



# CODICE ETICO

## INDICE

1	Introduzione	
1.1	Impegno verso i portatori di interesse	3
1.2	Comportamenti non etici ed efficacia contrattuale del codice	3
1.3	Obiettivi e contenuti del Codice Etico	4
1.4	Ambito di applicazione e aggiornamento del Codice Etico	4
1.5	Attuazione e aggiornamenti	4
1.6	Violazioni del Codice e sanzioni	5
2	Principi generali	
2.1	Rispetto della persona	5
2.2	Equità	6
2.3	Legalità, onestà e correttezza	6
2.4	Efficacia ed efficienza	7
2.5	Trasparenza	7
2.6	Lealtà	7
2.7	Riservatezza	7
2.8	Sostenibilità ambientale	7
3	Criteri di condotta	
3.1	Criteri di condotta verso i soci	8
3.1.1	Tutela dei soci	8
3.1.2	Trasparenza	8
3.1.3	Organo Amministrativo e Delegati	8
3.1.4	Collegio sindacale e Revisore, se nominati	9
3.2	Criteri di condotta verso il personale e i collaboratori esterni	9
3.2.1	Indipendenza e riservatezza nella selezione e assunzione del personale	9
3.2.2	Equità e coinvolgimento nel rapporto di lavoro	9
3.2.3	Tutela della sicurezza, della salute ed integrità dei lavoratori	10
3.2.4	Tutela della Privacy	10
3.2.5	Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici	11
3.2.6	Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali	12
3.2.7	Regalie, omaggi e altre utilità	12
3.3	Criteri di condotta nella conduzione degli affari	13
3.3.1	Norme generali	13
3.3.2	Potenziali conflitti di interesse	13
3.3.3	Trasparenza contabile	13
3.3.4	Impegno per la soddisfazione dei clienti e qualità dei servizi erogati	14
3.3.5	Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori	15
3.3.6	Oonestà nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni	15
3.3.7	Correttezza nei rapporti con le Rappresentanze Politiche, Sindacali e di Categoria	16
3.3.8	Correttezza e trasparenza nei rapporti con le Authority	16
3.3.9	Correttezza nei rapporti con i mass media	16

## 1 INTRODUZIONE

Il Codice Etico è un documento ufficiale della Società, approvato dal Consiglio di Amministrazione, che esprime gli impegni e le responsabilità etiche attuate nella conduzione di tutte le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto di tutti i portatori di interesse, da parte degli Amministratori, dei Sindaci, se nominati, dei dipendenti, collaboratori, e fornitori di AMSEF.

### 1.1 Impegno verso i portatori di interesse

AMSEF aspira a mantenere e sviluppare rapporti etici positivi con i suoi portatori di interesse, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni che godono di qualsivoglia legittimo interesse o diritti gravitanti attorno all'Azienda.

Sono portatori di interesse le pubbliche amministrazioni ed i cittadini, i clienti, i dipendenti e collaboratori di AMSEF, coloro che compiono investimenti connessi alle attività dell'azienda, le Rappresentanze Sindacali, le Associazioni dei Consumatori, i fornitori ed i partner di affari e la collettività in generale.

In considerazione del carattere dei servizi erogati, la correttezza, la trasparenza e l'onestà dei rapporti sono elementi che favoriscono i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle persone che lavorano in azienda e la correttezza e affidabilità dei fornitori e per questo costituiscono la ragion d'essere di AMSEF.

### 1.2 Comportamenti non etici ed efficacia contrattuale del codice

Nella conduzione delle attività aziendali i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia fra AMSEF e i suoi portatori di interesse. Non sono etici e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti prevenuti e ostili nei confronti dell'impresa i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, appartenente o in rapporto di collaborazione esterna con AMSEF, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé e per AMSEF.

I comportamenti non etici sono tali sia nella misura in cui violano normative di legge, sia in quanto contrari a regolamenti e procedure interne. L'osservanza delle norme del codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di fedeltà e diligenza dei dipendenti dell'azienda ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile, nonché del generale obbligo di buona fede esigibile dai collaboratori a qualunque titolo e dai fornitori di prestazioni di servizi.

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e porta azioni disciplinari e di risarcimento del danno, nel rispetto, per i lavoratori dipendenti, delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai sistemi disciplinari adottati dalla Società.

Comportamenti non etici sono anche quelli che si caratterizzano per un rispetto esclusivamente formale della lettera della norma, mentre nella pratica viene aggirata o elusa la finalità della norma stessa.

