

CODICE ETICO

| | |
|---|----------|
| 1. PREMESSE | 4 |
| 1.1. Le finalità e i destinatari | 5 |
| 1.2. Rapporto con gli Stakeholders | 5 |
| 1.3 Il valore della reputazione de della credibilità aziendale | 5 |
| 1.4 Il Valore contrattuale del Codice Etico | 5 |
| 1.5 Aggiornamento del Codice Etico | 6 |
| 2. PRINCIPI GENERALI | 6 |
| 2.1 Responsabilità | 6 |
| 2.2 Correttezza | 6 |
| 2.3 Trasparenza | 6 |
| 2.4 Efficienza | 6 |
| 2.5 Spirito di servizio | 6 |
| 2.6 Concorrenza | 6 |
| 2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale | 7 |
| 3. SISTEMA DI GOVERNO DI SOMA ISTITUTO OSTEOPATIA MILANO S.R.L. - DOVERI E RESPONSABILITÀ DEGLI AMMINISTRATORI E DEI COMPONENTI GLI ORGANI SOCIALI | 7 |
| 3.1. Governo della Società | 7 |
| 3.2 Consiglio di amministrazione e Direttore generale | 7 |
| 3.3 Doveri degli amministratori | 7 |
| 4. RAPPORTI CON I SOCI | 8 |
| 5. RAPPORTI CON IL PERSONALE | 8 |
| 5.1 Rapporti con il personale | 8 |
| 5.2 Tutela della persona | 9 |
| 5.3 Ricerca e selezione del personale | 9 |
| 5.4 Assunzione | 9 |
| 5.5 Doveri del personale | 9 |
| 5.6 Gestione, sviluppo e formazione del personale | 10 |
| 5.7 Conflitto di interessi | 10 |
| 5.8 Beni aziendali | 11 |
| 5.9 Uso dei sistemi informatici | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 5-10 Regali, omaggi e altre utilità | 11 |
| 5.11 Tutela alla riservatezza | 12 |
| 5.12 Riservatezza e gestione delle informazioni | 12 |
| 5.13 Obblighi di informazione | 12 |
| 5.14 Obblighi dei collaboratori | 12 |
| 6. RAPPORTI CON I CLIENTI | 12 |
| 6.1 Valore del cliente | 12 |
| 6.2 Contratti e comunicazione | 13 |
| 6.3 Qualità e customer satisfaction | 13 |
| 6.4 Interazione con i clienti | 13 |
| 7. RAPPORTI CON I FORNITORI | 13 |
| 7.1 Scelta del fornitore | 14 |
| 7.2 Trasparenza | 14 |
| 7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti | 14 |
| 8. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE | 14 |
| 9 RAPPORTI CON L'AMBIENTE | 16 |
| 10. RAPPORTI CON I PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI | 15 |
| 11 MODALITA' DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO | 15 |
| 11.1 Diffusione del Codice Etico | 15 |
| 11.2. Segnalazioni | 15 |
| 11.3. Violazioni del Codice Etico | 16 |

1. PREMESSE

1.1 Le finalità e i destinatari

Finalità

Il presente codice etico ("**Codice Etico**") stabilisce i principi etici che governano l'attività di SOMA Istituto Osteopatia Milano S.r.l. (qui di seguito SOMA Società) e i comportamenti di tutti i soggetti che ne fanno parte.

Gli amministratori e tutti i dipendenti della Società hanno infatti l'obbligo di comportarsi in modo etico e di agire con onestà, integrità e correttezza.

La Società, attraverso il Codice Etico, intende:

- definire i valori ed i principi etici che informano la propria attività ed i propri rapporti con clienti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, amministratori, istituzioni pubbliche ed ogni altro soggetto coinvolto nell'attività della Società;
- formalizzare l'impegno a comportarsi sulla base dei seguenti principi: priorità degli interessi sociali rispetto agli interessi personali, divieto di abusare della propria posizione, conservazione e valorizzazione del patrimonio della Società, rispetto dei diritti altrui, legalità, non discriminazione, rispetto delle informazioni riservate, lealtà e correttezza negli affari, adozione di sistemi di controllo interni efficienti e dettagliati, impegno a comunicare eventuali violazioni di legge e di *policy*. Rivestono particolare importanza per la Società inoltre la tutela della persona, la protezione dell'ambiente, della salute dei lavoratori e del pubblico in generale;
- indicare ai propri amministratori, dipendenti e collaboratori i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui richiede il puntuale rispetto nel corso dei rapporti con la Società;
- evidenziare gli strumenti di attuazione del modello di organizzazione, gestione e controllo di Società ("**Modello**").

