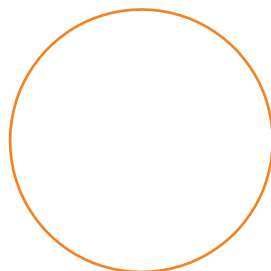


codice etico

Il Codice Etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento.

I^a edizione



Il Codice Etico del Gruppo Cfc Advice s.r.l. rappresenta lo sviluppo dei principi espressi nella mission aziendale. È stato costruito attraverso una modalità partecipativa, coinvolgendo in particolare i lavoratori, con l'obiettivo di definire criteri di condotta il più possibile condivisi.

Questa edizione del Codice Etico della Cfc Advice s.r.l. è stata approvata dall'assemblea dei soci di Cfc Advice s.r.l. del 29/11/2018 e successivi aggiornamenti.

Indice

CODICE ETICO	1
Indice	5
A cosa serve il Codice Etico	9
Introduzione all'edizione del 2018	11
MISSIONE	12
VALORI ETICI	14
Integrità	15
Trasparenza	15
Responsabilità personale	16
Coerenza	16
PRINCIPI DI FUNZIONAMENTO D'IMPRESA	17
Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale	18
Qualità ed eccellenza del servizio	18
Efficienza	19
Innovazione	19
e miglioramento continuo	19
Coinvolgimento e valorizzazione	20
Volontà di scegliere	20
PRINCIPI E INDIRIZZI GENERALI	21
Destinatari del Codice e dei principi di funzionamento	22
Destinatari del Codice	22
Valori etici dell'impresa	22
Principi di funzionamento d'impresa	22

Definizione di comportamento etico	22
Indirizzi generali	23
Rispetto del Codice Etico	23
Responsabilità e potere decisionale	23
Dovere di rendere conto	23
Impegno al dialogo	23
Riservatezza delle informazioni	24
Potenziali conflitti di interesse	24
Tutela dell'integrità fisica e morale	24
Valore della formazione	24
Importanza della comunicazione	24
Importanza della collaborazione	25
Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata	25
Cura dell'ambiente	25
Condivisione del Codice	25

RAPPORTI CON I CLIENTI **26**

Definizione di cliente	27
Imparzialità tra i clienti	27
Attenzione ai bisogni del cliente	27
Informazione e comunicazione verso i clienti	27
Qualità e sicurezza del servizio erogato	28
Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato	28
Qualità percepita dal cliente	29
Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali	29
Riservatezza nella gestione dei dati	30
Prevenzione del contenzioso	30

RAPPORTI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI **31**

Definizioni di dipendente e collaboratore	32
Tutela della persona e delle pari opportunità	32
Valorizzazione delle risorse umane	32
Formazione	33
Gestione del tempo	33
Abuso di autorità	33
Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori	34

Tutela della salute e della sicurezza	34
Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali	35
Conflitto di interesse	35

RAPPORTI CON I FORNITORI **36**

Definizione di fornitore	37
Rapporto con i fornitori	37
Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori	37
Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori	38
Valutazione dei fornitori	38
Gare di appalto	38
Correttezza nella gestione	39
Regali e benefici	39

RAPPORTI COL TERRITORIO, LE COMUNITÀ E LE ISTITUZIONI **40**

Definizioni di territorio, comunità e istituzioni	41
Rapporti con l'ambiente	41
Rapporti con le istituzioni	42
Rapporti con le autorità regolatrici	42
Rapporti con la comunità	42
Sostegno a iniziative sociali e culturali	43
Donazioni e liberalità	43

ATTUAZIONE DEL CODICE **44**

Comitato Etico per la diffusione e l'attuazione del Codice	45
Limiti alla competenza del Comitato	45
Procedimento d'ufficio	45
Procedure su segnalazione di terzi	45
Istruttoria	46
Tempi	46
Indagini e testimonianze	46
Convocazione del Comitato	47
Segretario del Comitato	47
Deposito di atti e verbali	47

Votazioni	47
Rapporti tra Comitato e Assemblea dei soci	47
Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali	48
Esiti del giudizio del Comitato	48
Giudizio di violazione	48
Comunicazione agli interessati	48
Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica	49
Procedure per il funzionamento del Comitato	49
Validità del Codice	49

A cosa serve il Codice Etico

Il Codice Etico è uno degli strumenti della responsabilità sociale delle imprese per la promozione di buone pratiche di comportamento per chi lavora in Cfc Advice s.r.l. e per chi ha interesse a perseguirne la missione.