### 1.3 Obiettivi e contenuti del Codice Etico

Il Codice Etico individua i principi generali di riferimento cui viene riconosciuto un valore etico positivo. Il Codice ha lo scopo di indirizzare l'agire dell'Azienda verso comportamenti etici conformi a criteri quali rispetto della Legge, lealtà e correttezza professionale ed efficienza economica, sia nei rapporti interni che in quelli esterni all'Azienda, allo scopo di favorire orientamenti univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze dei portatori di interesse e al consolidamento di una positiva reputazione aziendale.

### 1.4 Ambito di applicazione e aggiornamento del Codice Etico

Il Codice Etico si applica e guida la condotta di AMSEF. Pertanto, il Codice Etico è vincolante per i comportamenti di tutti gli Amministratori, dipendenti e consulenti esterni di AMSEF stessa, nonché per chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, rapporti di collaborazione o partnership.

I destinatari delle norme del presente Codice sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute e ad adeguare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi.

AMSEF è società controllata da AMSEFC SPA, a sua volta controllata indirettamente dal Comune di Ferrara attraverso la società unipersonale Holding Ferrara Servizi Srl.

### 1.5 Attuazione e aggiornamenti

AMSEF ha costituito al proprio interno l'Organismo di Vigilanza, avente il compito di vigilare sull'attuazione e sul rispetto del presente Codice Etico e sui modelli di organizzazione, gestione e controllo - di cui al D.Lgs. 231/2001 - attuati coerentemente con il Codice stesso.

In particolare, l'Organismo di Vigilanza ha la responsabilità di esprimere pareri indipendenti riguardo alle problematiche di natura etica che potrebbero insorgere nell'ambito delle decisioni aziendali e delle presunte violazioni del Codice Etico; esso ha inoltre la responsabilità della revisione periodica del Codice, da portare all'approvazione del Consiglio di Amministrazione di AMSEF Srl.

L'Organismo di Vigilanza è un organo proprio della società AMSEF, cui è attribuita tale carica tramite apposito atto deliberativo del Consiglio di Amministrazione della società. Esso è dotato di indipendenza, di piena autonomia

di azione e controllo, la sua attività è caratterizzata da professionalità e imparzialità.

L'Azienda si impegna ad assicurare, ai soggetti interessati, un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice Etico.

Essa, mediante la predisposizione di un programma delle attività di comunicazione, provvede ad informare tutti i dipendenti e i collaboratori esterni sulle disposizioni e sulle modalità di applicazione del Codice Etico, raccomandandone l'osservanza. In particolare, provvede alla diffusione del Codice presso tali soggetti, all'interpretazione e al chiarimento dei principi e delle disposizioni in esso contenute, alla verifica dell'effettiva osservanza del Codice, all'aggiornamento delle disposizioni con riguardo alle esigenze che si manifestano al variare del contesto e dell'ambiente di riferimento.

Con delibera del Consiglio di Amministrazione il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta delle indicazioni provenienti dai portatori di interesse e/o dall'Organismo di Vigilanza.

## 1.6 Violazioni del codice e sanzioni

Tutti i soggetti interessati dal presente Codice sono tenuti a segnalare in forma non anonima, eventuali inosservanze e ogni possibile violazione - ovvero di aggiramento - del presente Codice; le eventuali segnalazioni devono essere indirizzate all'Organismo di Vigilanza, istituito ai sensi del D.Lgs.231/2001, dai dipendenti di AMSEF e alla funzione preposta ai rapporti con l'Utenza per i soggetti esterni. I soggetti destinatari delle segnalazioni valutano l'effettiva violazione della Normativa o del Codice Etico e, se confermata, l'Organismo di Vigilanza la segnala alla struttura preposta per l'applicazione delle sanzioni disciplinari, che saranno stabilite secondo la gradualità prevista dal Sistema Disciplinare per le diverse violazioni.

AMSEF tutela gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e ne mantiene riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

## 2 PRINCIPI GENERALI

Il Codice Etico costituisce un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale importanza per il conseguimento degli obiettivi sociali ed economici, per il regolare svolgimento delle attività, per l'affidabilità della gestione e l'immagine di AMSEF. Pertanto, a tali principi si ispirano le operazioni, i comportamenti e i rapporti sia interni che esterni ad AMSEF.

