

CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

(Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231)

Approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 16 settembre 2024

1. INTRODUZIONE

1.1. ACCUEIL S.R.L. – La Società

ACCUEIL è un'azienda che nasce a Reggio Calabria nel 2004 e si occupa da venti anni della fornitura di servizi di Call e Contact Center in outsourcing e più in generale di Business Process Outsourcing. Nel tempo si è specializzata nel fornire assistenza clienti e gestione delle relazioni con i clienti per aziende in diversi settori, tra cui telecomunicazioni, energia, media, finanza, internet e assicurazioni. Il *Business Process Outsourcing* (BPO) è una pratica aziendale che consiste nell'affidare determinate funzioni o processi aziendali non core a fornitori di servizi esterni. Questo permette alle aziende di concentrarsi sulle proprie competenze principali e di ottimizzare le risorse.

Le attività tipicamente erogate da ACCUEIL sono più specificamente le seguenti:

- Assistenza clienti: fornire supporto telefonico ai clienti che contattano i nostri numeri di telefono e risolvere problemi relativi a prodotti o servizi;
- Telemarketing: promuovere prodotti o servizi attraverso chiamate dirette ai potenziali clienti;
- Supporto tecnico: aiutare i clienti a risolvere problemi tecnici o fornire assistenza per l'uso di prodotti elettronici o software;
- Raccolta dati: raccogliere informazioni dai clienti per studi di mercato o feedback sui prodotti;

Nell'erogazione di questi servizi vengono utilizzati software avanzati per monitorare e migliorare la qualità del servizio, come sistemi di gestione delle relazioni con i clienti (CRM), software per il routing delle chiamate e strumenti di analisi delle prestazioni. Molti di questi software sono sviluppati internamente.

1.2. Finalità del Codice Etico

Il presente Codice Etico (*breviter*, il “Codice”), che costituisce parte integrante del Modello organizzativo ex D.lgs. 231/01, definisce i valori ed i principi di condotta rilevanti ai fini del buon funzionamento, dell'affidabilità, del rispetto di leggi e regolamenti nonché della immagine di Accueil.

Il Codice Etico è espressione dei principi etici e dei valori assunti dai soci, dipendenti e collaboratori di Accueil nella conduzione degli affari e delle attività aziendali. Il Codice

rappresenta, altresì, le misure che la Società intende adottare sotto un profilo etico-comportamentale, al fine di adeguare la propria struttura ai requisiti previsti dal Decreto Legislativo n. 231/2001 (di seguito anche “Decreto”) e di predisporre le linee di condotta interne ed esterne alla Società da seguire nella realizzazione degli obiettivi societari. Dunque, i principi contenuti nel presente Codice prevedono e si estendono al modello di organizzazione e gestione di cui all’artt. 6 e 7 del D. Lgs. 231/2001.

Il Codice Etico e i Principi in esso statuiti indicano per chiunque operi nell’interesse o a vantaggio della Società i comportamenti da tenersi e quelli inibiti; in questo senso il Codice Etico e i Principi da esso stabiliti hanno anche valore di norme di riferimento e chiusura, laddove un’attività, un atto o un’operazione non sia governata da procedure, istruzioni di lavoro o altri Protocolli preventivi, i Destinatari devono assumere comportamenti conformi ai Principi in esso rappresentati.

1.3. Destinatari del Codice Etico

Accueil ha predisposto e adottato volontariamente un Codice Etico che rispecchi, all’interno della Società e all’esterno, la trasparenza, la correttezza, la responsabilità del proprio comportamento, modellati su quello spirito di cooperazione essenziale per la vita dell’azienda stessa.

Il Codice Etico di Accueil è un patto che l’azienda stipula con le proprie risorse umane e con esse, verso i propri interlocutori esterni.

Nello specifico, i soggetti Destinatari del presente Codice (*breviter*, “Soggetti Destinatari”) sono:

- i membri del Consiglio di Amministrazione (di seguito, il “C.d.A.”);
- gli organi di controllo societario;
- i dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato o determinato;
- i collaboratori esterni;
- gli altri soggetti terzi con i quali la Società intrattenga rapporti contrattuali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, che comportino prestazioni d’opera anche temporanea, ovvero svolgimento di attività in nome e per conto della società, tali da porre in essere un rapporto fiduciario con quest’ultima.

1.4. Diffusione e aggiornamento

Del Codice Etico è data ampia diffusione interna ed è a disposizione di qualunque interlocutore della Società.

Ciascun collaboratore di Accueil è tenuto a conoscere e rispettare le previsioni del Codice.