Il Codice non supplisce le leggi o le norme contrattuali, ma le integra: esiste infatti una certa distanza tra ciò che le leggi prevedono e la realtà di tutti i giorni. Il Co- dice serve proprio a questo: a ridurre lo stato di indeterminatezza che accompagna le decisioni. Poiché uno dei principi fondamentali di Cfc Advice s.r.l. è proprio quello di “scegliere” e “decidere”, è sempre più importante stabilire degli indirizzi che ne facilitino scelte e decisioni.

I comportamenti delle persone che costituiscono l'organizzazione – partendo da coloro che dispongono di maggiore responsabilità e maggiore autorità – ne modellano e conformano l'immagine. Esiste dunque un diretto rapporto tra rispetto delle regole, autorevolezza, affidabilità e successo dell'impresa.

Nelle imprese che svolgono servizi di pubblica utilità – è il caso di Cfc Advice s.r.l. – il Codice ha particolare rilievo. È evidente l'importanza che questi servizi hanno nella vita delle persone e delle famiglie. Bisogna dimostrare con i fatti (dunque con i comportamenti) di essere coscienti di quanto si conta nella vita delle persone. Ciò non deriva solo dall'efficienza e dalla qualità dei servizi, ma anche dalla capacità di ascolto e dialogo con i clienti, e in genere con gli interlocutori. Le attività di Cfc Advice s.r.l. hanno, inoltre, un forte e diretto impatto sull'ambiente, cioè ancora una volta sulla vita quotidiana e futura.

Il Codice deve servire innanzitutto a modellare i comportamenti delle persone che lavorano in CfC Advice s.r.l. (o per CfC Advice s.r.l.), ma esso intende perseguire anche altri obiettivi:

- a. *l'aumento della coesione e della coerenza interna*: il Codice ha come scopo il miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara;
- b. *la maggior efficienza*: la motivazione dei partecipanti verso obiettivi positivi aumenta la capacità di produrre utilità, sia per i più diretti interessati sia per l'ambiente di riferimento;
- c. *una buona reputazione*: una organizzazione con buone regole e che manifesta i suoi valori produce sicurezza nei propri pubblici, che possono trasformarsi così da interlocutori a partner.

Infine il Codice intende essere soprattutto uno strumento di indirizzo, utile per aiutare i destinatari ad affrontare i dilemmi etici (che sono poi un tutt'uno con i problemi organizzativi e con le scelte imprenditoriali) che si presentano nell'attività di tutti i giorni. Il Comitato, più che come un istituto giudicante, deve dunque essere inteso come un organismo che promuove e sviluppa i comportamenti positivi: proprio per questo si è prevista la necessità di una valutazione periodica sulla "condizione etica complessiva" dell'organizzazione, e che da essa prendano vita iniziative volte a migliorarla.

Introduzione all'edizione 2018

Il Codice Etico è stato approvato dall'assemblea dei soci di CfC Advice s.r.l. in data 29/11/2018 ed è entrato effettivamente in vigore a far data dal 30/11/2018. Sarà revisionato, come previsto dal Codice stesso, ogni tre anni alla luce delle esperienze e dei cambiamenti che interesseranno i suoi protagonisti, cioè l'impresa e i suoi interlocutori.

Missione

Cosa è chiamata a realizzare CfC Advice s.r.l.
oggi e in futuro

“CfC Advice s.r.l. vuole essere la migliore multiutility italiana per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l’ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell’ambiente.

Per CfC Advice s.r.l. essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- i clienti, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all’altezza delle loro attese;
- le donne e gli uomini che lavorano nell’impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- gli azionisti, perché siano certi che il valore economico dell’impresa continui ad essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;
- il territorio di riferimento, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- i fornitori, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita”.

Valori etici

I valori sono i principi nei quali ci riconosciamo

Orgogliosi di essere un
Gruppo di persone
corrette e leali

Integrità

CfC Advice s.r.l. è un'azienda in cui la legalità, la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

Sinceri e chiari verso
tutti gli interlocutori

Trasparenza

CfC Advice s.r.l. si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa. Per CfC Advice s.r.l. essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

Impegnati per il bene
dell'azienda insieme

Responsabilità personale

Lavorare in CfC Advice s.r.l. comporta un impegno ad instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori. È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

Concentrati nel fare
ciò che diciamo

Coerenza

Essere coerenti significa per ognuno impegnarsi ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.

Principi di funzionamento d'impresa

Le linee di condotta che CfC Advice s.r.l. intende mantenere per raggiungere gli obiettivi strategici che si è data

Essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l'ambiente delle generazioni future

Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale

CfC Advice s.r.l. si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali. CfC Advice s.r.l. persegue una gestione responsabile delle risorse naturali e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia

Qualità ed eccellenza del servizio

La soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita dell'azienda che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata. In CfC Advice s.r.l. l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica e affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di CfC Advice s.r.l. evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.