### 2.1 Rispetto della persona

AMSEF si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone con cui si relaziona. La centralità della Persona si esprime in particolare

attraverso la valorizzazione dei propri collaboratori (siano essi dipendenti o legati da altro rapporto di lavoro), l'attenzione rivolta ai bisogni e alle richieste dei clienti, la tutela e la trasparenza verso i Soci, la correttezza e trasparenza della negoziazione verso i fornitori e la Pubblica Amministrazione, la partecipazione attiva alla vita sociale.

Non sono tollerate e sono sanzionate le richieste, accompagnate da minacce o altre violenze, volte ad indurre Amministratori, dipendenti e collaboratori esterni ad agire contro la Legge e il Codice Etico.

L'Azienda non deve permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

## 2.2 Equità

AMSEF rispetta i diritti fondamentali delle persone garantendo uguali opportunità.

Nei rapporti con i portatori di interesse, contatti con la Collettività e la Pubblica Amministrazione, comunicazioni ai soci, gestione del personale e organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, AMSEF evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alla religione dei suoi interlocutori.

AMSEF si impegna, in sintesi, ad operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richiesta dalla natura e dal ruolo istituzionale degli interlocutori.

Di fronte a situazioni di svantaggio (stato di bisogno, handicap...) la solidarietà è l'indirizzo che garantisce l'equità di trattamento.

## 2.3 Legalità, onestà e correttezza

AMSEF è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni normative e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'applicazione e il controllo.

Nell'ambito della loro attività professionale, gli Amministratori, i Sindaci e il Revisore, se nominati, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori di AMSEF sono tenuti a rispettare con diligenza la Normativa vigente, il Codice Etico, i regolamenti e le disposizioni interne. In nessun caso il perseguimento dell'interesse o del vantaggio di AMSEF può giustificare una condotta non onesta.

## 2.4 Efficacia ed efficienza

AMSEF si impegna a migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, attraverso la predisposizione e il rispetto di piani per il miglioramento della qualità del servizio e tramite l'adozione di soluzioni tecnologiche e organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del territorio servito e delle sue comunità con l'efficienza ed economicità della gestione.

Tali principi implicano che ciascun destinatario del codice sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della finalità aziendale, alla collaborazione con i colleghi ed al perseguimento degli scopi e degli obiettivi aziendali.

## 2.5 Trasparenza

Il principio di trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione ed alla chiarezza della comunicazione sia all'esterno che all'interno dell'Azienda.

Gli Amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni di AMSEF si impegnano a fornire informazioni complete, corrette, adeguate e tempestive sia all'esterno (Authority, mercato, utenti) che all'interno dell'Azienda.

Le informazioni sono rese in modo chiaro e semplice, di norma fornite tramite comunicazione scritta.

Il sistema di verifica e risoluzione dei reclami attuato nei confronti dei clienti deve permettere che le informazioni siano fornite attraverso una comunicazione sia verbale che scritta, costante e tempestiva, chiara ed esauriente, entro i tempi di risposta prefissati.

## 2.6 Lealtà

Tutti i rapporti con l'esterno devono essere improntati alla massima lealtà, che consiste nell'essere fedeli agli impegni presi e nell'agire con senso di responsabilità.

## 2.7 Riservatezza

AMSEF assicura la riservatezza dei dati personali e sensibili in proprio possesso, in conformità alla normativa vigente (Legge n. 196/03). Agli Amministratori, dipendenti e collaboratori esterni di AMSEF è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria mansione o dei compiti assegnati.

## 2.8 Sostenibilità ambientale

La politica ambientale dell'Azienda nasce dalla consapevolezza che l'ambiente rappresenta un patrimonio da salvaguardare.

AMSEF è consapevole degli effetti, diretti ed indiretti, delle proprie attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

La Società promuove pertanto l'integrazione dei problemi sociali ed ambientali nelle proprie attività e nelle relazioni con le parti interessate e contribuisce ad uno sviluppo sostenibile in considerazione dei diritti delle generazioni future, anche attraverso un dialogo partecipativo con tutti gli Enti Locali, le Istituzioni e le Associazioni dei Cittadini .

A tale fine AMSEF si impegna ad un miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, nonché a prevenire i possibili rischi per le popolazioni e per l'ambiente, nel rispetto della normativa nazionale e internazionale vigente, tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

### 3 CRITERI DI CONDOTTA

#### 3.1 Criteri di condotta verso i soci

##### 3.1.1 Tutela dei soci

AMSEF, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai soci, si impegna a fornire informazioni accurate, veritiere e tempestive e a migliorare le condizioni della loro partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie attraverso il perseguimento delle proprie finalità e con una gestione socialmente responsabile dei settori in cui opera.

