

PREMESSA

2zero19smile si pone l'obiettivo di fornire servizi commerciali alle famiglie per migliorarne la qualità e lo stile di vita. I suoi servizi, se compatibili con le normative vigenti, sono estendibili anche alle imprese, le quali potranno valutare di poterne usufruire senza, però, modificarne in alcun modo la natura commerciale a cui 2zero19smile si ispira.

2zero19smile intende gestire in modo corretto i rapporti con tutti i possibili interessati presenti e futuri, che, vengano in contatto con essa e con le sue società operative, quali:

- Autorità che vigilano sul loro operato
- Clienti
- Collaboratori
- Consulenti
- Dipendenti
- Fornitori
- Management
- Partner contrattuali
- Pubblica Amministrazione

Il Codice Etico, di seguito il "Codice", è rivolto ai:

- Componenti degli Organi Sociali della Capogruppo e delle eventuali società operative
- Dipendenti
- Collaboratori
- Clienti

D'ora in poi i "Destinatari".

Lo scopo del Codice è quello di definire con chiarezza l'insieme dei principi che i Destinatari sono tenuti ad osservare nelle relazioni tra di loro e nei confronti di tutti coloro che vengono in contatto con 2zero19smile a qualsiasi titolo.

IL PRESENTE CODICE È COSTITUITO:

- dai principi generali che caratterizzano l'etica del Gruppo;
- dalle norme applicative che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del Codice e per il suo continuo miglioramento;
- Tutti i Destinatari sono tenuti a tutelare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine di 2zero19smile.

OBIETTIVI:

Gli obiettivi del presente Codice sono di ordine legale ed economico, ma sono anche dettati dalla volontà di definire delle regole di ordine etico e morale.

A tal fine 2zero19smile adotta un Codice che rispetti i seguenti principi fondamentali:

- operare nella legalità e vigilare affinché tutti i Destinatari osservino le norme e le leggi vigenti, evitando che commettano qualsiasi tipo di illecito;
- evitare ogni condotta che possa facilitare, o far sospettare anche indirettamente, il compimento di qualsivoglia illecito, minando la fiducia dei possibili interessati o la trasparenza nei loro confronti.

Tutti coloro che a qualsiasi titolo operano in nome e per conto di 2zero19smile devono rispettare tutte le procedure aziendali, le disposizioni normative ed i regolamenti che gli organi di controllo impongono.

1. PRINCIPI ETICI GENERALI

1.1 Correttezza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali

L'integrità morale è un dovere costante di tutti coloro che operano in nome e per conto di 2zero19smile e caratterizza i comportamenti di tutta la sua organizzazione.

Le norme del Codice si applicano senza eccezioni a tutti i Destinatari, i quali sono tenuti ad osservare ed a curare l'osservanza del contenuto del Codice nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti utili ad accrescere nel lungo periodo i valori umani e patrimoniali, gestionali e tecnologici di 2zero19smile, il benessere anche a lungo termine per i Destinatari stessi e per la collettività, al solo scopo finale di rendere un servizio equo, corretto, vantaggioso e professionale a tutta la Clientela presente e futura.

Compete in primo luogo al Management dare concretezza ai valori ed ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

I Destinatari, nel già dovuto rispetto delle leggi e delle normative vigenti, adegueranno i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi ed agli impegni previsti da questo Codice.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni compiute e, in genere, i comportamenti posti in essere dai Destinatari nello svolgimento della loro attività lavorativa sono ispirati alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale, sostanziale ed alla chiarezza e verità nei riscontri contabili secondo le vigenti norme e le procedure aziendali.

1.2 Conflitto di interesse

Nello svolgimento di ogni attività, 2zero19smile opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un Destinatario operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello di 2zero19smile e dei suoi soci per trarne un vantaggio di personale.

2. AREE DI APPLICAZIONE

2.1 Risorse Umane

2zero19smile attribuisce la massima importanza a quanti prestano la loro attività lavorativa in ambito Aziendale e non solo applicando quanto previsto dalla normativa in materia di diritto del lavoro.

I Collaboratori costituiscono per 2zero19smile un fattore indispensabile per il successo. Per questo motivo 2zero19smile tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la ricchezza delle competenze da ciascuno di essi possedute.