Valorizzare e non
sprecare le
risorse disponibili

Efficienza

CfC Advice s.r.l. si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione: nella gestione delle risorse umane, del tempo, delle risorse finanziarie e tecnologiche.

Sentirsi parte di
una squadra che
genera idee e
migliora le cose

Innovazione e miglioramento continuo

CfC Advice s.r.l. si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione "utile e possibile": tecnologica, organizzativa, gestionale e di processo. CfC Advice s.r.l. intende agire ogni giorno per la manutenzione e il miglioramento concreto delle proprie attività. È volontà di CfC Advice s.r.l. sostenere e promuovere l'attitudine al cambiamento.

Condividere
conoscenze per
migliorarsi e
migliorare

Coinvolgimento e valorizzazione

CfC Advice s.r.l. si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti i lavoratori, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione, orgoglio per le persone oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa. Si vogliono premiare i comportamenti coerenti con la missione e con i valori. CfC Advice s.r.l. intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza ad un gruppo unico e integrato.

Scegliere
la soluzione più
utile per crescere

Volontà di scegliere

Nel perseguire la propria missione CfC Advice s.r.l. selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato. La differenziazione sulla base del merito caratterizzerà il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.

1

Principi
e indirizzi
originali

Destinatari del Codice e principi di funzionamento

Destinatari del Codice

I destinatari del Codice sono tutti coloro che a vario titolo e con differente responsabilità realizzano, direttamente e indirettamente, gli scopi di Cfc Advice s.r.l..

Valori etici dell'impresa

Cfc Advice s.r.l. assume come propri valori etici:

- Integrità;
- Trasparenza;
- Responsabilità personale;
- Coerenza.

Principi di funzionamento d'impresa

In ragione della propria Carta dei Valori, Cfc Advice s.r.l. assume come propri principi di funzionamento:

- la creazione di valore e la responsabilità sociale;
- la qualità ed eccellenza del servizio;
- l'efficienza;
- l'innovazione e il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento e la valorizzazione;
- la volontà di scegliere.

Definizione di comportamento etico

Si definisce comportamento etico il modo di agire dei soggetti che costituiscono l'organizzazione in coerenza con il sistema di valori.

Indirizzi generali

Rispetto del Codice Etico

Amministratori, dipendenti e collaboratori di Cfc Advice s.r.l. fondano le relazioni sulla fiducia. A tal fine ispirano i comportamenti quotidiani al rispetto delle norme contenute nel presente Codice. Ogni comportamento non conforme al Codice Etico consiste in una violazione del patto fiduciario e pertanto va rilevato e segnalato.

Responsabilità e potere decisionale

Cfc Advice s.r.l. interpreta l'impresa come il luogo della responsabilità. La responsabilità di ciascuno è tanto maggiore quanto più sono alte l'autorità di cui si dispone e la discrezionalità nelle scelte.

Conseguentemente la diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti e in particolare da coloro che detengono il maggior potere decisionale e al cui comportamento è riconosciuto valore di esempio.

Dovere di rendere conto

Cfc Advice s.r.l. assume il dovere di dare conto agli interlocutori dei propri obiettivi, attività e risultati attraverso strumenti idonei a divulgare gli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.

Impegno al dialogo

Cfc Advice s.r.l. instaura un dialogo con i propri interlocutori e le loro rappresentanze, nel rispetto dei reciproci interessi. Ognuno è tenuto a dare riscontro alle richieste di dialogo.

Riservatezza delle informazioni

Ogni informazione sulle attività aziendali non ancora resa pubblica di cui dispongano gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori di Cfc Advice s.r.l. in funzione dei rispettivi incarichi è riservata e a esclusivo interesse dell'impresa.

Potenziati conflitti di interesse

Amministratori, dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni che possano rappresentare un conflitto d'interessi tra loro e l'impresa.

Tutela dell'integrità fisica e morale

Cfc Advice s.r.l. tutela l'integrità fisica e morale di dipendenti e collaboratori, assicurando ambienti di lavoro sicuri e sani e condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale. Cfc Advice s.r.l. si impegna affinché da parte dei propri fornitori vi sia il medesimo rispetto nei confronti dei loro dipendenti e collaboratori e attua perciò specifici controlli.

Valore della formazione

Cfc Advice s.r.l. riconosce l'importanza della formazione come fattore indispensabile per accrescere il valore dell'impresa e la competenza dei dipendenti.

Importanza della comunicazione

Cfc Advice s.r.l. riconosce il valore della comunicazione come fattore indispensabile per la condivisione e lo scambio di competenze e per accrescere il senso di appartenenza all'azienda.