Il Codice non può, ovviamente coprire tutte le situazioni in cui insorgono eventuali problemi operativi o etici. In tali circostanze quando un problema e/o aspetto non è trattato chiaramente nel Codice, ogni destinatario ha la responsabilità di sollevare la questione con l'Organismo di Vigilanza. Analogamente ogni violazione e/o comportamento sospetto che possa concretizzare potenzialmente una violazione del presente Codice deve essere portato immediatamente a conoscenza dell'Organismo di Vigilanza.

Destinatari

Il presente Codice Etico ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di SOMA, e le sue disposizioni sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per i comportamenti di tutti coloro che partecipano all'organizzazione imprenditoriale di SOMA, e quindi a titolo indicativo ma non esaustivo:

- dei soci
- degli amministratori,
- dei dirigenti,
- dei dipendenti,
- dei collaboratori,
- dei fornitori
- delle controparti contrattuali,

e di chiunque instauri, direttamente o indirettamente, stabilmente, a tempo indeterminato o temporaneamente, un rapporto con SOMA (di seguito collettivamente individuati come i "destinatari").

Del Codice Etico viene data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e inserimento nell'intranet aziendale; lo stesso è messo a disposizione di tutti i destinatari di SOMA e pubblicato nel sito web della Società.

1.2 Il rapporto con gli stakeholders

Il Codice Etico intende, indirizzare la condotta di SOMA alla cooperazione e alla fiducia nei confronti degli *stakeholders*, cioè di quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulti necessario per la realizzazione della missione aziendale e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalle attività della Società.

1.3 Il valore della reputazione e della credibilità aziendale

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali. La buona reputazione e la credibilità aziendale favoriscono gli investimenti degli azionisti, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà dei clienti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

1.4 Il valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i destinatari e anche di tutti i dipendenti di SOMA ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile. La violazione delle norme del presente Codice Etico lede il rapporto di fiducia instaurato con SOMA può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dall'eventuale codice disciplinare adottato da SOMA.

1.5 Aggiornamenti del Codice Etico

Con delibera del CDA di SOMA Istituto Osteopatia Milano s.r.l., il Codice Etico potrà essere modificato ed integrato ogniqualvolta ne ricorrano i presupposti.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Responsabilità

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice Etico devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. La Società ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi, contratti e regolamenti vigenti in Italia.

I destinatari del Codice Etico sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse di SOMA in violazione delle leggi.

2.2 Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy*, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e la Società.

2.3 Trasparenza

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società.

2.4 Efficienza

Il principio della efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate.

2.5 Spirito di servizio

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice Etico sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla Società e alla collettività, che devono beneficiare dei migliori standard di qualità.

2.6 Concorrenza

SOMA intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

2.7 Rapporti con la collettività e tutela ambientale

SOMA è consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio in cui opera; per questa ragione, la Società nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

3. SISTEMA DI GOVERNO DI SOMA ISTITUTO OSTEOPATIA MILANO S.R.L. - DOVERI E RESPONSABILITA' DEGLI AMMINISTRATORI E DEI COMPONENTI GLI ORGANI SOCIALI

3.1 Governo dell'impresa

Il sistema di *corporate governance* adottato da SOMA Istituto Osteopatia Milano s.r.l. è conforme alla normativa vigente ed è volto ad assicurare la più equilibrata collaborazione tra le sue componenti, attraverso un contemperamento dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione dell'impresa responsabile e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione di valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali definite d'intesa con gli enti locali di riferimento.

3.2 Consiglio di Amministrazione

SOMA è governata da un Consiglio di Amministrazione composto da consiglieri direttamente designati dai soci; il Consiglio di Amministrazione, qualora non vi abbia provveduto l'Assemblea, elegge fra i propri membri un Presidente; il Consiglio di Amministrazione nomina, inoltre, l'Amministratore Delegato

La gestione dell'impresa rimane comunque affidata in via esclusiva al consiglio di Amministrazione.