##### 3.1.2 Trasparenza

AMSEF persegue la propria finalità sociale assicurando la piena trasparenza - comunicazione corretta ed esauriente - verso l'esterno delle scelte effettuate e delle informazioni sull'andamento della gestione. Pertanto, offre un'informazione completa, corretta, simmetrica e tempestiva affinché le decisioni dei soci possano essere basate sulle scelte strategiche aziendali e sull'andamento della gestione.

Le comunicazioni in quanto corrette e trasparenti, non sono mai finalizzate al conseguimento di un vantaggio o di un interesse indebito per AMSEF.

Considerato che un'informazione parziale o diffusa per vie irregolari è nemica della trasparenza gli Amministratori, i dipendenti ed i collaboratori esterni sono tenuti alla riservatezza di tutte le informazioni riguardanti AMSEF.

##### 3.1.3 Organo Amministrativo e Delegati

L'Organo Amministrativo svolge le funzioni proprie con professionalità, autonomia, indipendenza e responsabilità nei confronti dell'Azienda, della proprietà e dei terzi.



L'Organo di vertice deve avere consapevolezza del proprio ruolo e responsabilità, nonché sensibilità alla propria funzione di esempio di quanti operano nella Società.

Gli Amministratori non devono impedire od ostacolare l'esercizio delle attività di controllo da parte degli organismi preposti. Ciascun Dirigente è tenuto ad essere partecipe ed agevolare il funzionamento del sistema di controllo aziendale, sensibilizzando in tal senso il personale dipendente.

Oltre alle proprie competenze, l'Organo Amministrativo ha l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

#### 3.1.4 Collegio Sindacale e Revisore, se nominati

I membri del Collegio Sindacale e il Revisore, se formalmente nominati, adempiono alle proprie funzioni con imparzialità, autonomia e indipendenza, al fine di garantire un efficace controllo ed un monitoraggio costante della situazione patrimoniale, economica e finanziaria dell'Azienda, nonché la conformità e l'adeguatezza dell'assetto organizzativo ed amministrativo assunto.

### 3.2 Criteri di condotta verso il personale e i collaboratori esterni

#### 3.2.1 Indipendenza e riservatezza nella selezione e assunzione del personale

AMSEF, fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, tutela le pari opportunità nella selezione di personale, tramite valutazioni per la verifica del profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali.

La funzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione, evitando, in particolare, che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela o consanguineità con il candidato.

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo irregolare, non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

#### 3.2.2 Equità e coinvolgimento nel rapporto di lavoro

Gli Amministratori, i responsabili delle strutture organizzative e territoriali sono tenuti ad assicurare, nella gestione dei rapporti di lavoro, il rispetto delle pari opportunità e a garantire l'assenza di discriminazioni sui luoghi di lavoro.

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con le attività loro assegnate. AMSEF promuove il coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori esterni rendendoli partecipi degli obiettivi aziendali e del loro raggiungimento.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere alle figure subordinate favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

I collaboratori di AMSEF, le loro capacità e dedizione sono fattori indispensabili per il successo dell'azienda. Per questo motivo AMSEF tutela e promuove il valore delle persone, mirando al miglioramento e all'accrescimento del patrimonio di conoscenze ed alla valorizzazione delle competenze individuali possedute.

I processi di gestione e sviluppo del personale si basano sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori nonché sulla valutazione delle competenze e capacità del personale. AMSEF è impegnata a valorizzare le competenze delle proprie risorse mettendo a disposizione delle medesime idonei strumenti di formazione, di aggiornamento professionale e di crescita.

### 3.2.3 Tutela della sicurezza, della salute ed integrità dei lavoratori

AMSEF si impegna a tutelare l'integrità dei propri lavoratori diffondendo e consolidando una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, del rispetto della normativa vigente e promovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori. Inoltre, opera per preservare, con azioni preventive, organizzative e tecniche, la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, del personale, degli appaltatori e dei collaboratori esterni.

AMSEF garantisce e tutela l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona. Non sono tollerate discriminazioni legate all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose.

### 3.2.4 Tutela della Privacy

E' esclusa qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori.

