



Codice Etico



**Servizi
Italia**

SERVIZI ITALIA S.P.A.
via San Pietro, 59/B - 43019 Castellina di Soragna (PR) - ITALIA
Capitale Sociale: Euro 31.809.451 i.v.
Codice Fiscale e Numero Registro Imprese: 08531760158
PEC: si-servizitalia@postacert.cedacri.it
Tel. +39 0524 598511 - Fax +39 0524 598232
www.servizitaliagroup.com

Sommario

1. INTRODUZIONE	4
2. DESTINATARI, APPLICAZIONE, VALIDITÀ	5
3. PRINCIPI GENERALI	5
4. CRITERI DI CONDOTTA	7
SEZIONE I. CRITERI DI CONDOTTA GENERALI.....	7
SEZIONE II. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI AZIONISTI.....	8
SEZIONE III. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I DIPENDENTI.....	9
SEZIONE IV. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI.....	13
SEZIONE V. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI	14
SEZIONE VI. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ	15
5. MODALITÀ DI ATTUAZIONE	17

Il presente Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia S.p.A. in data 18 dicembre 2020.

1. INTRODUZIONE

Reputazione e responsabilità sociale sono da sempre alla base dell'azione strategica di Servizi Italia. L'obiettivo è unire impegno verso i risultati e integrità, operando con responsabilità da un punto di vista sociale, etico e ambientale.

L'**etica**, per Servizi Italia S.p.A. (di seguito anche "**Servizi Italia**" o anche la "**Società**"), è un valore imprescindibile nella conduzione dell'attività di impresa ed è per questa ragione che, a partire dal 2006, la società ha deciso di adottare un Codice Etico (di seguito il "**Codice Etico**" o anche "**Codice**"), che, in attuazione dei valori di lealtà, onestà e professionalità, fissa i principi generali e le regole comportamentali cui conformare l'attività propria e delle società controllate (congiuntamente anche "**Gruppo**").

L'etica è alla base della condotta degli affari e dell'impresa; condurre comportamenti non etici può compromettere il rapporto di fiducia con gli stakeholder. Sono stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Servizi Italia, come azionisti, dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori e partner. Più in generale, si intendono stakeholder tutti coloro i cui interessi sono influenzati dagli effetti, diretti e indiretti, delle attività di Servizi Italia e, come tali, rientrano in quest'ambito anche le comunità nelle quali Servizi Italia opera, le associazioni, le generazioni future ecc. Non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell'impresa, i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

Anche la buona **reputazione** è un asset fondamentale per l'impresa. Esternamente, avere una buona reputazione favorisce l'interesse da parte degli azionisti, la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori; internamente, contribuisce invece a prendere decisioni in armonia, organizzando il lavoro senza troppa burocrazia e senza un esercizio dell'autorità. Trasparenza e dialogo con gli stakeholders sono valori fondamentali per lo svolgimento delle attività e il loro contributo è essenziale per realizzare la *mission* di Gruppo.

Il Codice Etico di Servizi Italia è composto da:

- principi generali, che definiscono i valori di riferimento;
- criteri di condotta generali e specifici verso ciascuna categoria di stakeholder, che rappresentano le linee guida e le norme alle quali i destinatari del Codice sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- modalità d'attuazione; i destinatari del Codice che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

Alla base di questo documento vi è il principio di reciprocità: un ideale di collaborazione finalizzato al reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno. Servizi Italia mette il proprio impegno in questo campo e richiede a ogni singolo stakeholder di agire nei confronti dell'Azienda secondo analoghi principi di condotta etica e integrità.

2. DESTINATARI, APPLICAZIONE, VALIDITÀ

L'osservanza di quanto riportato all'interno del presente Codice Etico deve ritenersi parte essenziale degli obblighi dei dipendenti della Società, indipendentemente dal ruolo e dalla funzione esercitata, inclusi i componenti del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e di altri organi di controllo di Servizi Italia S.p.A., nonché di tutti coloro che, pur esterni alla Società, operino, direttamente o indirettamente, per la stessa (di seguito i "**Collaboratori**").

