



CODICE ETICO

Approvato dal Consiglio d'Amministrazione il 02/05/2012

EUROASSISTANCE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Piazza Paletta, 4 - 13100 VERCELLI - Tel. 0161-214416 - Fax 0161-210480
Partita IVA 01901750024 - Isc. C.C.I.A.A. N. R.I. 43574 - R.E.A. 172717 ISC. A.N.C. A134472
lineassistenza@teleserenita.com - www.teleserenita.com



PREMESSA

La Cooperativa Sociale EuroAssistance, di seguito denominata "Ente", al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il Codice Etico, la cui osservanza è vincolante per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione e immagine dell' Ente.

Il presente Codice Etico costituisce parte integrante del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" previsto dall'Art.6 del D.Lgs.vo 231/2001. Le attività dell'Ente devono quindi essere conformi ai principi espressi in questo Codice Etico.

L'Ente riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale nella conduzione delle attività aziendali e si impegna al rispetto dei legittimi interessi dei propri "portatori di interessi" e della collettività in cui opera. Contestualmente richiede a tutti i dipendenti dell'Ente e a tutti coloro che cooperano all'esercizio delle attività dell'Ente il rispetto delle regole aziendali e dei precetti stabiliti nel presente Codice.

1. DEFINIZIONI

Di seguito indichiamo il significato di alcuni termini utilizzati nel Codice Etico.

Codice

Si tratta del Codice Etico ed eventuali allegati che possono essere integrati o modificati.

Collaboratori

Sono definiti Collaboratori i soggetti che intrattengono con l'Ente rapporti di collaborazione professionale o prestazioni di lavoro occasionale senza vincolo di subordinazione.

Destinatari



Sono i soggetti a cui si applicano le disposizioni del Codice e in particolare dipendenti, collaboratori e amministratori.

Dipendenti

Sono i soggetti che hanno con l'Ente un rapporto di lavoro subordinato.

Organi Sociali

Sono il Presidente, i membri del Consiglio di Amministrazione e i membri degli Organi di controllo (Sindaci, Revisori dei Conti, ecc.)

Collegio di Vigilanza

Organo che vigila sulla corretta applicazione del Codice Etico e del modello di gestione.

Responsabili

Soggetti responsabili di lavoro altrui (dirigente responsabile, funzionario o capo ufficio, ecc) nominati dall'Ente.

Portatori di interessi (= stakeholder)

Comprendono, i soci, gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori, gli ospiti i fornitori e altri soggetti che hanno coinvolgimenti nell'Ente. In senso allargato sono inoltre "portatori di interessi" tutti quei singoli o gruppi, le organizzazioni e istituzioni i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività dell'Ente.

EUROASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Piazza Paletta, 4 - 13100 VERCELLI - Tel. 0161-214416 - Fax 0161-210480
Partita IVA 01901750024 - Isc. C.C.I.A.A. N. R.I. 43574 - R.E.A. 172717 ISC. A.N.C. A134472
lineassistenza@teleserenita.com - www.teleserenita.com



2. MISSIONE E VISIONE ETICA

L'obiettivo principale riconosciuto e perseguito dall'Ente è previsto dallo Statuto che orienta le strategie e la gestione dell'Ente. Lo Statuto riconosce come principali destinatari dell'attività dell'Ente le persone anziane e i familiari.

Nell'ambito delle proprie finalità, orientate alla tutela e promozione della persona e al miglioramento della qualità di vita, l'Ente finanzia la propria attività con i compensi ricevuti per i propri servizi o tramite gli accreditamenti presso le ASL.

L'Ente intende mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i propri "portatori di interessi" e perseguire propri obiettivi ricercando il migliore temperamento degli interessi coinvolti, nel rispetto di tutte le disposizioni di legge e dei principi di onestà, correttezza, professionalità, centralità della persona, imparzialità, pari opportunità.

3. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività dell'Ente. I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, i dipendenti e tutti coloro che operano con l'Ente sulla base di un rapporto contrattuale, anche temporaneo. Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti "destinatari".

In particolare i membri del Consiglio di Amministrazione dell'Ente sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice nel fissare gli obiettivi dell'Ente, nel proporre gli investimenti e realizzare i progetti, nonché in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione delle attività istituzionali.