Importanza della collaborazione

CfC Advice s.r.l. riconosce il valore fondamentale della collaborazione tra lavoratori e tra diverse strutture organizzative che si fonda sulla costante attenzione alla soddisfazione delle esigenze dei clienti interni e sull'obiettivo del raggiungimento del comune interesse di Gruppo.

Riservatezza dei dati personali e rispetto della sfera privata

CfC Advice s.r.l. assicura la riservatezza dei dati personali in proprio possesso. Amministratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti a utilizzare i dati esclusivamente per finalità connesse all'esercizio della rispettiva mansione, osservando le misure di sicurezza adottate.

CfC Advice s.r.l. garantisce il rispetto della sfera privata delle persone.

Cura dell'ambiente

CfC Advice s.r.l. gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente. A tal fine si impegna a impiegare le tecnologie più adatte, a prevenire i rischi ambientali, a ridurre gli impatti ambientali diretti e indiretti.

Condivisione del Codice

CfC Advice s.r.l. richiede a tutti coloro che a vario titolo collaborano alle attività aziendali di conformare i propri comportamenti a quelli descritti nel presente Codice.

2

Rapporti con i clienti



Definizione di cliente

Si definisce cliente chiunque fruisca di prodotti o di servizi dell'impresa a qualunque titolo.

Imparzialità tra i clienti

Nell'erogazione dei servizi, Cfc Advice s.r.l. garantisce equità di trattamento tra i clienti effettivi e potenziali.

Cfc Advice s.r.l. si adopera per raggiungere il più alto livello possibile di servizio in tutte le proprie aree di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e con le norme emanate dagli enti regolatori.

Attenzione ai bisogni del cliente

Cfc Advice s.r.l. impronta la relazione con i clienti alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla partecipazione e si impegna per la loro soddisfazione.

Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, istituisce strumenti e canali volti ad assicurare ai clienti la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione.

Informazione e comunicazione verso i clienti

Cfc Advice s.r.l. si impegna a informare il cliente in modo completo e tempestivo sulle caratteristiche, funzioni, costi e rischi del servizio offerto. In particolare, le comunicazioni, i contratti, i documenti e ogni altra informazione rilasciata dall'Azienda dovranno essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile diretto e di uso comune;
- completi e veritieri, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione per il cliente attuale o potenziale;
- rispettosi delle disposizioni in materia di tutela della privacy.

CfC Advice s.r.l. mira alla semplificazione delle procedure impegnandosi nella limitazione degli adempimenti richiesti ai clienti oltre che nel fornire loro ogni chiarimento richiesto.

Qualità e sicurezza del servizio erogato

CfC Advice s.r.l. garantisce ai suoi clienti gli adeguati standard di qualità e sicurezza. Le Carte dei servizi costituiscono una dichiarazione di impegno formale del Gruppo nei confronti dei propri clienti e rappresentano un elemento integrativo dei contratti di fornitura.

CfC Advice s.r.l., inoltre, al fine di garantire i massimi livelli di qualità e sicurezza per i servizi gas ed energia elettrica, prende a riferimento gli standard definiti dall’Autorità per l’Energia Elettrica e il Gas impegnandosi per il loro miglioramento continuo a beneficio dei suoi clienti.

Gestione e comunicazione della qualità del servizio erogato

CfC Advice s.r.l. si impegna a divulgare gli indicatori qualitativi e quantitativi delle proprie Carte dei servizi e conseguentemente a rendicontare i risultati raggiunti. Gli indicatori costituiscono la base informativa sulla quale i clienti possono valutare la qualità del servizio erogato.

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della qualità e definire specifici obiettivi nonché programmi di miglioramento del servizio;
- fornire alle istituzioni tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi per la sicurezza delle comunità legati all’attività dell’impresa e la qualità del servizio erogato;
- promuovere attività di sensibilizzazione e formazione alla qualità del servizio; rendere note ai clienti le modalità per avanzare reclami e fornire risposte adeguate ai reclami stessi.

Qualità percepita dal cliente

CfC Advice s.r.l. si impegna ad adottare strumenti di monitoraggio e valutazione della soddisfazione dei clienti pubblicando, con cadenza annuale, dati e informazioni sulla qualità percepita, che costituiscono la base per intraprendere le azioni di miglioramento.

Correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali

CfC Advice s.r.l., consapevole delle differenze tra i mercati in cui opera, garantisce la correttezza nei contratti e nei rapporti commerciali.

CfC Advice s.r.l. fa proprie le disposizioni contenute nel Codice di condotta commerciale per i servizi proposti nonché l'adeguata formazione al proprio personale.