Il Codice Etico ha validità sia in Italia che all'estero, pur in considerazione delle diversità religiose, culturali, sociali ed economiche dei vari Paesi in cui Servizi Italia opera. La Società richiede che nessuna delle società controllate ponga in essere comportamenti, o assuma decisioni, pregiudizievoli per la integrità e la reputazione del Gruppo. Pertanto, nel rispetto dell'autonomia delle società controllate, nonché delle specifiche disposizioni normative dello Stato in cui hanno sede, Servizi Italia richiede a queste ultime di recepire nel proprio Codice Etico gli stessi valori espressi dal proprio Codice Etico, conformando ad essi i comportamenti nel rispetto delle leggi e di ogni normativa. Servizi Italia si impegna a favorire la massima diffusione del presente Codice Etico e a rendere disponibile il documento sul proprio sito internet (www.servizitaliagroup.com).

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo della Società si conforma alle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico, che ne costituisce parte integrante. Sotto tale profilo, infatti:

- il Codice Etico è adottato volontariamente dalla Società ed esprime valori e principi di comportamento riconosciuti come propri sui quali richiamare l'osservanza di tutti i destinatari costituendo il primo strumento di prevenzione di ogni reato;
- il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex. D. Lgs. 231/01, ispirato ai principi del Codice Etico, risponde a specifiche prescrizioni di legge, al fine di prevenire la commissione di particolari tipologie di reati.

3. PRINCIPI GENERALI

Servizi Italia è il principale operatore in Italia nel settore dei servizi integrati di noleggio, lavaggio e sterilizzazione di materiali tessili e strumentario chirurgico per le strutture ospedaliere. La Società è convinta che l'adozione del Codice Etico costituisca un valido ed efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto della stessa affinché, nell'espletamento delle proprie attività, tengano comportamenti corretti, lineari e conformi alla normativa vigente.

Per lo svolgimento delle proprie attività, Servizi Italia si ispira ai seguenti valori e principi etici:

ONESTÀ

Nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti ed i Collaboratori sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico, la Politica anticorruzione compresa nella Mission e Politica societaria, le Linee Guida Anticorruzione, il Codice di Condotta Antitrust e i regolamenti interni adottati da Servizi Italia. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di Servizi Italia può giustificare una condotta non onesta.

IMPARZIALITÀ

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder, Servizi Italia evita 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 dei suoi interlocutori.

CORRETTEZZA

Nell'ambito del rapporto di fiducia instaurato con la Società, è dovere primario del dipendente e del Collaboratore utilizzare le risorse della stessa e le proprie capacità lavorative per conseguire l'interesse societario, nel rispetto dei principi enucleati nel presente Codice Etico. In tale prospettiva, lo svolgimento di ogni attività deve avvenire nel rispetto del principio di correttezza, evitando situazioni in cui i soggetti possano anche solo apparire in conflitto di interesse. I Dipendenti e i Collaboratori devono evitare ogni possibile conflitto di interesse tra le attività economiche personali e/o famigliari e le mansioni che ricoprono all'interno della Società o i propri doveri professionali, astenendosi da ogni condotta che possa contrapporre un interesse personale a quello della Società o che possa interferire ed intralciare la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse della Società medesima. Chiunque operi in nome e per conto di Servizi Italia deve evitare di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi imprevisi, per rinegoziare un contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare. I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. Servizi Italia si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

RISERVATEZZA

Servizi Italia garantisce la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal richiedere dati riservati, salvo in caso di espressa e consapevole autorizzazione ed in conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, i dipendenti ed i Collaboratori di Servizi Italia sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale, come nel caso di *insider trading* o manipolazione del mercato.

TRASPARENZA E RAPPORTO CON GLI AZIONISTI

Una comunicazione attiva, chiara e appropriata verso gli investitori rappresenta una componente di importanza strategica per Servizi Italia, che si impegna a creare le condizioni affinché la partecipazione sia ampia e informata, garantendo la parità di informazione e tutelando l'interesse di Servizi Italia e dei suoi azionisti da iniziative non improntate a principi di trasparenza e correttezza.