I dirigenti nel dare concreta attuazione all'attività di direzione dovranno ispirarsi ai medesimi principi, sia all'interno dell'Ente, rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei confronti dei terzi che entrano in contatto con l'Ente stesso.

I dipendenti e i collaboratori non subordinati dell'Ente, e tutti coloro che intrattengono



rapporti contrattuali di lungo periodo con l'Ente, sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni del Codice. La Direzione si impegna a divulgare il Codice Etico presso i destinatari mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, vengono predisposti e realizzati piani periodici di comunicazione volti a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenuti nel Codice. Al fine di favorire la piena applicazione del Codice, l'Ente, nell'ambito delle responsabilità previste dalle disposizioni legislative, provvederà anche a:

- monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, anche attraverso l'accoglimento delle eventuali segnalazioni;
- segnalare eventuali violazioni del Codice;
- esprimere pareri vincolanti in merito all'eventuale revisione delle più rilevanti politiche e procedure aziendali, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla revisione periodica del Codice;
- proporre o applicare idonee misure sanzionatorie in caso di violazione.

L'Ente stabilisce canali di comunicazione attraverso i quali i destinatari possano rivolgere le proprie segnalazioni. In alternativa, tutti i destinatari possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Ente che assumerà i provvedimenti che il caso richiede, garantendo la necessaria riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge. In caso di accertata violazione del Codice Etico, il Collegio di Vigilanza riporterà la segnalazione e gli eventuali suggerimenti e/o sanzioni ritenuti necessari al Consiglio di Amministrazione dell'Ente.

4. PRINCIPI E NORME DI RIFERIMENTO



4.1 PRINCIPI GENERALI

4.1.1. Rispetto della Legge

L'Ente riconosce come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

4.1.2. Onestà, correttezza

I rapporti con i “portatori di interessi” dell'Ente sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto. L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'Ente e costituisce elemento imprescindibile della gestione aziendale.

4.1.3. Professionalità

I rapporti con i “portatori di interessi” dell'Ente sono improntati a criteri e comportamenti professionali. La professionalità è la prassi perseguita per tutte le attività dell'Ente e costituisce elemento imprescindibile della gestione aziendale. A tale scopo sono destinate ai vari compiti persone adeguatamente formate e in grado di compiere le attività richieste in modo coerente alla loro posizione.

4.1.4. Centralità della persona

L'Ente promuove il rispetto dell'integrità della persona in particolare:

- garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri.



- non tollera richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.
- L'Ente sostiene e rispetta i diritti umani in conformità con la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU.

4.1.5. Imparzialità e pari opportunità

L'Ente si impegna a evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi “portatori di interessi”.

4.2. COMPORAMENTI INTERNI

4.2.1 Governo dell'Ente

Il sistema di governo adottato dall'Ente è conforme a quanto previsto dalla legge e dallo statuto ed è principalmente indirizzato a:

- assicurare la regolarità delle operazioni di gestione;
- controllare i rischi;
- realizzare la massima trasparenza nei confronti dei “portatori di interessi” dell'Ente;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori e degli altri “portatori di interessi”.

4.2.2 Prevenzione dei conflitti di interesse

EUROASSISTANCE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Piazza Paletta, 4 - 13100 VERCELLI - Tel. 0161-214416 - Fax 0161-210480
Partita IVA 01901750024 - Isc. C.C.I.A.A. N. R.I. 43574 - R.E.A. 172717 ISC. A.N.C. A134472
lineassistenza@teleserenita.com - www.teleserenita.com



L'Ente opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle attività siano, o possano apparire, in conflitto con gli interessi dell'Ente stesso. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, costituiscono conflitto di interessi:

- la cointeressenza - palese o occulta - del dipendente in attività di fornitori;
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Ente;
- l'utilizzazione di informazioni acquisite nello svolgimento di attività lavorative a vantaggio proprio o di terzi e comunque in contrasto con gli interessi dell'Ente;
- lo svolgimento di attività lavorative di qualunque genere (prestazioni d'opere, prestazioni intellettuali) presso fornitori, concorrenti e/o presso terzi in contrasto con gli interessi dell'Ente.