3.3 Doveri degli Amministratori

Ai Consiglieri di Amministrazione, all'Amministratore delegato e, in genere, ai componenti degli organi sociali (in seguito anche, indistintamente, gli "Amministratori") è richiesto il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel Codice Etico.

E' fatto altresì obbligo agli Amministratori di agire nell'assoluto rispetto della suddivisione gerarchica dei ruoli e della ripartizione di funzioni e competenze.

Gli Amministratori devono adeguare la propria attività ai principi di correttezza e integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta in SOMA.

Viene fatto espresso divieto agli Amministratori di istigare o indurre dipendenti e collaboratori dal rendere all'autorità giudiziaria nel caso di giudizi dichiarazioni mendaci ovvero a tacere, in tutto o in parte, ciò che sanno relativamente ai fatti sui quali vengono sentiti.

Ad essi è altresì richiesto di assumere un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che SOMA fornisce e di agire nell'esclusivo interesse della Società.

E' richiesta agli Amministratori una partecipazione assidua ed informata all'attività di SOMA; essi sono tenuti in ogni circostanza a tutelare la riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio; ogni attività di comunicazione deve rispettare la normativa e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni, riservate o meno.

E' altresì fatto divieto assoluto agli Amministratori di avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti, indiretti, o di terzi (enti, istituzioni, ecc.).

Gli Amministratori devono agire in modo informato ed adempiere i doveri ad essi imposti dalla legge e dallo Statuto con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e dalle loro specifiche competenze; essi sono responsabili verso la società dei danni derivanti dall'inosservanza di tali doveri.

L'Amministratore Delegato può adottare, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che preveda, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

L'Amministratore Delegato ed eventuali organi delegati curano che l'assetto organizzativo, amministrativo e contabile sia adeguato alla natura e alle dimensioni dell'impresa.

4. RAPPORTO CON I SOCI

SOMA, consapevole dell'importanza del ruolo rivestito dai Soci, assicura loro informazioni accurate, veritiere e tempestive e rivolte a migliorare le condizioni della partecipazione, nell'ambito delle loro prerogative, alle decisioni societarie.

Costituisce impegno di SOMA tutelare e accrescere il valore della propria attività e la solidità del patrimonio aziendale, attraverso la valorizzazione della gestione, il perseguimento di elevati *standard* negli impieghi produttivi e di servizio. SOMA si impegna altresì a salvaguardare e custodire le risorse e i beni aziendali conferiti in patrimonio dai Soci.

5. RAPPORTI CON IL PERSONALE

5.1 Rapporti con il personale

SOMA riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento, nonché ogni forma di favoritismo.

Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

5.2 Tutela della persona

E' richiesta la collaborazione di tutti coloro che operano e lavorano in e per la SOMA al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

In nessun caso possono essere richieste ai dipendenti e/o ai collaboratori prestazioni contrarie alla legge, ai regolamenti e alla dignità della persona o costituenti fonte di rischio non accettabile per la sicurezza e la salute.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto al proprio responsabile, che procederà agli accertamenti necessari e a segnalare i fatti ai vertici aziendali. Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

I dipendenti e i collaboratori devono porre la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite per evitare ogni possibile rischio per sé e per i propri collaboratori e colleghi.

La responsabilità di ciascun dipendente nei confronti dei propri collaboratori e colleghi impone la massima cura per la prevenzione di rischi di infortunio, di insorgenza di malattie professionali e di problematiche relative allo stress ambientale. Ogni dipendente deve attenersi alle istruzioni e alle direttive fornite dai soggetti ai quali la Società ha delegato l'adempimento degli obblighi in materia di sicurezza e prevenzione.

5.3 Ricerca e selezione del personale

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni di legge e di contratto vigenti, la ricerca e la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti da SOMA, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati

5.4 Assunzione

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

5.5 Doveri dei dipendenti

I dipendenti si impegnano a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice Etico e devono attenersi, nell'espletamento professionale dei loro compiti, al rispetto della legge ed improntare la loro condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

La professionalità dei dipendenti nell'espletamento delle loro mansioni costituisce, oltre che una obbligazione di corretto adempimento, è altresì un fondamentale valore che SOMA incentiva e tutela; SOMA non tollera eventuali comportamenti illegali e non corretti di tutti i destinatari del presente Codice Etico.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, in qualità di superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente codice etico.