I Collaboratori di Servizi Italia sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili e accurate, in modo da garantire che gli stakeholder siano regolarmente informati, creando le condizioni per una valutazione consapevole della Società, degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, Servizi Italia ha cura di specificare al contraente in modo chiaro e comprensibile i comportamenti da tenere in tutte le circostanze.

CREAZIONE DEL VALORE

Servizi Italia si pone come obiettivo di sviluppo futuro il consolidamento della propria *leadership* attraverso una serie di azioni volte a garantire un alto livello di servizio in linea con le aspettative dei clienti, nonché a beneficio dei pazienti e dei cittadini fruitori di assistenza e di prestazioni sanitarie. Servizi Italia si impegna affinché le performance economico-finanziarie siano tali da salvaguardare e accrescere il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente i propri stakeholder, sulla base di principi di reciprocità e equità.

ATTENZIONE VERSO I DIPENDENTI

La crescita e la valorizzazione delle persone, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, la creazione di un ambiente di lavoro positivo che offra a tutti pari opportunità sulla base del merito, lo sviluppo delle competenze professionali e manageriali sono le componenti essenziali dell'operato della Società e rappresentano un fattore indispensabile per il successo dell'impresa. Servizi Italia si impegna a garantire al dipendente una equa retribuzione che consenta al suo nucleo familiare benessere e serenità sociale,

favorendo, inoltre, iniziative, anche organizzative, mirate al maggior benessere del dipendente stesso. Di contro, tutti i dipendenti si impegnano per svolgere i propri compiti con diligenza e senso di responsabilità, nell'interesse della Società e del Gruppo.

INTEGRITÀ E ETICA AZIENDALE

Servizi Italia si impegna ad esercitare l'autorità con equità e correttezza, evitando ogni abuso. L'autorità non deve diventare in nessun caso un esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, nella certezza che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

Servizi Italia si impegna per preservare l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti, creando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, basate sulle regole della buona educazione, oltre ad ambienti di lavoro sicuri e salubri. Inoltre, agisce affinché nell'ambiente di lavoro non si verifichino episodi di intimidazione, *mobbing* o *stalking*. Non sono tollerate 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 o personali di ciascuno.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Servizi Italia opera per la soddisfazione dei propri clienti, ascoltando le richieste ed evolvendo la propria offerta sulla base delle diverse esigenze, migliorandosi in termini di innovazione tecnologica, sostenibilità sociale, ambientale e qualità di prodotti e servizi.

CONCORRENZA LEALE

Servizi Italia tutela il valore della concorrenza leale e promuovere una cultura di lotta alla corruzione ed etica antitrust durevole, in grado di favorire la libera ed equa concorrenza ed il pieno rispetto della legislazione vigente, astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione dominante.

RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ

Le attività del Gruppo possono influenzare, anche indirettamente, le condizioni, lo sviluppo economico-sociale e il benessere generale delle comunità dei Paesi in cui opera. Per questo motivo, Servizi Italia svolge le proprie attività in modo sostenibile, nel rispetto delle comunità locali e sostenendo iniziative di valore culturale e sociale.

TUTELA AMBIENTALE

Gli aspetti ambientali rivestono un ruolo centrale per la Società, che pianifica le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future. Servizi Italia si impegna ad improntare la propria attività in un'ottica di consapevolezza e contenimento dei rischi da *climate change* e al rispetto dei più avanzati criteri e standard internazionali di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali, oltreché della normativa applicabile.

4. CRITERI DI CONDOTTA

SEZIONE I. CRITERI DI CONDOTTA GENERALI

Trattamento delle informazioni

Le informazioni degli stakeholder sono trattate da Servizi Italia nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy. A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni. Servizi Italia ha definito un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicura la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità, classifica le informazioni per livelli di

criticità crescenti, adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento e, infine, sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

Omaggi e spese di rappresentanza

Gli omaggi e le spese di rappresentanza sono volti a promuovere l'immagine di Servizi Italia che ne stabilisce, in apposito regolamento, regole e divieti. In ogni caso, Servizi Italia si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici - se noti - delle aziende o degli enti con cui ha rapporti. La Società consente ai propri dipendenti e Collaboratori lo scambio di regali, omaggi e benefici solo se di modico valore e tali da non poter in alcun modo influenzare le determinazioni del destinatario, nel rispetto di linee guida/procedure e/o regolamenti aziendali.