La Società vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

Il presente Codice può essere modificato ed integrato – anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza o dal Collegio sindacale – con delibera Consiglio di Amministrazione.

2. PRINCIPI ETICI GENERALI

2.1. Definizioni

Per principi etici generali si intendono quei valori ritenuti fondamentali, condivisi e riconosciuti dalla Società per l'affermazione della propria missione, ai quali i diversi stakeholders coinvolti sono tenuti ad ispirarsi per favorire il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della Società.

2.2. Legalità

La Società, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti nei territori in cui opera, del Codice Etico e delle norme interne aziendali.

I Destinatari sono, pertanto, tenuti al rispetto delle leggi e in generale delle normative vigenti nei Paesi in cui operano. I Destinatari sono inoltre tenuti al rispetto della normativa aziendale, in quanto attuazione di obblighi normativi.

In nessun caso è giustificata o tollerata dalla Società una condotta in violazione di tali norme e la Società stessa non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda allinearsi al principio di legalità.

I Destinatari devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti; qualora esistessero dei dubbi su come procedere il Destinatario deve rivolgersi all'Organismo di Vigilanza della Società che fornirà adeguate informazioni.

2.3. Onestà e correttezza

Accueil imposta le relazioni con gli stakeholders nel rispetto delle regole di correttezza, lealtà, collaborazione e reciproco rispetto. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della

Società può giustificare un comportamento non onesto. I Collaboratori di Accueil non dovranno accettare omaggi, doni e utilità o essere influenzati da qualsiasi tipo di pressione che indirizzi la propria condotta verso interessi esterni.

2.4. Riservatezza

I Destinatari assicurano la riservatezza delle informazioni conosciute in occasione delle attività svolte nell'interesse o a vantaggio della Società.

I Destinatari sono tenuti a trattare dati e informazioni aziendali esclusivamente nell'ambito e per i fini delle proprie attività lavorative e professionali, a proteggere dati e informazioni nel rispetto della legge e della normativa aziendale e a non divulgare (comunicare, diffondere o pubblicare in alcun modo) informazioni senza il consenso scritto della Società.

2.5. Trasparenza

L'importanza di informare in modo trasparente e diretto gli interlocutori sia interni che esterni viene puntualmente realizzata attraverso una diffusione costante di informazioni chiare, veritiere e corrette.

Il principio della trasparenza si realizza, in Accueil, nella veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società. Nella formulazione dei contratti la Società elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

2.6. Rispetto della dignità delle persone e pari opportunità

Accueil rispetta i diritti fondamentali delle persone tutelandone l'integrità morale e garantendo pari opportunità. Nelle relazioni interne ed esterne, non sono ammessi comportamenti che abbiano un contenuto discriminatorio fondato sulla razza, il credo religioso, l'età, lo stato di salute, le opinioni politiche e sindacali, la nazionalità, l'orientamento sessuale e in genere qualsiasi caratteristica intima della persona umana. La Società ritiene che le diversità siano un'opportunità sul piano dell'innovazione e dello sviluppo attraverso il dialogo ed il confronto di idee, opinioni ed esperienze. La Società assicura, altresì, condizioni di lavoro rispettose delle regole comportamentali della buona educazione.

2.7. Sicurezza

La sicurezza guida tutte le funzioni e l'organizzazione di Accueil assumendo un ruolo centrale nello sviluppo delle attività in quanto non è solo rispetto delle norme ma cultura.

L'obiettivo di Accueil è che la cultura della sicurezza sia condivisa a tutti i livelli, che sia utilizzata tanto nelle scelte strategiche quanto nelle attività quotidiane in un'ottica di costante miglioramento.

La Società si impegna ad agire scrupolosamente nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, nonché a favorirne l'applicazione all'interno dell'azienda.

La Società investe, altresì, in formazione continua per consolidare la cultura della sicurezza.

2.8. Impegno per lo sviluppo sostenibile e tutela dell'ambiente

La Società si impegna ad agire nel rispetto delle normative vigenti, applicando le migliori tecnologie disponibili, a favorire e programmare uno sviluppo delle proprie attività volto ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse naturali e a preservare l'ambiente anche per le generazioni future.

2.9. Conflitto di interessi

I destinatari del presente Codice Etico devono astenersi dallo svolgere attività che siano in conflitto con gli interessi della Società.

È fatto divieto di avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui si è venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni per conto della Società.

3. CRITERI DI CONDOTTA

A) CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I SOCI

Accueil promuove la trasparenza e l'informazione periodica nei confronti dei soci, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti.

Gli interessi di tutti i soci vengono promossi e tutelati rifiutando qualunque interesse particolare o di parte.