In particolare, 2zero19smile ritiene che nei rapporti con i colleghi, ogni risorsa debba comportarsi in base ai principi di civile convivenza, alle norme impartite e con spirito di piena collaborazione.

Devono altresì essere evitate situazioni e decisioni che possano comportare conflitti di interesse e, nel caso che ciò dovesse verificarsi, la notizia deve essere tempestivamente comunicata al superiore gerarchico.

Per 2zero19smile è quindi fondamentale favorire lo sviluppo del potenziale di ciascuna risorsa e la crescita professionale attraverso:

- la valorizzazione della personalità e della dignità di ciascun individuo;
- la prevenzione di discriminazioni ed abusi di ogni tipo (ad esempio: in base alla razza, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, lingua, sesso, orientamento sessuale o handicap);
- l'opportunità di una adeguata formazione in relazione alla posizione di ciascuno.

2.2 Clienti

Si pone come priorità la soddisfazione dei propri Clienti fornendo loro servizi efficienti e vantaggiosi, operando nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti a cui è sottoposta. 2zero19smile riconosce che l'apprezzamento di chi richiede i suoi servizi è di primaria importanza per il successo dell'impresa.

Motivo per cui è fatto obbligo a tutti i Destinatari di:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i Clienti;
- fornire con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative e necessità del Cliente;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa i prodotti e servizi in modo che il Cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni;
- tutelare la rispettabilità e l'immagine di 2zero19smile;
- ispirarsi sempre a principi di vendita leale e responsabile.

2.3 Comunicazione interna ed esterna

2zero19smile considera la comunicazione interna un valore fondamentale perché contribuisce alla condivisione dei valori, delle strategie e degli obiettivi da parte di tutti i Destinatari.

E' cura di ogni superiore gerarchico promuovere la comunicazione interna mediante una adeguata gestione dei rapporti interpersonali con i propri Collaboratori, che si sostanzia nel dare buon esempio nello svolgimento dell'attività quotidiana attraverso la corretta applicazione del Codice, nonché nel garantire momenti di dialogo ed ascolto, sia individuale che di gruppo.

Inoltre, per garantire comportamenti basati sull'integrità e serietà verso terzi - soprattutto se in posizione di debolezza o di non conoscenza - tutti i Destinatari si obbligano a non fornire informazioni ingannevoli, e devono altresì garantire correttezza e completezza dell'informazione, secondo le normative dettate dalle disposizioni di legge, dagli organi di vigilanza e da 2zero19smile. Non sono ammessi comportamenti che possano in qualsiasi modo influenzare l'interlocutore in modo errato o sovradimensionato.

La chiarezza della comunicazione costituisce la base indispensabile per un comportamento etico così da rendere fattivo lo sviluppo di fiducia, reciproco rispetto e coesione che sono alla base dell'opera di 2zero19smile.

I Destinatari, nello svolgimento del proprio lavoro e nell'ambito delle proprie competenze e responsabilità, devono quindi:

- registrare,
 - elaborare,
 - diffondere,
 - comunicare dati, informazioni, conoscenze
- con scrupolosa accuratezza, precisione, completezza, evitando di:
- creare impressioni sbagliate,
 - fornire informazioni tendenziose e non veritiere.

2.4 Rapporti con la concorrenza

2zero19smile riconosce la libera concorrenza in un'economia di mercato quale fattore di crescita costante e di miglioramento aziendale; persegue pertanto rapporti di massima lealtà e correttezza nei confronti della concorrenza.

2.5 Rapporti con i partner contrattuali

I Partner contrattuali di 2zero19smile rendono possibile, con la loro collaborazione, la concreta realizzazione quotidiana dell'attività di impresa. 2zero19smile rispetta il loro importante contributo, si impegna a trattare con essi a condizioni di parità e rispetto reciproco, e riconosce la loro legittima aspettativa a ricevere istruzioni chiare circa la natura dell'incarico nonché regolazioni corrette di quanto dovuto.

Nella selezione dei Partner contrattuali, effettuata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, 2zero19smile utilizza esclusivamente criteri legati alla competitività oggettiva dei servizi e dei prodotti offerti ed alla loro qualità, intesa anche come rispondenza del fornitore ai parametri etici espressi nel presente Codice.