Comunicazione all'esterno

Servizi Italia basa la comunicazione verso i propri stakeholder sul rispetto del diritto all'informazione e in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi. Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni *price sensitive* e i segreti industriali. È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione. Tutti i comunicati stampa sono disponibili sul sito internet www.servizitaliagroup.com, così da permetterne la massima fruibilità. Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti di Servizi Italia con i *mass media* possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento delle funzioni preposte secondo le procedure interne.

SEZIONE II. Criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti

Corporate Governance

Il sistema di *Corporate Governance* adottato dal Gruppo Servizi Italia è in linea con le *best practice* internazionali e si ispira ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa, in ottemperanza a quanto indicato dal Codice di Autodisciplina delle società quotate, predisposto da Borsa Italiana. Il sistema di governo societario adottato da Servizi Italia rappresenta uno strumento essenziale per assicurare l'efficace gestione e il valido controllo delle attività in ambito aziendale ed è orientato alla creazione di valore per gli azionisti, alla qualità del servizio, al controllo dei rischi, alla trasparenza nei confronti del mercato, alla consapevolezza della rilevanza sociale dell'attività svolta e – di conseguenza – alla necessità di considerare in modo adeguato tutti gli interessi coinvolti.

Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il Gruppo ha sviluppato un modello che si basa sull'integrazione dei sistemi di gestione dei rischi, di controllo interno e loro adeguatezza. Un sistema efficace contribuisce a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali, favorendo l'assunzione di decisioni consapevoli. Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi contribuisce alla salvaguardia del patrimonio sociale, all'efficienza dei processi aziendali, all'affidabilità dell'informazione finanziaria e al rispetto di leggi, statuto sociale e strumenti normativi interni.

Società di revisione

Servizi Italia affida l'incarico di revisione del Bilancio di esercizio e del Bilancio Consolidato in piena trasparenza e nel rigoroso rispetto della normativa vigente. Nel caso in cui si rendesse necessario affidare al revisore (o a entità parte del suo *network*) degli incarichi aggiuntivi rispetto alla revisione contabile, questi sono da considerarsi un fatto eccezionale consentito solo in casi residuali, qualora comporti una maggiore efficienza in termini di tempo e/o di qualità del servizio (rispetto a revisori/fornitori terzi). Per garantire l'indipendenza del revisore e la trasparenza e correttezza del procedimento, le modalità di affidamento degli incarichi aggiuntivi al revisore stesso e al relativo *network* sono regolate da apposite procedure.

Informativa al mercato

Servizi Italia adotta specifici regolamenti interni e procedure per agire in totale trasparenza, garantire la correttezza e la veridicità delle comunicazioni periodiche finanziarie e prevenire eventuali reati societari (come ad esempio false comunicazioni sociali, ostacolo all'esercizio delle funzioni delle Autorità di Vigilanza, ecc.) e abusi di mercato (*insider trading* e manipolazione del mercato). Sulla base del principio di trasparenza nel rapporto con gli azionisti, Servizi Italia si impegna a mettere a disposizione tutte le informazioni che permettano agli investitori di prendere decisioni sulla base della conoscenza e comprensione delle strategie aziendali e dell'andamento della gestione. Servizi Italia diffonde informazioni al mercato nel rispetto dei disposti normativi, in modo chiaro, corretto, esaustivo e tempestivo. Mantenere un dialogo costante con gli investitori è un interesse specifico della Società, oltre che un dovere nei confronti del mercato. La comunicazione nei confronti di analisti finanziari e azionisti avviene con presentazioni dedicate, *road show* e la pubblicazione sul sito internet di tutti i documenti previsti dalla normativa.