In particolare, la Società promuove una corretta e costante informativa ai soci in merito a qualunque azione o scelta che possa avere effetti o conseguenze nei confronti dei loro investimenti e consente loro una consapevole ed informata partecipazione degli stessi alle decisioni societarie.

Accueil favorisce il regolare funzionamento delle assemblee nel rispetto del diritto di ciascun socio di ottenere precisazioni, esprimere la propria opinione e formulare proposte.

B) CRITERI DI CONDOTTA IN MATERIA CONTABILE

Gestione della contabilità

La trasparenza contabile si basa sull'accuratezza, verità e completezza dell'informazione di fondo per le relative registrazioni contabili.

Ciascun componente degli organi sociali, della direzione o dipendente è tenuto a collaborare, nell'ambito delle proprie competenze, affinché i fatti di gestione siano riportati correttamente e tempestivamente nelle scritture contabili. Ogni operazione o transazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, congrua, coerente e correttamente e tempestivamente rilevata e registrata nel sistema di contabilità aziendale secondo i criteri indicati dalla legge e sulla base dei principi contabili applicabili. È vietato porre in essere comportamenti che possano arrecare pregiudizio alla trasparenza e tracciabilità dell'informativa di bilancio. A tal fine, la Società promuove ad ogni livello l'assunzione di una mentalità orientata a sani criteri economici.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'agevole e puntuale registrazione contabile;
- la tempestiva determinazione delle caratteristiche e delle motivazioni alla base della stessa;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e di ripartizione e segregazione dei compiti;
- la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori sia materiali, sia interpretativi.

I dipendenti e i collaboratori - questi ultimi nella misura in cui siano a ciò incaricati - che vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenute a comunicare i fatti all'organo superiore, o all'organo del quale sono parte. Qualora la segnalazione non dia esito, ovvero nel caso in cui il dipendente o collaboratore si senta a disagio nel rivolgersi al suo diretto superiore per effettuare la segnalazione, il dipendente o collaboratore ne riferisce all'Organismo di Vigilanza.

Nessun dipendente o collaboratore può effettuare, in mancanza di adeguata documentazione di supporto e formale autorizzazione, pagamenti nell'interesse e per conto della Società.

Per ogni operazione è conservata presso la sede della società un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità nonché la ricostruzione accurata e la verifica dell'operazione. Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

Antiriciclaggio

La Società assicura che la propria attività economica e finanziaria non divenga strumento per favorire, neppure potenzialmente attività illecite ed organizzazioni criminali e terroristiche. Accueil applica sempre le normative antiriciclaggio nazionali ed internazionali. La Società procede, dunque, a verificare con la massima diligenza le informazioni disponibili sulle controparti commerciali, sui fornitori, sui partner e consulenti, al fine di accertare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con loro rapporti d'affari.

C) CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE

Gestione delle Risorse Umane

I Destinatari, in ragione del proprio ruolo e responsabilità, devono contribuire alla creazione di un ambiente di lavoro che favorisca il raggiungimento degli obiettivi aziendali mediante:

- la promozione della cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché il pieno rispetto della normativa in materia applicabile e dei più elevati standard di riferimento e misure di prevenzione e protezione;
- l'osservanza dei diritti previsti dalla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, unitamente al rifiuto dello sfruttamento del lavoro minorile e alla piena tutela dei diritti del lavoratore, delle libertà sindacali e dei diritti di associazione;
- lo sviluppo delle capacità e delle competenze di ciascun dipendente;
- l'adozione di criteri di merito, di competenza o comunque di carattere professionale;
- il rispetto della personalità, dell'integrità psico-fisica, della sensibilità e della dignità di ciascuno, senza pregiudizi, discriminazioni o atteggiamenti comunque lesivi.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare.

I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti del neoassunto, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La Società favorisce condizioni di lavoro che tutelino l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza.

Al fine di garantire le predette condizioni Accueil osserva le seguenti condotte:

- a) evitare i rischi;
- b) valutare i rischi che non possono essere evitati;
- c) combattere i rischi alla fonte;
- d) adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- e) tener conto del grado di evoluzione della tecnica; f) sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- g) programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- h) dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- i) impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Formazione e aggiornamento

Accueil considera la formazione del personale e l'aggiornamento costante su specifiche tematiche (ad esempio, sulla sicurezza e igiene sul lavoro) esigenza primaria della Società. A tal fine si impegna ad elaborare un Piano Formativo annuale attraverso il quale promuovere la crescita professionale dei propri collaboratori, oltre che prevedere la formazione considerata "obbligatoria", quale quella legata alla salute e sicurezza sul lavoro (D. Lgs. 81/08), alla responsabilità amministrativa degli enti (D. Lgs. 231/01), alla privacy (D. Lgs. 196/03) e alla lotta alla corruzione (L. 190/2012), per quanto concerne sia gli obblighi di legge che i presidi messi in atto dalla Società.