CfC Advice s.r.l. si impegna affinché le agenzie mandatarie conformino i loro comportamenti e quelli dei soggetti loro incaricati alle stesse regole di correttezza che CfC Advice s.r.l. adotta nei confronti dei clienti.

Riservatezza nella gestione dei dati

CfC Advice s.r.l. garantisce che il trattamento dei dati personali dei clienti avviene nel rispetto della normativa vigente e dell'ispirazione del presente Codice. Garantisce inoltre che i dati e le informazioni sono registrati ed elaborati in modo completo, tempestivo e nel rispetto della dovuta riservatezza.

Prevenzione del contenzioso

CfC Advice s.r.l. favorisce il dialogo e la collaborazione con i clienti e privilegia la risoluzione in via non giudiziale dei possibili contrasti, promuovendo procedure conciliative per prevenire le controversie giudiziali tra l'azienda e il cliente.

3

Rapporti con dipendenti e collaboratori



Definizioni di dipendente e collaboratore

Ai fini di questo Codice, si definisce dipendente e/o collaboratore la persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con Cfc Advice s.r.l. una relazione di lavoro diretta e finalizzata al raggiungimento degli scopi dell'impresa.

Tutela della persona e delle pari opportunità

Cfc Advice s.r.l. evita qualsiasi forma di discriminazione, sia essa riferita alla condizione fisica, alla disabilità, alle opinioni, alla nazionalità, alla religione, al sesso, all'orientamento sessuale e all'identità di genere, o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione. Al personale sono richieste informazioni esclusivamente utili all'accertamento dei requisiti professionali e lavorativi, nel rispetto della sua sfera privata.

Cfc Advice s.r.l. sviluppa pratiche di conciliazione fra i tempi di vita e di lavoro e sensibilizza riguardo alle pari opportunità.

Valorizzazione delle risorse umane

Cfc Advice s.r.l. garantisce un ambiente di lavoro in cui ciascuno possa collaborare esprimendo la propria attitudine professionale, ove la responsabilità si manifesti e le regole condivise siano rispettate e promosse.

L'azienda, nel rapporto di lavoro, valorizza le competenze, le potenzialità e l'impegno, adoperando criteri di valutazione chiari e omogenei.

Cfc Advice s.r.l. si impegna inoltre a valorizzare tutte le diversità.

Formazione

CfC Advice s.r.l. elabora e attua un piano di formazione annuale per i propri dipendenti e collaboratori, coniugando le esigenze di crescita aziendale con il fabbisogno formativo espresso dai lavoratori e mettendo a disposizione gli adatti strumenti di aggiornamento e sviluppo professionale.

Gestione del tempo

Tutti coloro che sono dotati di responsabilità sono tenuti a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori, a cui richiedono esclusivamente prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con le esigenze dell'azienda.

Parimenti, tutti i lavoratori hanno il dovere di perseguire, nell'uso del loro tempo, la massima efficienza dell'organizzazione.

Abuso di autorità

Il superiore gerarchico non richiederà ai propri collaboratori favori personali o qualunque altro comportamento non previsto dai contratti di lavoro e dalle norme del presente Codice.

Coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori

CfC Advice s.r.l., a partire dai responsabili, promuove un ambiente di lavoro fondato sull'informazione e sul coinvolgimento del personale. In particolare:

- definisce con chiarezza i ruoli aziendali;
- sollecita il contributo di tutte le figure professionali alla soluzione dei problemi, con particolare riguardo a coloro che operano a contatto del cliente;
- organizza incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;
- sviluppa opportuni strumenti di comunicazione aziendale;
- attiva periodicamente indagini sul clima aziendale e si adopera per migliorarlo costantemente;
- impiega specifici sistemi di gestione.

Tutela della salute e della sicurezza

CfC Advice s.r.l. si impegna a diffondere e consolidare tra i dipendenti e collaboratori la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.

A tal fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione della salute e sicurezza del lavoro;
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione di infortuni e malattie professionali;
- rendere conto della salute e sicurezza del lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

L'azienda salvaguarda altresì i dipendenti e collaboratori da molestie sessuali, atti di violenza psicologica e da ogni atteggiamento discriminatorio o lesivo della persona.

Diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente di CFC Advice s.r.l. è tenuto a operare con la diligenza e l'efficienza necessarie per tutelare e valorizzare le risorse aziendali, garantendone l'utilizzo coerente con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei dipendenti e collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, a vantaggio loro, di terzi o anche delle stesse società del Gruppo.