Controllo delle informazioni privilegiate

Le informazioni privilegiate vengono gestite e trattate nel rispetto della normativa vigente, secondo una apposita procedura, contenente anche le modalità per la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni concernenti Servizi Italia. Esponenti aziendali, dipendenti e collaboratori di Servizi Italia hanno l'assoluto divieto di attuare comportamenti che possano dare luogo a fenomeni di *insider trading* e manipolazione del mercato. La Società, inoltre, in conformità alla normativa in vigore, tiene un registro in cui risultano iscritte le persone che hanno accesso a informazioni privilegiate in ragione dell'attività lavorativa o professionale o delle funzioni svolte per conto di Servizi Italia.

La Società ha adottato un Regolamento *Internal Dealing* al fine di garantire la massima trasparenza sulle operazioni effettuate da parte degli esponenti aziendali. Tale regolamento impone rigorose procedure, nel rispetto della normativa vigente e in linea con le *best practice* internazionali.

SEZIONE III. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I DIPENDENTI

Le persone sono il fattore più importante, un elemento fondamentale e imprescindibile, per la crescita e il successo della Società. Servizi Italia rispetta la dignità di ciascuno e offre pari opportunità in tutte le fasi e per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, rifiutando qualunque forma di discriminazione che possa derivare da differenze di sesso, età, stato di salute, nazionalità, etnia, orientamento sessuale, opinioni politiche o religiose, condizioni personali e sociali.

Servizi Italia richiede ai propri dipendenti, e a tutti coloro che prestano attività lavorativa o professionale in Azienda, l'impegno a mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

Sono da evitare tutte le forme di intimidazione, illecito condizionamento o indebito disagio, nonché ogni forma di molestia sessuale.

Selezione del personale

Il processo di selezione e assunzione del personale è disciplinato da apposite procedure e la selezione dei dipendenti viene effettuata sulla base delle competenze e delle capacità professionali dei candidati. Servizi Italia garantisce a tutti le pari opportunità nell'accesso, senza discriminazione alcuna. La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi e con le esigenze aziendali. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato. Nei limiti delle informazioni disponibili, la Direzione Risorse Umane, nelle fasi di selezione e assunzione, adotta specifiche procedure finalizzate ad evitare favoritismi, nepotismi, forme di clientelismo o fenomeni corruttivi.

Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolari contratti di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Al momento della stipula del contratto di lavoro, il dipendente è informato in modo completo e accurato circa le caratteristiche e le mansioni specifiche della funzione in cui viene impiegato, gli elementi normativi e retributivi, come regolati dal CCNL e le norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa. Contestualmente, il dipendente verrà formato e informato, a seconda della mansione da svolgere, su Codice Etico, modelli organizzativi, linee guida e regolamenti aziendali. Le informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

Gestione del personale

La gestione e lo sviluppo del personale, così come la selezione, si basa sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio, in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti). L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità. La valutazione dei dipendenti è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la Direzione Risorse Umane e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato. Servizi Italia si impegna ad offrire a tutti i dipendenti pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale.

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. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

Le informazioni relative alle politiche di gestione del personale sono diffuse e messe a disposizione di tutti i dipendenti attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (comunicazioni interne, intranet, documenti organizzativi).

Valorizzazione e sviluppo delle competenze

Le persone sono il fattore più importante per la crescita della Società, che si impegna a promuovere il loro sviluppo professionale, ponendo attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, incentivando lo spirito di squadra e favorendo lo sviluppo di un gruppo integrato e compatto, orgoglioso della propria identità

aziendale. Per questo, Servizi Italia investe nella crescita professionale di tutte le persone, attraverso programmi di aggiornamento e formazione definiti sulla base di un'analisi dei fabbisogni specifici delle persone e di modalità e attività innovative in grado di garantire un'adeguata formazione rispetto alle competenze richieste dal ruolo.