5.6 Gestione, sviluppo e formazione del personale

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai dipendenti e dai collaboratori, oltre che su considerazioni di oggettiva valutazione delle prestazioni.

L'accesso a ruoli e incarichi è stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e/o paternità e in generale della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata, coinvolgendo gli Amministratori e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la Società opera per impedire forme di nepotismo (ad esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela).

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio job rotation, affiancamento a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità). Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

È assicurato il costante coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali; il dipendente deve partecipare a tali momenti con orientamento alla soluzione dei problemi, spirito costruttivo e indipendenza di giudizio.

SOMA mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale della Società.

La formazione è effettuata a favore di gruppi o di singoli dipendenti sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale.

La storia formativa di ogni dipendente è tracciata ai fini di rilevare il grado di fruizione della formazione e per disegnare successivi percorsi formativi.

5.7 Conflitto di interessi

Il dipendente deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività di SOMA. Deve essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'impresa.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà i vertici aziendali

5.8 Beni aziendali

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni e le risorse di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme e distorto dei beni e delle risorse di proprietà aziendale. Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

SOMA, nel rispetto delle leggi vigenti, adotta le misure necessarie al fine di impedire utilizzi difformi e/o distorti di detti beni e risorse.

5.9 Uso dei sistemi informatici

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente si impegna ad osservare le regole di comportamento adottate da SOMA ed è corresponsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati e soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi 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 possano arrecare danno all'immagine di SOMA.

Ogni dipendente è personalmente responsabile del mantenimento della sicurezza dei suindicati beni aziendali, evitando l'uso fraudolento o improprio degli stessi nonché la cessione, anche a colleghi, delle proprie credenziali di accesso.

È fatto divieto a ciascun dipendente di porre in essere condotte, anche con l'ausilio di soggetti terzi, miranti all'accesso a sistemi informativi con lo scopo di danneggiare, modificare ingiustamente o distruggere i dati contenuti nei suddetti sistemi informativi.

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.

5.10 Regali, omaggi e altre utilità

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare queste ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività di SOMA.

Il dipendente non può altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a SOMA

5.11 Tutela della riservatezza

SOMA tutela la *privacy* dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge o le imposizioni delle Autorità, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a evitare e prevenire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza nel pieno rispetto delle norme a tutela della *privacy*.

5.12 Riservatezza e gestione delle informazioni

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate e segrete tutte le informazioni apprese nel corso dell'attività lavorativa in conformità alla legge, al contratto, ai regolamenti. Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza e segretezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla segretezza delle informazioni; egli deve altresì custodire con cura atti e documenti su qualsiasi supporto essi si trovino.

5.13 Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al loro diretto responsabile ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza, direttamente o indirettamente, nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere SOMA

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare i vertici aziendali di ogni possibile violazione delle predette norme.

La Società, inoltre, si è dotata di un sistema di whistleblowing in conformità alle disposizioni della legge 179/2017 meglio dettagliato nel Modello Organizzativo – Parte Generale.

5.14 Obblighi dei collaboratori

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, agenti e mandatari della Società.

6. RAPPORTI CON I CLIENTI

6.1 Valore del Cliente

Il Cliente rappresenta per SOMA un valore la cui tutela è imprescindibile per il perseguimento della *mission* aziendale.

SOMA instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

6.2 Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con i clienti SOMA assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

6.3 Contratti e comunicazioni

Nella stipula dei contratti con clienti SOMA si accerta dell'identità della controparte, sia essa persona fisica o giuridica, e dei soggetti per conto dei quali essa eventualmente agisce e verifica, per quanto sia possibile, l'eticità e la solidità patrimoniale e finanziaria della controparte contrattuale, agendo altresì nel pieno rispetto della normativa antiriciclaggio.

6.4 Qualità e *customer satisfaction*

SOMA si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del prodotto fornito al cliente.

In particolare SOMA, predispone a cadenza definita indagini di *customer satisfaction*, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del prodotto offerto.

6.5 Interazione con i clienti

SOMA si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami, avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

SOMA ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione e non senza avere valutato la possibilità di una conciliazione stragiudiziale della controversia insorta.

SOMA tutela la *privacy* dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

7. RAPPORTI CON I FORNITORI

7.1 Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne di SOMA all'uopo previste.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

Nella selezione del fornitore SOMA persegue l'interesse aziendale, adottando criteri oggettivi al fine di assicurare la massima professionalità dei fornitori.

