicate nei punti che precedono non devono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti e contribuzioni che, sotto la veste di incarichi, consulenze, pubblicità o altre, abbiano analoghe finalità di quelle vietate dal presente paragrafo.

Nei rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione, è necessario che i Destinatari del presente Codice operino sempre nel rispetto della legge e della corretta prassi commerciale.

In particolare, non dovranno essere intraprese, direttamente o indirettamente, le seguenti operazioni:

- a) esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale;
- b) sollecitare od ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità e/o la reputazione di entrambe le parti.

Non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni e documenti attestanti fatti e notizie non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse di Italiassistenza S.p.A., contributi, finanziamenti, erogazioni o altre utilità concesse, a qualsiasi titolo, dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea.

E' inoltre fatto divieto di utilizzare contributi, finanziamenti o altre erogazioni, comunque denominate, concesse a Italiassistenza S.p.A. dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi sono stati assegnati.

E' vietato alterare in qualsiasi modo il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità sui dati, informazioni e programmi in esso contenuti e ad esso pertinenti, al fine di conseguire un ingiusto profitto con danno altrui.

2.5 Rapporti con i clienti

Italiassistenza S.p.A. e, di conseguenza, tutti i Destinatari del presente Codice svolgono la propria attività con l'obiettivo di garantire la qualità di vita e, quindi, il benessere dei clienti e delle loro famiglie, inteso come capacità di condurre un'esistenza quanto più possibile autonoma e nel rispetto della sua autodeterminazione.

Coloro che operano utilizzando i Marchi della Rete Privatassistenza devono sempre agire nell'interesse primario dei clienti stessi.

2.6 Gli Enti e le Associazioni

Italiassistenza S.p.A.:

- non finanzia partiti, i loro rappresentanti e candidati e si astiene da qualsiasi pressione impropria (diretta o indiretta) nei confronti di esponenti politici;



- può aderire a richieste di contributi, provenienti da Enti e Associazioni senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico e che coinvolgano un notevole numero di cittadini. Le attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte e sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità.

In ogni caso, nella scelta delle proposte a cui aderire, Italiassistenza S.p.A. è attento a prevenire e a evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

2.7 I rapporti con la stampa e con i mass media

I collaboratori devono astenersi dal rilasciare a rappresentanti della stampa o di altri mezzi di comunicazione e a qualsiasi terzo dichiarazioni o interviste o, in ogni caso, lasciar trapelare notizie di carattere riservato e/o sensibile riguardanti l'azienda.

2.9 I conflitti d'interesse

I dipendenti, i dirigenti, i membri degli organi sociali e, in genere, tutti i Destinatari del presente Codice, devono evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse generata dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari con soggetti con i quali sussista l'anzidetto conflitto d'interessi;
- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- proporre o accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare alla società un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;
- influenzare l'autonomia decisionale di un altro soggetto mandato a definire rapporti commerciali con o per la stessa.

I dipendenti che si trovino in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata notizia all'OdV che valuterà il comportamento da tenere.

Nella conduzione di qualsiasi attività, Italiassistenza S.p.A. deve evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano in conflitto di interesse.

3. I RAPPORTI INTERNI

3.1 Norme di comportamento del personale

I dipendenti, i dirigenti, i collaboratori e i consulenti di Italiassistenza S.p.A. devono:

- proteggere e mantenere riservate le informazioni acquisite nello svolgimento delle attività assegnate. Tali informazioni non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate sia all'interno, sia all'esterno di Italiassistenza S.p.A., fatte salve le ipotesi prescritte dalla normativa vigente e regolate dalle procedure aziendali;
- rispettare e salvaguardare i beni di proprietà sociale, nonché impedirne l'uso fraudolento o improprio;
- utilizzare gli strumenti aziendali in modo funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività lavorative o agli scopi autorizzati dalle funzioni interne preposte;
- evitare che la situazione finanziaria personale possa avere ripercussioni sul corretto svolgimento della propria attività lavorativa;
- evitare di 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. Qualora si ricevano omaggi o atti di ospitalità non di natura simbolica, dovrà essere informato il diretto superiore, ed eventualmente l'OdV, per valutare l'eventuale restituzione o ogni altro più opportuno intervento;

- impegnarsi a curare le proprie competenze e la propria professionalità, arricchendole con l'esperienza e la collaborazione dei colleghi, assumendo un atteggiamento costruttivo e propositivo, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori;
- basare le proprie decisioni 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.