Informazioni confidenziali

Nell'ambito degli obblighi verso la Società, tutti i Soggetti Destinatari devono salvaguardare le informazioni confidenziali di Accueil ed utilizzarle solo all'interno della Società e nell'esclusivo interesse della stessa. Il termine "informazioni confidenziali" indica informazioni relative alle attività sia attuali che programmate della Società che non siano state rese pubbliche e che, se utilizzate o rese pubbliche indebitamente, potrebbero recare vantaggi economici a terzi con ingiusto danno per la Società. Informazioni confidenziali possono essere, in via semplificativa e non tassativa, i segreti commerciali e il know-how, le invenzioni, i programmi e le strategie sia di marketing che di vendita, le informazioni sui clienti e fornitori, le strategie per determinare i prezzi e gli acquisti, i dati finanziari, i processi e le tecniche di produzione, software informatici, dati, formule, composizioni, tecniche, protocolli di servizi e di nuovi prodotti. Sono da considerare informazioni confidenziali anche quelle provenienti da terzi ed affidate alla Società.

Tutela della privacy

La Società è sensibile alla privacy dei Soggetti Destinatari, attraverso l'adozione delle più idonee precauzioni e misure di sicurezza in materia di trattamento dei dati personali e/o sensibili raccolti, di volta in volta, dai Soggetti Destinatari.

Computer e mezzi di comunicazione

Ogni Soggetto Destinatario è tenuto ad adottare le misure necessarie per assicurare la sicurezza del proprio computer e di qualsiasi *voicemail* o parola di accesso.

Utilizzo e protezione dei beni aziendali

Ogni dipendente ha il dovere di operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

D) RELAZIONI CON GLI INTERLOCUTORI ESTERNI

I rapporti della società con qualsiasi interlocutore, pubblico privato, devono essere condotti in conformità alla legge e nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e verificabilità. Non sono ammessi, in alcuna forma, regali od omaggi che possano anche

solo apparire come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività.

Nei confronti di rappresentanti o dipendenti delle pubbliche amministrazioni sono vietate la ricerca e l'instaurazione di relazioni personali di favore, influenza, ingerenza idonee a condizionare, direttamente o indirettamente, l'esito del rapporto; sono altresì vietate le offerte di beni o di altre utilità a rappresentanti, funzionari o dipendenti delle pubbliche amministrazioni, anche per interposta persona, salvo che si tratti di doni di modico valore e conformi agli usi e sempre che non possano essere intesi come rivolti alla ricerca di indebiti favori.

E) RELAZIONI CON I CLIENTI

I Destinatari agiscono garantendo professionalità e qualità del lavoro, assicurando altresì la riservatezza delle informazioni riguardanti la clientela.

Nell'esecuzione dei servizi deve sempre essere garantita la legalità delle soluzioni prospettate.

E' vietata qualunque forma di discriminazione nei confronti della clientela.

I Destinatari promuovono il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti alla clientela finale.

F) RELAZIONI CON I FORNITORI

I processi di selezione e scelta dei fornitori sono improntati su principi di legalità, correttezza e trasparenza.

La scelta del fornitore si basa su criteri oggettivi ed imparziali in termini di qualità, livello innovativo, costo, servizi aggiuntivi rispetto ai servizi/prodotti offerti.

La violazione dei principi di legalità, correttezza, riservatezza sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori.

Qualora i Destinatari ricevano da un fornitore proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e segnalare il fatto all'Organismo di Vigilanza.

G) CRITERI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DELLA COLLETTIVITA'

Rapporti con la Pubblica Amministrazione

I rapporti tra Accueil e la Pubblica Amministrazione, i pubblici ufficiali, i soggetti incaricati di pubblico servizio o i pubblici agenti debbono ispirarsi alla più rigorosa osservanza delle leggi e dei regolamenti applicabili, oltre che delle specifiche *policies* in materia approvate dalla Società e non possono in alcun modo compromettere l'integrità e l'immagine della Società. L'assunzione di impegni e la gestione delle relazioni, di qualsiasi genere, con la Pubblica Amministrazione, i pubblici ufficiali o i soggetti incaricati di pubblico servizio sono riservati esclusivamente alle funzioni aziendali a ciò preposte ed al personale autorizzato. È espressamente vietata qualsiasi dazione o promessa di danaro o altra utilità effettuata per scopi illegali o per ottenere vantaggi. Questa linea di comportamento si applica non solo ai pagamenti e/o alle promesse dirette, ma anche a quelle indirette fatte in qualsiasi forma, operati anche attraverso consulenti o terzi. Ove esista un dubbio, il Soggetto Destinatario deve rivolgersi all'OdV.