L'Azienda si impegna a tutelare i dati personali acquisiti, custoditi e trattati nell'ambito delle attività di gestione, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge in merito e delle direttive impartite dalle funzioni aziendali individuate.

Sono adottate tutte le misure idonee ad evitare rischi di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità per le quali sono stati raccolti.

Ai dipendenti non espressamente autorizzati nelle forme e nei termini di cui al D. Lgs. 196/2003, è vietato conoscere, registrare, trattare e divulgare i dati personali di altri dipendenti o di terzi.

Ai trasgressori si applicheranno le sanzioni previste dal D.Lgs. 196/2003 artt. 161 e ss. e artt. 167 e ss., nonché le sanzioni disciplinari previste dal CCNL e da eventuali regolamenti l'Azienda dovesse adottare per la tutela del patrimonio aziendale.

### 3.2.5 Affidabilità nella gestione delle informazioni e uso dei sistemi informatici

Il personale AMSEF, nello svolgimento del proprio lavoro e nell'ambito delle proprie responsabilità, è tenuto a registrare ed elaborare dati e informazioni in modo completo, corretto, adeguato e tempestivo. Le registrazioni e le evidenze contabili, economiche e finanziarie di AMSEF devono attenersi a questi principi anche per consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Coloro cui compete la gestione delle registrazioni contabili e delle informazioni economiche e finanziarie sono tenuti a collaborare con le strutture aziendali competenti, per la corretta applicazione delle procedure di sicurezza informatica a garanzia dell'integrità dei dati.

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici, ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quando previsto dalle leggi vigenti civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possono arrecare danno all'immagine dell'impresa.

Nell'utilizzo delle applicazioni informatiche, ciascuno è pertanto tenuto a:

- utilizzarle secondo le indicazioni e gli scopi per i quali vengono messe a disposizione;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei dati informatici
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi, non incorrere in linguaggi di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi o offensivi

Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

### 3.2.6 Diligenza nell'utilizzo delle risorse aziendali

Ogni dipendente e collaboratore esterno di AMSEF è tenuto ad operare con la diligenza richiesta e necessaria per tutelare i beni aziendali, evitando utilizzi impropri che possano esserne causa di danno o di riduzione dell'efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Parimenti, è cura dei collaboratori non solo proteggere tali beni, ma anche impedirne l'uso fraudolento o improprio, per scopi privati, a vantaggio loro, di terzi, di AMSEF.

Ciascun dipendente e collaboratore dovrà utilizzare i beni aziendali con scrupolo e parsimonia.

Le risorse aziendali di AMSEF, per le quali si applicano i principi di diligenza sopra enunciati, includono:

- beni strumentali e materiali di consumo di proprietà di AMSEF;
- beni ottenuti in concessione, in comodato o in uso da parte di Istituzioni pubbliche e private;
- applicazioni e dispositivi informatici, per i quali si richiede di rispettare scrupolosamente le politiche di sicurezza aziendali, al fine di non comprometterne le funzionalità, la capacità di elaborazione e l'integrità dei dati.

### 3.2.7 Regalie, omaggi e altre utilità

Gli Amministratori, i Sindaci e il Revisore se nominati e i Dirigenti di AMSEF non possono chiedere, per sé o per altri, denaro, regali o altre utilità, né accettare queste ultime - salvo quelle di valore modico o simbolico o conformi alle normali pratiche di cortesia - da chiunque abbia tratto - o che comunque possa - trarre benefici dall'attività dell'impresa.

I regali e vantaggi offerti - anche se non accettati - che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del superiore gerarchico ovvero dell'organismo di vigilanza, secondo le modalità e nei limiti stabiliti dal Regolamento.

Gli Amministratori, i Sindaci e il Revisore se nominati e i Dirigenti di AMSEF non possono altresì offrire regali o altre utilità - tranne di valore simbolico o conforme alle normali pratiche di cortesia - a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegata all'impresa.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a clienti o fornitori pubblici e privati.

Tutti i dipendenti di AMSEF devono attenersi - in tema di omaggi e regalie - a quanto disciplinato dai Contratti Collettivi Nazionali e dai sistemi disciplinari vigenti.

AMSEF condanna, tramite l'applicazione del Sistema Disciplinare, i comportamenti sopra riportati, in quanto non consentiti dalla Legge e/o dal Codice Etico.