4.2.3 RegISTRAZIONI contabili

La trasparenza amministrativa e la tenuta delle scritture contabili secondo principi di verità, correttezza, completezza, chiarezza, precisione, accuratezza e conformità alla normativa vigente è il presupposto fondamentale per un efficiente controllo. Tutte le transazioni e le operazioni effettuate devono essere rilevate correttamente per poter rilevare il processo di decisione, autorizzazione e esecuzione. Per ogni operazione vi deve essere adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

4.2.4 Riservatezza delle informazioni

L'Ente assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa vigente in materia di dati personali. Tutte le informazioni a disposizione dell'Ente vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati. A tal riguardo ogni dipendente-collaboratore dovrà:



- acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni;
- conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati nell'ambito delle procedure stabilite ovvero prèvia autorizzazione della persona a ciò delegata;
- determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni ai sensi di quanto prescritto dalle relative procedure;
- assicurarsi che non sussistano vincoli di confidenzialità in virtù di rapporti di qualsiasi natura con terzi;
- attenersi a quanto indicato nel D.P.S. (documento programmatico della sicurezza) previsto dal D.Lgs 196/2003.

4.2.5 Risorse umane

L'Ente riconosce la centralità delle risorse umane e l'importanza di stabilire e mantenere con esse relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca. Pertanto la gestione dei rapporti di lavoro e di collaborazione si ispira al rispetto dei diritti dei lavoratori e alla piena valorizzazione del loro apporto nell'ottica di favorirne lo sviluppo e la crescita professionale. L'Ente si impegna inoltre a consolidare e a diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori. A tutti i dipendenti e collaboratori dell'Ente si richiede di impegnarsi ad agire lealmente e con adeguata professionalità al fine di rispettare gli obblighi assunti con il contratto di lavoro e quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni dovute e il rispetto degli impegni assunti nei confronti dell'Ente. L'osservanza del Codice costituisce parte integrante delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti, anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2104 del codice civile.



4.3. RAPPORTI ESTERNI

4.3.1. Trasparenza e completezza dell'informazione

L'Ente si impegna ad informare in modo chiaro e trasparente tutti i “portatori di interessi” circa la propria situazione e il proprio andamento, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo, mediante le funzioni all'uopo demandate.

4.3.2 Utenti

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità l'Ente si impegna, nel rispetto del proprio Statuto, a non discriminare arbitrariamente propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'utente e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

L'Ente garantisce che i fruitori dei propri servizi sono trattati con dignità, nel rispetto della persona e delle sue esigenze e non sono ammesse forme di violenza fisica o psicologica, né alcuna forma coercitiva nei loro confronti.

4.3.3 Fornitori

L'Ente intrattiene rapporti con fornitori che rispettano i principi fondamentali di riferimento delle norme del Codice tenuto conto del loro ordinamento giuridico, sociale, economico e culturale.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire servizi di livello adeguato.

4.3.4 Istituzioni Pubbliche

EUROASSISTANCE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Piazza Paletta, 4 - 13100 VERCELLI - Tel. 0161-214416 - Fax 0161-210480
Partita IVA 01901750024 - Isc. C.C.I.A.A. N. R.I. 43574 - R.E.A. 172717 ISC. A.N.C. A134472
lineassistenza@teleserenita.com - www.teleserenita.com



L'assunzione di impegni verso le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili e non devono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione dell'Ente. Per questo motivo è necessario che venga raccolta e conservata la documentazione relativa ai contatti con le Istituzioni Pubbliche. E' vietata qualsiasi attività diretta o anche attraverso interposta persona, finalizzata a influenzare l'indipendenza di giudizio o ad assicurare un qualsiasi vantaggio all'Ente.

4.3.5 Ambiente

Le strategie e la gestione operativa dell'Ente sono improntate ai principi del rispetto dell'ambiente e della salute pubblica, in conformità alle direttive in materia.

4.3.6 Collettività

L'Ente è consapevole degli effetti della propria attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi. L'Ente ritiene che il dialogo con le Istituzioni, gli operatori del settore e le associazioni, sia di notevole importanza per la propria attività e intende cooperare con esse nel rispetto dei reciproci interessi.

Per quanto attiene i rapporti con partiti politici, loro rappresentanti o candidati, l'Ente si attiene rigorosamente al rispetto delle normative applicabili. L'Ente considera con favore e, nel caso, promuove o fornisce sostegno a iniziative sociali e culturali.