Regalie e benefici

È espressamente vietata alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque diretta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società. In particolare, è proibita qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, o a loro familiari.

Corruzione

Tutti i soci, dipendenti e collaboratori di Accueil sono tenuti al rispetto dei principi in materia di contrasto alla corruzione e si impegnano costantemente a mettere in atto tutte le misure necessarie ad ostacolarla in ogni sua forma. In particolare, è espressamente vietata qualsiasi tipologia di comportamento volto a favorire pratiche di corruzione e/o atteggiamenti collusivi, perpetrati anche attraverso terzi, finalizzati all'ottenimento di vantaggi personali o per Accueil. Le condotte proibite in ambito corruttivo includono l'offerta, la promessa e/o la ricezione di denaro, di un vantaggio economico, altra utilità o beneficio in relazione all'attività svolta.

4. IL RISPETTO DEI PRINCIPI ETICI

4.1. Organi sociali e Organismo di Vigilanza

L'osservanza del Codice Etico da parte degli Organi sociali e dell'Organismo di Vigilanza integra ed esplicita gli obblighi di diligenza nell'esecuzione dell'incarico assunto.

La violazione delle norme del Codice Etico e dei Protocolli del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. lgs. 231/2001, costituiscono quindi un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di rappresentanza organica, con la conseguente applicazione delle sanzioni previste dalla legge.

4.2. Personale dipendente

L'osservanza del Codice Etico da parte del personale dipendente integra ed esplicita gli obblighi di fedeltà, lealtà e correttezza e riservatezza nell'esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede ed è pretesa dalla Società anche ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 2104 del Codice Civile.

In caso di violazione delle norme del Codice e dei Protocolli operativi del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. lgs. 231/2001, si applicheranno le sanzioni previste dal CCNL.

4.3. Soggetti terzi

L'osservanza del Codice Etico e dei Protocolli del Modello di organizzazione, gestione e controllo di cui al D. lgs. 231/2001 da parte dei fornitori integra gli obblighi di adempiere ai doveri di diligenza e buona fede nelle trattative e nell'esecuzione dei contratti in essere con la Società.

La violazione delle norme del Codice Etico e dei Protocolli richiamati dal contratto può costituire, secondo la gravità, giusta causa di revoca o risoluzione dei contratti con ogni conseguenza di legge, incluso il risarcimento del danno.

5. WHISTLEBLOWING

Accueil promuove la prevenzione e la verifica di ogni condotta illecita o comunque, contraria al Codice Etico adottato incoraggiando i Destinatari a riferire tempestivamente

le predette condotte di cui vengano a conoscenza in ragione dei propri rapporti con la Società.

Fuori dei casi di responsabilità a titolo di calunnia o diffamazione, ovvero per lo stesso titolo ai sensi dell'articolo 2043 del Codice civile, il Destinatario che segnali in buona fede condotte illecite o, comunque, contrarie al Codice Etico, di cui sia venuto a conoscenza in ragione dei propri rapporti con la Società, non può essere in alcun modo sanzionato.

INDICE

1. INTRODUZIONE	
1.1. Accueil S.p.A. - La Società	2
1.2. Finalità del Codice Etico	2
1.3. Destinatari del Codice Etico	3
1.4. Diffusione e aggiornamento	3
2. PRINCIPI ETICI GENERALI	4
2.1. Definizioni	4
2.2. Legalità	4
2.3. Onestà e correttezza	5
2.4. Riservatezza	5
2.5. Trasparenza	5
2.6. Rispetto della dignità delle persone e pari opportunità	5
2.7. Sicurezza	6
2.8. Impegno per lo sviluppo sostenibile e tutela dell'ambiente	6
2.9. Conflitto di interessi	6
3. CRITERI DI CONDOTTA	6
A) Criteri di condotta nei rapporti con i soci	7
B) Criteri di condotta in materia contabile	7
C) Criteri di condotta nei rapporti con le risorse umane	9
D) Relazioni con gli interlocutori esterni	10
E) Relazioni con i clienti	11
F) Relazioni con i fornitori	11
G) Criteri di condotta nei confronti della collettività	11
4. IL RISPETTO DEI PRINCIPI ETICI	13
4.1. Organi sociali e Organismo di Vigilanza	13
4.2. Personale dipendente	13
4.3. Soggetti terzi	13
5. WHISTLEBLOWING	13