### 3.3 Criteri di condotta nella conduzione degli affari

#### 3.3.1 Norme generali

Gli Amministratori, i dipendenti e i collaboratori esterni di AMSEF sono tenuti, nei rapporti con terzi, a mantenere un comportamento etico, rispettoso delle leggi e dei regolamenti interni ed improntato alla massima correttezza ed integrità.

Nei rapporti e nelle relazioni commerciali e promozionali, sono proibite pratiche e comportamenti fraudolenti, atti di corruzione, favoritismi e più in generale ogni condotta contraria alla Legge, ai regolamenti di settore, ai regolamenti interni e alle linee guida del presente codice etico.

Tali condotte sono proibite e sanzionate indipendentemente dal fatto che siano realizzate o tentate, in maniera diretta o attraverso terzi, per ottenere vantaggi personali, per altri, per AMSEF.

Con particolare riferimento alle peculiarità dell'attività svolta dalla Società, ai sensi dell'art. 13 L.R. Emilia Romagna n. 19/2004, è vietato qualsivoglia comportamento che possa concretizzare l'esercizio di intermediazione nell'attività funebre. E' inoltre vietato proporre direttamente o indirettamente offerte, promesse, doni o vantaggi di qualsiasi genere per ottenere informazioni tese a consentire il procacciamento di uno o più funerali o indicazioni per l'attribuzione di uno o più funerali.

#### 3.3.2 Potenziali conflitti di interesse

Devono essere evitate e segnalate all'Organismo di Vigilanza eventuali situazioni che possano anche solo apparire di conflitto di interesse, ovvero dove un dipendente possa perseguire un personale interesse utilizzando il proprio ruolo aziendale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- o svolgere una funzione di Vertice o di Responsabile di un'unità organizzativa ed avere personali interessi economici comuni con fornitori o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali, ecc) anche attraverso familiari e parenti;
- o accettare danaro, favori o indebite agevolazioni da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con AMSEF.

- Curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi.

### 3.3.3 Trasparenza contabile

Veridicità, accuratezza, completezza e chiarezza delle informazioni di base rappresentano le condizioni necessarie che permettono un'attività di trasparente registrazione contabile e costituiscono un valore fondamentale per AMSEF, anche al fine di garantire ai soci ed ai terzi la possibilità di avere un'immagine chiara della situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'impresa.

Affinché tale valore possa essere rispettato è in primo luogo necessario che la documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità a supporto della registrazione, sia completa, chiara, veritiera, accurata e valida e venga mantenuta agli atti, 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.

Ciascuna registrazione contabile deve riflettere in maniera completa, chiara, veritiera, accurata e valida ciò che è descritto nella documentazione di supporto.

Nel caso di elementi economico-patrimoniali fondati su valutazioni, la connessa registrazione deve essere compiuta nel rispetto dei criteri di ragionevolezza e prudenza, illustrando con chiarezza, nella relativa documentazione, i criteri che hanno determinato la determinazione del valore del bene.

Chiunque venga a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni, irregolarità nella tenuta della contabilità e della documentazione di base, o comunque della violazione dei principi fissati dal Codice Etico e dai protocolli specifici è tenuto a riferirne tempestivamente all'Organismo di Vigilanza.

### 3.3.4 Impegno per la soddisfazione dei clienti e qualità dei servizi erogati

AMSEF considera la soddisfazione dei clienti come fattore di primaria importanza per la propria immagine e per l'adempimento degli obiettivi aziendali.

Pertanto pone estrema attenzione ai bisogni delle comunità servite, impegnandosi ad assumere un atteggiamento disponibile e garantendo la qualità dei servizi erogati e la sollecita e qualificata evasione degli impegni assunti e dei reclami.

La politica di qualità di AMSEF è tesa a garantire adeguati standard per la prestazione dei servizi offerti.

Ogni dipendente e collaboratore esterno di AMSEF si impegna ad assicurare il rispetto di tali livelli di servizio.

AMSEF si impegna a comunicare con i clienti in modo chiaro e trasparente, informandoli correttamente e costantemente sulle caratteristiche dei servizi offerti e sugli adempimenti in carico a AMSEF, utilizzando un linguaggio semplice e

comprensibile ed assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità con i clienti.

Tutto il personale operativo sul territorio, a seconda dei casi dipendenti o collaboratori esterni di AMSEF, sono tenuti a rapportarsi con gli utenti in modo onesto, corretto, cortese e trasparente secondo le procedure e le disposizioni impartite.