4.4. LASCITI, DONAZIONI, DONATIVI, OFFERTE

4.4.1. Lasciti, donazioni, offerte all'Ente

Come ricordato al punto due, l'Ente fonda la propria attività anche su contributi di Enti e di privati. Tali contributi dovranno essere erogati in modo rigorosamente conforme alla legge e alle disposizioni vigenti e adeguatamente documentati. In particolare per



quanto riguarda i lasciti, le donazioni, le offerte, l'Ente si impegna a rilasciare debita ricevuta e a seguire le indicazioni dei donatori sulle modalità di utilizzo, oltre a fornire ogni informazione in merito la destinazione concreta.

4.4.2. Donativi, offerte inerenti ai rapporti con utenti o fornitori

Nell'ambito delle proprie funzioni, è fatto divieto ai Destinatari di offrire o concedere a terzi nonché accettare o ricevere da terzi, direttamente o indirettamente, anche in occasioni di festività, donativi, liberalità o altre utilità (anche sotto forma di somme di denaro, beni o servizi di vario genere) non autorizzati, fatta eccezione per donativi di modico valore, direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia e comunque tali da non poter ingenerare nell'altra parte, ovvero in un terzo estraneo e imparziale, l'impressione che essi siano finalizzati ad acquisire o concedere vantaggi indebiti, o tali, da suscitare l'impressione di illegalità o immoralità.

E' comunque vietato sollecitare l'offerta, la concessione o l'accettazione e la ricezione, di donativi di qualsiasi genere, anche se di modico valore, in modo particolare da parte degli ospiti. Qualsiasi destinatario che, nell'ambito delle proprie funzioni, stipula contratti con terzi, deve vigilare affinché tali contratti non prevedano o implicino donativi in violazione del Codice.

In dettaglio il dipendente non potrà:

- ricevere alcuna forma di corrispettivo da parte di chiunque per l'esecuzione di un atto del proprio compito o contrario ai doveri d'ufficio;
- subire alcuna forma di condizionamento da parte di terzi estranei all'Ente, e dal medesimo a ciò non autorizzati, per l'assunzione di decisioni e/o l'esecuzione di atti relativi alla propria attività lavorativa. Il dipendente che riceve omaggi, o altra forma di beneficio, non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia (la donazione non potrà superare €10.00) dovrà assumere ogni opportuna iniziativa al fine di rifiutare detto omaggio, o altra forma di beneficio, e informarne il proprio superiore.



4.4. Donativi, offerte inerenti ai rapporti con le Istituzioni Pubbliche

L'Ente -attraverso i propri dipendenti - collaboratori o rappresentanti, non deve promettere o offrire a pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o a dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, denaro, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e favorire i propri vantaggi o gli interessi dell'Ente o anche per compensare o ripagare per un atto del loro ufficio né per conseguire l'esecuzione-di un atto contrario ai doveri del loro ufficio.

Atti di cortesia, quali omaggi o forme di ospitalità, o qualsiasi altra tipologia di beneficio (anche di tipo liberale), sono consentiti soltanto se di modico valore e tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore terzo e imparziale, come atti destinati a ottenere vantaggi e favori in modo improprio.

In ogni caso tali atti devono essere sempre autorizzati e adeguatamente documentati. Qualsiasi dipendente - collaboratore, che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Istituzioni Pubbliche, deve immediatamente riferirne alla Direzione o al Collegio di Vigilanza, se dipendente, ovvero al proprio referente aziendale, se soggetto terzo.

5. DISPOSIZIONI SANZIONATORIE

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2104 del Codice Civile. Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, nel rispetto delle procedure previste dall'art. sette dello Statuto dei Lavoratori, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà comportare il risarcimento dei danni dalle stesse derivanti. L'osservanza del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai collaboratori non subordinati e/o soggetti aventi relazioni d'affari con L'Ente. La violazione delle norme del Codice Etico potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di Legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni



dalla stessa derivanti.

L'Ente si impegna a prevedere e a irrogare, con coerenza, imparzialità e uniformità, sanzioni proporzionate alle rispettive violazioni del Codice e conformi alle vigenti disposizioni in materia di regolamentazione dei rapporti di lavoro.

6. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Codice Etico, ricognitivo della prassi dell'Ente, è approvato dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente. Ogni variazione e/o integrazione dello stesso sarà approvata dal Consiglio di Amministrazione medesimo e diffusa tempestivamente ai destinatari.