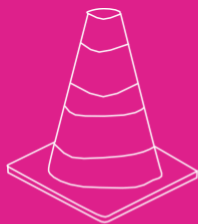
Conflitto di interesse

Tutti i dipendenti e collaboratori devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse. Parimenti, si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente della posizione, delle informazioni e della discrezionalità connesse alla propria funzione.

Tutti i dipendenti e collaboratori hanno l'obbligo di segnalare ai propri diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto di interessi in cui possono essere coinvolti

4

Rapporti con i fornitori



4. Definizione di fornitore

I fornitori sono le persone e le imprese che, a vario titolo, forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi di CfC Advice s.r.l..

A tutti loro è richiesta l'adozione degli scopi e dei principi di questo Codice.

Rapporto con i fornitori

La condotta di CfC Advice s.r.l. nelle fasi di approvvigionamento di beni, servizi e opere è improntata alla ricerca della qualità ed economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore.

CfC Advice s.r.l. si impegna a sviluppare con i fornitori rapporti di cooperazione fondati su una comunicazione rivolta allo scambio reciproco di competenze e informazioni e che favorisca la creazione di valore comune.

Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per il Gruppo sia per il fornitore.

Tutela della sicurezza e della salute dei fornitori

CfC Advice s.r.l. si impegna a vigilare, nelle forme e nei modi previsti dai contratti, per preservare la salute e la sicurezza dei lavoratori delle aziende coinvolte nelle proprie forniture. CfC Advice s.r.l. accerta che i requisiti di tali aziende corrispondano nel tempo a quelli richiesti dalle procedure e dai sistemi di qualificazione aziendali.

5. Criteri di selezione e qualificazione dei fornitori

I criteri di selezione e qualificazione dei fornitori sono improntati a correttezza ed equità. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell' idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell' ambiente e della responsabilità sociale, secondo le regole dettate da appositi regolamenti, procedure e certificazioni.

L' accettazione sottoscritta del presente Codice da parte del fornitore rappresenta uno dei criteri di selezione e diviene parte integrante del rapporto contrattuale.

6. Valutazione dei fornitori

La valutazione dei fornitori è fondata sui criteri di cui all' articolo precedente. Cfc Advice s.r.l. adotta specifiche procedure che rendano valutabili:

- i loro comportamenti;
- le loro competenze;
- il loro impegno per adeguare, e migliorare le loro prestazioni.

7. Gare di appalto

L' impegno di Cfc Advice s.r.l. è di conciliare la ricerca dell' offerta più vantaggiosa con la considerazione per le giuste at- tese di redditività ed economicità del fornitore. Cfc Advice s.r.l. dà facoltà a chiunque sia in possesso dei requi- siti previsti di partecipare alle gare di appalto, creando adeguate condizioni di concorrenza, trasparenza ed economicità per la gestione.

8. Correttezza nella gestione e riformulazione dei contratti

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, rifuggendo ogni possibile forma di abuso. Ciò significa che Cfc Advice s.r.l.:

- informa – in fase di stipula del contratto – in modo esauriente sulle caratteristiche del servizio prestato, sulle modalità e sui tempi di pagamento, sugli altri aspetti della relazione di maggior rilievo per il fornitore;
- utilizza una informazione completa, chiara e comprensibile, evitando clausole che non rendano possibile una univoca interpretazione;
- evita di sfruttare la propria posizione nel caso in cui si verificano eventualità che implicano una rinegoziazione del contratto, in special modo nei confronti dei piccoli fornitori.

Regali e benefici

Cfc Advice s.r.l. evita ogni dazione e ricevimento di regalie che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche di cortesia commerciale o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore per sé o per le società del Gruppo.

Coloro che ricevono regali o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore e nell'ambito di una prassi di ordinaria cortesia commerciale, devono informare il Responsabile di riferimento che provvederà alla restituzione o a devolverli in beneficenza in coerenza con le specifiche disposizioni aziendali in materia.

5

Rapporti col territorio, le comunità e le istituzioni



Definizioni di territorio, comunità e istituzioni

Col termine “territorio” si intende un determinato spazio fisico con le sue emergenze naturali e storiche, la sua comunità umana, le sue istituzioni e le altre forme di organizzazione sociale.

Col termine “istituzioni” ci si riferisce ordinariamente a quelle pubbliche.