### 3.3.5 Imparzialità e onestà nelle relazioni con i fornitori

La condotta di AMSEF nelle fasi di approvvigionamento di beni e servizi è improntata alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità di partnership per ogni fornitore, alla lealtà ed imparzialità di giudizio.

Nella scelta dei fornitori non sono ammesse ed accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un fornitore a discapito di un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia che il mercato ripone in AMSEF, in merito alla trasparenza e al rigore nell'applicazione della Legge.

Parimenti, non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli Amministratori, dipendenti o collaboratori esterni di AMSEF verso terzi, al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio.

I criteri di selezione dei fornitori si basano sulla valutazione dei livelli di qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e dell'impegno sociale profuso.

Con l'intento di favorire l'adeguamento dell'offerta dei fornitori a tali standard, AMSEF si impegna a non abusare del potere contrattuale per imporre condizioni vessatorie o eccessivamente gravose.

Riservatezza e scrupoloso rispetto delle regole in caso di gare per l'acquisto o la cessione di beni e servizi.

### 3.3.6 Onestà nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni

Nei rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni coloro che rappresentano AMSEF sono tenuti alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza al fine di non indurre a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti i soggetti istituzionali con i quali si intrattengono relazioni a vario titolo.

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate

Non sono ammessi benefici o promesse di favori da parte degli Amministratori, dipendenti o collaboratori esterni di AMSEF verso Pubblici Ufficiali, incaricati di

pubblico servizio (quali i rappresentanti di Authority ed Enti Locali), di dipendenti della Pubblica Amministrazione o di funzionari che agiscono per conto della Pubblica Amministrazione, al fine di conseguire un interesse o un vantaggio proprio o altrui. I comportamenti di cortesia ed ospitalità che rientrano nella prassi di normale conduzione degli affari e delle relazioni devono essere coerenti con i principi di cui al paragrafo 3.3.1.

### 3.3.7 Correttezza nei rapporti con le Rappresentanze Politiche, Sindacali e di Categoria

AMSEF è impegnata ad improntare e mantenere un costante e leale confronto con le Organizzazioni Sindacali, le Rappresentanze Interne dei lavoratori e le Associazioni dei Consumatori, in base a principi di correttezza e trasparenza, nell'ambito delle disposizioni legislative vigenti e di quelle previste dai contenuti dei contratti nazionali e aziendali.

AMSEF SRL non favorisce o discrimina direttamente o indirettamente alcuna organizzazione di carattere politico o sindacale. L'Azienda si astiene dal fornire qualsiasi contributo, diretto o indiretto, sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a specifiche disposizioni di legge e doveri d'ufficio con i Soci Enti Pubblici.

### 3.3.8 Correttezza e trasparenza nei rapporti con le Authority

Nella conduzione delle attività di relazione con le Autorità di regolamentazione valgono le considerazioni svolte nel paragrafo 3.3.5.

AMSEF dà piena e scrupolosa osservanza delle disposizioni emanate dalle Authority regolatrici del mercato, siano esse locali, nazionali o sopranazionali, e si adegua alla giurisprudenza in materia. AMSEF si impegna a fornire tutte le informazioni richieste dalle Autorità deputate alla regolazione e al controllo dei servizi erogati, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

Ai fini dell'impegno di cui sopra, AMSEF predispone ed attua le opportune procedure di comunicazione interna e di raccolta, elaborazione e trasmissione delle eventuali informazioni richieste dalle Autorità, nel rispetto dei caratteri di riservatezza di tali informazioni, a cui tutti i soggetti coinvolti sono tenuti nel rispetto dei principi enunciati nel presente codice.

### 3.3.9 Correttezza nei rapporti con i Mass Media

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione ed informazione e, più in generale, gli interlocutori esterni, debbono essere tenuti unicamente da soggetti a ciò espressamente delegati, in conformità alle procedure adottate dalla Società. Qualsiasi richiesta di notizie da parte della stampa o dei mezzi di comunicazione e informazione ricevuta dal personale di AMSEF Srl deve essere comunicata alle



funzioni aziendali responsabili della comunicazione verso l'esterno, prima di assumere qualsivoglia impegno a rispondere alla richiesta.

La comunicazione verso l'esterno deve assumere i principi di verità, correttezza, trasparenza, prudenza e deve essere volta a favorire la conoscenza delle politiche aziendali.

I rapporti con i mass media devono essere improntati al rispetto della legge, del Codice Etico, dei protocolli interni con l'obiettivo di tutelare l'immagine della Società.