SOMA valuterà le scelte, strutturando rapporti improntati al pieno rispetto della controparte nonché in funzione della tutela della propria immagine, evitando in qualsiasi caso lo sfruttamento della eventuale propria posizione di dominanza.

SOMA richiede ai propri fornitori che i materiali o i prodotti forniti non siano oggetto di pregresse attività illecite e verifica, per quanto nelle sue possibilità, l'eticità e la solidità patrimoniale e finanziaria della controparte contrattuale, agendo altresì nel pieno rispetto della normativa antiriciclaggio.

SOMA non intratterrà rapporti con fornitori in relazione ai quali emergano situazioni di dubbia eticità, scorretto comportamento contrattuale o di conflitto di interessi.

7.2 Trasparenza

Le relazioni con i fornitori di SOMA, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate anche dalle norme del presente Codice Etico e sono oggetto di costante e attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

SOMA predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

7.3 Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

SOMA e il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. SOMA si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle

forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente e del contratto.

8. RAPPORTI CON LE AUTORITA' AMMINISTRATIVE

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente da coloro, dipendenti e/o collaboratori, che abbiano ricevuto esplicito mandato scritto dagli organismi aziendali e che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle Istituzioni stesse.

Nel corso di una trattativa d'affari o di rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non debbono essere intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.

Nel caso in cui la Società sia rappresentata da un consulente o comunque da un soggetto "terzo" nei rapporti con la Pubblica Amministrazione si applicano nei confronti di questi e del suo personale le stesse direttive valide per SOMA.

9. RAPPORTI CON L'AMBIENTE E LA SUA TUTELA

SOMA si impegna a promuovere, nell'ambito delle proprie attività e di quelle di approvvigionamento di beni e servizi, il miglioramento degli impatti ambientali.

La politica ambientale di SOMA nasce dalla consapevolezza del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alle tematiche ambientali.

Costituisce, inoltre, impegno di SOMA lo sviluppo scientifico e tecnologico di processi e/o prodotti volti alla salvaguardia delle risorse attraverso l'adozione, nella gestione operativa ed economica, di criteri avanzati di efficienza energetica.

SOMA si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione ambientale

10. RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI

SOMA non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, di movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati.

11. MODALITÀ DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO

11.1 Diffusione del Codice Etico

La SOMA procede alla diffusione del Codice Etico presso i Destinatari secondo le seguenti modalità:

1. affissione nella bacheca aziendale;
2. distribuzione del Codice Etico a tutti i dipendenti;
3. pubblicazione sul sito web.

11.2 Segnalazioni

Tutti i Destinatari, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare, verbalmente o per iscritto, eventuali inosservanze del presente Codice Etico al proprio diretto responsabile o ai vertici aziendali. SOMA si è dotata inoltre di un sistema di segnalazione denominato "WhistleBlowing". che ha come scopo quello di segnalare eventuali violazioni al rispetto del codice etico. Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni disciplinari, salvo la commissione di reati punibili dalla legge.

SOMA tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono incorrere per aver riferito di comportamenti non corretti, e a mantenerne riservata la loro identità fatti salvi gli obblighi di legge.

11.3 Violazioni del Codice Etico

La violazione delle norme del Codice Etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con SOMA e può comportare l'irrogazione di sanzioni disciplinari secondo quanto previsto dal CCNL di Categoria, oltre al risarcimento del danno e, nei casi di grave inadempimento, la risoluzione del rapporto di lavoro.

Rispetto ai lavoratori dipendenti l'osservanza delle norme del Codice etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del codice civile; il sistema sanzionatorio deve essere conforme con quanto previsto dalla legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, ove esistenti, dalla contrattazione collettiva e dall'eventuale codice disciplinare aziendale.

Qualora la violazione del presente Codice Etico sia commessa da uno o più Amministratori, dovrà esserne data immediata comunicazione ai Soci. I Soci provvederanno ad adottare le opportune iniziative. I comportamenti messi in atto dai destinatari, e dalle controparti contrattuali in genere, in contrasto con i principi previsti dal presente Codice Etico potranno essere, infine, sanzionati con la risoluzione del contratto, anche ai sensi dell'art. 1453 del Codice Civile e con richiesta di risarcimento degli eventuali danni procurati.