Rapporti con l’ambiente

CfC Advice s.r.l. gestisce le proprie attività perseguendo la tutela dell’ambiente con il miglioramento continuo delle sue prestazioni relativamente agli impatti ambientali della sua attività. A tale fine si impegna a:

- adottare sistemi di gestione ambientale certificati e operare per la prevenzione dei rischi ambientali;
- definire specifici obiettivi ambientali e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione degli impatti ambientali significativi;
- diffondere sul territorio la cultura del rispetto dell’ambiente anche attraverso iniziative dedicate e specifici servizi al cliente;
- fornire alle istituzioni tutte le informazioni necessarie a comprendere gli eventuali rischi ambientali legati all’attività dell’impresa;
- promuovere attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale al proprio interno e promuovere la diffusione di tecnologie eco-efficienti;
- rendere conto dell’impatto ambientale delle proprie attività attraverso l’individuazione di indicatori chiave di performance.

Rapporti con le istituzioni

CfC Advice s.r.l. sviluppa con le istituzioni rapporti costanti di col- laborazione e comunicazione riguardanti esclusiva- mente:

- l'attività normativa e amministrativa relativa alle attività dell'azienda;
- la salvaguardia ambientale;
- la prevenzione dei rischi.

Gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori del Gruppo agiscono verso le istituzioni con integrità. Il Gruppo adotta un modello organizzativo specifico per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

Rapporti con le autorità regolatrici

CfC Advice s.r.l. si impegna a fornire alle autorità nazionali e locali deputate al controllo e regolazione dei servizi tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

Rapporti con la comunità

CfC Advice s.r.l. si impegna a prestare attenzione alla vita delle comunità in cui opera e ad ascoltare le sollecitazioni da esse provenienti. A questo scopo realizza iniziative di consultazione, informazione, ascolto e coinvolgimento. Ciò vale in modo particolare per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti, attuali e futuri.

Sostegno a iniziative sociali e culturali

Nel sostegno di iniziative sociali e culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, Cfc Advice s.r.l. si attiene a una apposita procedura, tenendo in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici, con i principi di responsabilità ambientale e sociale, con gli indirizzi assunti dall' Assemblée dei Soci.

Cfc Advice s.r.l. non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e a candidati alle elezioni e si astiene da qualsiasi indebita forma di pressione verso rappresentanti pubblici atti a procurare vantaggi all'azienda.

Donazioni e liberalità

Nelle eventuali donazioni e nella concessione di liberalità Cfc Advice s.r.l. si attiene ai principi definiti da una apposita procedura, privilegiando iniziative che offrono una garanzia di qualità, che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che – in coerenza con la sua missione – contribuiscono allo sviluppo sociale.

6

Attuazione del Codice



Comitato Etico per la diffusione e l'attuazione del Codice

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice sono riservate all'Assemblea dei Soci, che nomina un apposito Comitato composto da tre membri di cui almeno un Consigliere di CfC Advice s.r.l. e due esperti in materia di responsabilità sociale e degli argomenti trattati dal D.Lgs. 231/01. Almeno un componente è esterno.

Il Comitato rimane in carica tre anni e i suoi membri sono rieleggibili.

Nella sua prima seduta il Comitato elegge tra i suoi membri il Presidente.

Limiti alla competenza del Comitato

Non è competenza del Comitato pronunciarsi sulla interpretazione di norme di legge o clausole contrattuali.

Procedimento d'ufficio

I membri del Comitato, qualora vengano direttamente o indirettamente a conoscenza di violazioni del Codice o di indizi di violazione del Codice, hanno l'obbligo di darne comunicazione al Presidente del Comitato che, a sua volta, ha l'obbligo di sottoporre l'argomento al Comitato nella prima riunione.

Il Comitato potrà deliberare l'apertura di un procedimento o l'archiviazione dell'esposto.

Procedure su segnalazione di terzi

Le segnalazioni di violazione possono essere avanzate al Comitato nel suo complesso o a ognuno dei suoi membri indistintamente. Possono essere avanzate verbalmente o per iscritto. Se presentato in modo verbale, l'esposto sarà formalizzato per iscritto nel corso della prima seduta del Comitato.

Nel caso il Comitato decida per il non luogo a procedere, di ciò sarà data comunicazione al presentatore dell'esposto con le medesime modalità che sono state adottate per la presentazione.

Istruttoria

Nel caso in cui il Comitato deliberi per l'apertura di un procedimento, esso sarà iscritto nell'apposito protocollo e contrassegnato da un nome e da un numero.

I documenti e verbali relativi ai procedimenti saranno conservati presso la sede del Gruppo a cura del Presidente del Comitato.

Tempi

Il presentatore di un esposto ha il diritto a essere informato, entro 30 giorni dal momento della presentazione, della decisione del Comitato di aprire un procedimento o archiviare l'esposto.

Nel caso di apertura di un procedimento, il Comitato ha tempo 60 giorni per addivenire a una deliberazione in merito.

Indagini e testimonianze

Il Comitato ha il dovere di svolgere le indagini e di interpellare i testimoni che permettano l'emissione di un giudizio motivato.