3. REGOLE DI COMPORTAMENTO

3.1 Riservatezza e Privacy

Le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai Destinatari nell'esercizio della propria attività lavorativa devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno di 2zero19smile, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Le informazioni riservate, da codificare come esclusiva proprietà di 2zero19smile, sono:

- i piani aziendali, strategici, economico/finanziari, contabili, commerciali e gestionali;
- i progetti e gli investimenti;
- i dati relativi ai Clienti, ai Collaboratori, ai Dipendenti;
- i parametri di prestazione e produttività;
- gli accordi societari, i contratti commerciali, i documenti aziendali;
- il know-how relativo alla produzione, allo sviluppo ed alla commercializzazione di servizi.

I Destinatari, nel trattare tali dati ed informazioni, devono prestare la massima attenzione e riservatezza, evitando con il proprio comportamento, sia con colleghi sia con terzi, di rivelare informazioni di proprietà di 2zero19smile o di altri.

3.2 Regole di Comportamento

2zero19smile ritiene fondamentale l'applicazione e la condivisione di alcune regole di comportamento in azienda da parte di tutti i Destinatari, sia relative ai rapporti interpersonali che all'immagine:

- tutti sono tenuti ad indossare abiti adeguati al contesto lavorativo;
- non è ammesso un linguaggio inappropriato o di basso livello. E' preferibile evitare l'uso di espressioni smisurate, sia nelle comunicazioni verbali sia nelle dimostrazioni emotive, che non rispettano il clima lavorativo;
- tutti i soggetti che operano con 2zero19smile, pertanto, si impegnano a mantenere tra loro rapporti improntati al rispetto e alla disponibilità reciproca, gentilezza, cortesia e buona educazione.

4. MODALITÀ DI APPLICAZIONE

4.1 Modalità di Diffusione del Codice

L'informazione sul contenuto del Codice costituisce una priorità assoluta per 2zero19smile, per cui l'azienda e le sue società operative si impegnano a predisporre ed attuare appropriati piani di comunicazione e di diffusione.

In particolare i Manager, avendo responsabilità primaria, devono:

- garantire comportamenti in linea con i principi del Codice, in modo da costituire il primo buon esempio per i propri Collaboratori;
- offrire completa disponibilità all'analisi degli aspetti di applicazione ed interpretazione del Codice;
- credere in prima persona, e trasmettere ai Destinatari, che l'osservanza del Codice costituisca parte essenziale dell'attività lavorativa;
- impegnarsi a selezionare Collaboratori interni ed esterni che diano il maggior affidamento in relazione all'osservanza del Codice;
- riferire al proprio superiore gerarchico, o comunque alla figura a ciò preposta, casi di violazione.

4.2 Impegni

4.2.1 Azienda

2zero19smile si impegna ad assicurare:

- la massima diffusione del Codice presso i Destinatari e presso tutti i partner contrattuali;
- la adesione al Codice da parte di ogni singolo Destinatario, quale prosecuzione necessaria alla nascita del rapporto di collaborazione;
- l'approfondimento del Codice al fine di adeguarlo all'evoluzione della sensibilità civile e delle normative di rilevanza del Codice stesso;
- la messa a disposizione di ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
- lo svolgimento di verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice o di quelle di riferimento;
- la valutazione dei fatti e la conseguente attuazione, in caso di accertata violazione, di adeguate misure sanzionatorie;
- che il Codice venga adeguatamente promosso, oltre che verso i Destinatari, anche verso il pubblico, quale dimostrazione del proprio spirito di servizio, trasparenza, chiarezza ed onestà tanto nei rapporti interni che esterni.

4.2.2 Destinatari

Tutti i destinatari si impegnano a:

- evitare la trasmissione, la memorizzazione e l'uso di informazioni illecite o socialmente riprovevoli;
- a fare uso delle informazioni in proprio possesso al fine di rendere completa ed esaustiva la conoscenza da parte del Cliente circa la natura, i pregi i limiti e le opportunità connesse con l'oggetto del rapporto economico, sia esso costituito che costituendo;
- a premettere l'interesse di 2zero19smile al proprio, e quello del Cliente all'interesse societario, si che l'interesse del Cliente sia sempre anteposto a tutto;
- a tenere presente che la ricchezza di 2zero19smile è il patrimonio di fiducia concesso dai Clienti e ad adoperarsi in tutti i modi per accrescere questo patrimonio.