3.2 Gestione delle risorse umane

La società si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente affinché l'energia e la creatività dei singoli trovino piena espressione realizzandosi le potenzialità di ognuno.

Italiassistenza S.p.A. è impegnata a offrire pari opportunità di lavoro per tutti i dipendenti, sulla base delle qualifiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione.

La società dovrà selezionare, assumere, retribuire e gestire i dipendenti in base a criteri di merito e competenza, senza alcuna discriminazione politica, sindacale, religiosa, razziale, di lingua o di sesso, nel rispetto di tutte le leggi, dei regolamenti e delle direttive vigenti.

Inoltre, le funzioni competenti dovranno creare un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, libero da ogni forma di intimidazione, in cui ogni individuo sia trattato come un collega e come membro di un *team*, nel rispetto della sua professionalità, evitando illeciti condizionamenti o indebiti disagi. Ciascun dipendente condividerà la responsabilità di aiutare a creare un clima professionale in cui tutti i colleghi si sentano bene accetti e incoraggiati al raggiungimento dei propri obiettivi.

3.3 Conformità alle leggi

La conformità alle leggi è un requisito prioritario per Italiassistenza S.p.A..

Ogni dipendente deve essere a conoscenza delle implicazioni di legge relative alla propria attività; il *management* è tenuto a fornire a ogni dipendente le necessarie informazioni e istruzioni.

4. AMBIENTE E SICUREZZA

Italiassistenza S.p.A. gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente e della sicurezza del proprio personale e dei terzi, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia.

5. OBBLIGO DI INFORMATIVA

Ogni comportamento contrario allo spirito del codice dovrà essere segnalato all'OdV.

I segnalanti saranno garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione; sarà inoltre garantita la riservatezza dell'identità del segnalante fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della società o delle persone accusate erroneamente e/o in malafede.

6. SISTEMA DISCIPLINARE

I principi espressi nel presente Codice sono parte integrante delle condizioni che regolano il rapporto di lavoro nella società; eventuali violazioni daranno luogo all'applicazione di sanzioni in conformità al vigente sistema sanzionatorio previsto per dipendenti, dirigenti, amministratori e sindaci, e commisurate alla gravità della violazione.

Il mancato rispetto dei precetti contenuti nel presente Codice potrà comportare la risoluzione del rapporto in essere con i terzi sulla base di una esplicita previsione contrattuale.



7. L'ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

La corretta ed efficace applicazione del Codice Etico è possibile solo attraverso l'impegno e il concorso di tutti coloro che operano per conto di Italiassistenza S.p.A. in collaborazione con gli organismi responsabili del processo di attuazione e controllo.

7.1 Controllo Interno

Il compito di vigilare sul rispetto del presente Codice, relazionando almeno annualmente il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale, spetta all'OdV.

7.2 Formazione etica

Italiassistenza S.p.A., in accordo con l'OdV, si impegna a comunicare a tutti i soggetti interessati i valori e i principi contenuti nel Codice Etico, affinché gli stessi vengano applicati nella gestione sociale.

Tutto il personale, i soggetti appartenenti agli organi sociali, i revisori, i consulenti, e più in generale tutti i Destinatari del presente Codice devono prendere visione del Codice e impegnarsi a seguire le prescrizioni e le regole in esso contenute.

Questo Codice, pubblicato sul sito web aziendale, intende stimolare la ricerca di un miglioramento continuo in ogni aspetto della performance aziendale.