Il Presidente, o i membri del Comitato da lui delegati, congiuntamente o disgiuntamente, hanno il diritto di raccogliere informazioni e interpellare testi in modo diretto e riservato.

Indagini e testimonianze potranno essere utilizzate per motivare il giudizio.

I testimoni dovranno essere informati del fatto che la loro testimonianza potrà non essere riservata.

Convocazione del Comitato

Il Comitato è convocato dal Presidente ogni volta che egli ne ravvisi la necessità.

Ogni membro può richiedere al Presidente la riunione del Comitato, specificandone le ragioni.

Segretario del Comitato

Il Comitato può nominare un Segretario con il compito di redigere i verbali delle sedute.

Il Presidente può affidare al Segretario il compito della conservazione di atti, documenti e verbali. Presidente e Segretario si possono avvalere di un apporto tecnico interno per lo svolgimento dei lavori del Comitato.

Deposito di atti e verbali

Tutta la documentazione attinente l'attività del Comitato sarà conservata negli appositi locali messi a disposizione da CfC Advice s.r.l. e che garantiscano sicurezza e riservatezza.

Votazioni

Tutte le deliberazioni del Comitato saranno prese a maggioranza semplice.

Rapporti tra Comitato e Assemblea dei soci

Gli atti del Comitato verranno periodicamente comunicati all'Assemblea dei Soci e annualmente si svolgerà una specifica seduta dell'Assemblea in cui si compirà una valutazione generale della condizione etica del Gruppo e si definiranno le prossime linee d'attività. Il Comitato ogni anno proporrà all'Assemblea dei Soci un piano di informazione e formazione sui contenuti del Codice rivolto ai suoi destinatari.

Rapporti tra Comitato e Direzioni aziendali

Nel caso il Comitato individui fattispecie che ricadono sotto la competenza di leggi, contratti e regolamenti, esso deferisce il caso e la sua trattazione agli organismi competenti.

Ogni qualvolta il Comitato individui un rapporto con regolamenti, contratti o regole afferenti una specifica area gestionale può prendere contatto con i responsabili, informandoli dei fatti.

Esiti del giudizio del Comitato

Il Comitato, al termine di una procedura derivante da un esposto per la violazione del Codice, può unicamente emettere un giudizio di violazione o di non violazione del Codice.

Il giudizio di violazione potrà riguardare singoli dipendenti o ambiti organizzativi del Gruppo.

Giudizio di violazione

Nel caso il Comitato ravvisi, al termine di un giudizio, la violazione del presente Codice e accerti una responsabilità, esso può emettere una dichiarazione di censura. La censura potrà avere forma scritta o orale.

Il Comitato potrà decidere sia la forma sia il grado di pubblicità della censura.

Comunicazione agli interessati

Il Comitato deve comunicare ai presentatori dell'esposto il risultato del suo giudizio, debitamente motivato. Il Comitato non è obbligato a rendere pubblici gli atti d'indagine.

Consulenza sull'interpretazione del Codice e formazione etica

Possono essere richiesti anche a un solo membro del Comitato pareri sulle modalità di rispetto del Codice. CfC Advice s.r.l. si impegna ad assumere iniziative periodiche di formazione di dipendenti e collaboratori, in particolare all'atto della loro ammissione e assunzione, nonché iniziative di informazione e sensibilizzazione sui medesimi temi.

Procedure per il funzionamento del Comitato

Le procedure per il funzionamento del Comitato sono definite dal Comitato stesso e sottoposte all'approvazione dell'assemblea dei soci. Il funzionamento del Comitato dovrà prevedere specifiche procedure riguardanti le materie di cui al D. Lgs. 231/01 e ai relativi modello organizzativo e regolamenti. In particolare, i rapporti con l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/01 saranno garantiti direttamente dal Presidente del Comitato. Ogni volta che il Comitato ravviserà l'esigenza di modifiche o aggiornamenti, una volta deliberati, essi saranno sottoposti all'approvazione dell'assemblea.

Validità del Codice

Il presente Codice ha la validità di tre anni, alla scadenza dei quali sarà sottoposto a verifica e a eventuale revisione a cura del Comitato Etico. L'Assemblea dei Soci di CfC Advice s.r.l. ha nominato un Comitato Etico per garantire la diffusione e l'attuazione del Codice. È compito del Comitato Etico divulgare il regolamento e le modalità di funzionamento del Comitato stesso. Segnalazioni e richieste di informazioni possono essere indirizzate a:

Comitato Etico Cfc Advice s.r.l.

Via Antonio Anguissola, 8

29121 PIACENZA

comitatoetico@cfcadvice.it