4.2.3 Ulteriori obblighi per Amministratori e Manager

Gli Amministratori e i Manager si impegnano inoltre a:

- vivere i principi di cui ai punti precedenti come parte fondante della propria professionalità;
- rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i Destinatari ;
- indirizzare i Destinatari all'osservanza del Codice e sollecitare gli stessi a sollevare problemi e questioni in merito alle norme;
- operare affinché i Destinatari comprendano il rispetto delle norme del Codice come parte essenziale della prestazione di lavoro;
- riferire tempestivamente al proprio superiore gerarchico su rivelazioni nonché su notizie circa possibili casi di violazione delle norme;
- adottare misure correttive immediate quando richiesto dalla situazione;
- impedire qualunque tipo di ritorsione per quanto attiene al rispetto del Codice.

4.3 Controlli e Sanzioni

Tutte le attività e le azioni svolte ed effettuate nell'ambito di 2zero19smile devono essere verificabili e rispettose delle leggi, delle procedure aziendali e basate sulla validità, attendibilità, completezza e correttezza delle informazioni.

Nei casi accertati e verificati di dolo, omissioni, falsificazioni, alterazioni, utilizzo improprio di informazioni riservate, appropriazione indebita di beni fisici e immateriali del patrimonio aziendale, 2zero19smile provvederà ad intraprendere i provvedimenti disciplinari necessari ed eventualmente, secondo la gravità delle infrazioni commesse, a dare corso ad azioni legali nei confronti delle persone coinvolte.

4.3.1 Collaboratori

2zero19smile controllerà l'operato dei propri Collaboratori al fine di accertarsi della capacità, correttezza, veridicità e professionalità degli stessi, esortando tutti alla vigilanza sui comportamenti non ortodossi che potrebbero da taluni, dolosamente o colpevolmente, essere posti a danno dell'Azienda o della Clientela.

L'inosservanza delle norme del Codice comporta sanzioni diverse a seconda della gravità del fatto e del ruolo del Destinatario interessato.

Oltre al risarcimento del danno eventualmente arrecato, verranno adottati i provvedimenti sanzionatori previsti nei rispettivi incarichi e/o contratti collettivi applicabili.

4.3.2 Dipendenti

L'inosservanza del Codice da parte dei Dipendenti si aggiunge ai doveri generali di lealtà, di correttezza, di rispetto dei Regolamenti interni, di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede ed in base e per gli effetti di cui all'articolo 2104 del Codice Civile (diligenza del prestatore di lavoro). (Italy)

Le violazioni alle norme del Codice costituiscono inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche con riferimento alla rilevanza delle stesse quale illecito disciplinare e/o alla conservazione del posto di lavoro.

4.3.3 Organi Sociali

Le violazioni del Codice da parte dei Componenti degli Organi Sociali possono comportare l'adozione da parte del Responsabile del Codice Etico delle misure più idonee previste o consentite dalle leggi.

Il testo integrale del codice etico ed i riferimenti di legge sono a disposizione presso la sede legale di 2zero19smile .

4.3.4 Fornitori e Consulenti

Per tutte le forniture, anche per i contratti d'opera e le consulenze, devono essere ragionevolmente ed adeguatamente formalizzate e documentate le motivazioni delle scelte e le considerazioni sul prezzo applicato.

Non deve quindi essere preclusa ad alcun potenziale fornitore/consulente, in possesso dei requisiti necessari, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi.

4.4 Comitato Etico e Garanti

2zero19smile ritiene che il presente Codice sia essenziale per lo svolgimento dell'attività aziendale in tutti i suoi aspetti. Pertanto ha costituito un Comitato Etico a cui è affidato il compito di:

- diffondere la conoscenza e la comprensione del Codice in ciascuna società;
- monitorare l'effettiva applicazione dei principi contenuti nel Codice;
- ricevere segnalazioni in merito alle violazioni;
- intraprendere indagini e comminare sanzioni;
- analizzare le possibili revisioni del Codice.