I responsabili devono valorizzare pienamente tutte le professionalità presenti per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri dipendenti. Servizi Italia mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi, residenziali e a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale. Gli interventi formativi sono mirati a garantire il costante aggiornamento del personale, a supportarne la crescita professionale e a potenziare le competenze dei ruoli di responsabilità, nella consapevolezza che la formazione rappresenta una leva strategica per la crescita aziendale. È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo. La storia formativa di ogni dipendente è presente sul sistema informativo del personale al fine di rilevare il grado di fruizione della formazione e per programmare successivi percorsi formativi.

Interventi sull'organizzazione del lavoro

Nel caso dovesse rendersi necessaria una riorganizzazione dal punto di vista lavorativo, Servizi Italia si impegna a salvaguardare il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale. In ogni caso gli oneri delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i dipendenti, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa e, in caso di eventi nuovi o imprevisti, questi dovranno essere chiaramente comunicati e il dipendente potrà essere assegnato a incarichi diversi, tenendo in considerazione le sue competenze professionali.

Sicurezza e salute sul posto di lavoro

Servizi Italia è fortemente impegnata a prendersi cura della sicurezza e salute dei suoi dipendenti, in quanto ritiene che la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone siano un bene prezioso da tutelare in ogni momento e per questo si impegna a sviluppare e promuovere una solida cultura della sicurezza negli stabilimenti in cui il Gruppo opera al fine di garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro.

L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi dei mancati infortuni, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, il presidio nell'ambito dei diritti umani nella catena di fornitura, i controlli sulla qualità e la condivisione delle esperienze sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza.

Servizi Italia, inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla *business continuity* dei servizi erogati. Costituisce elemento di rischio alla sicurezza degli ambienti di lavoro – ed è contrastato– l'uso di sostanze alcoliche e/o stupefacenti (o di sostanze di analogo effetto), nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro nonché la prestazione lavorativa resa sotto gli effetti e/o i postumi dell'uso delle medesime sostanze.

Tutela della privacy

Servizi Italia tutela la privacy dei propri dipendenti nel rispetto della normativa europea e nazionale sulla protezione dei dati personali (GDPR, Reg. UE 2016/679 e Codice Privacy). È pertanto vietato, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, trattare e comunicare/diffondere dati personali senza previo consenso

dell'interessato. Qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei dipendenti è esclusa.

Integrità e tutela della persona

Servizi Italia si impegna per la tutela dell'integrità morale dei propri dipendenti, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona, salvaguardando i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrastando qualsiasi comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (come ad esempio ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali). Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona. Il dipendente di Servizi Italia che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose ecc., può segnalare l'accaduto tramite i canali previsti dalla procedura di *whistleblowing* e l'azienda valuterà l'effettiva violazione del Codice Etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi. In ogni circostanza, il dipendente deve garantire le prestazioni richieste agendo lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico, segnalando, tramite gli appositi canali, eventuali situazioni che ritiene costituiscano violazioni.

Gestione delle informazioni

Il dipendente deve essere a conoscenza e mettere in pratica quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. È tenuto a elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Conflitto di interessi

Tutti i dipendenti e Collaboratori di Servizi Italia sono tenuti a evitare qualunque situazione in cui si possano verificare potenziali conflitti di interesse e devono astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni e attività. A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (Componente del Comitato Esecutivo o Amministratore Delegato, Consigliere, Responsabile di Funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali ecc.) anche attraverso i Familiari (quali il coniuge del Soggetto Pubblico; nonni, genitori, fratelli e sorelle, figli, nipoti, zii e i primi cugini del Soggetto Pubblico e del suo coniuge; il coniuge di ognuna di tali persone; e ogni altro soggetto che condivide con gli stessi l'abitazione; il coniuge del privato; nonni, genitori, fratelli e sorelle, figli, nipoti, zii e i primi cugini del privato e del suo coniuge; il coniuge di ognuna di tali persone; e ogni altro soggetto che condivide con gli stessi l'abitazione);
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un Familiare, presso fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con Servizi Italia.

In caso, anche apparente, di conflitto di interessi, il dipendente e/o Collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale – secondo le modalità previste – informa la Funzione Internal

Audit di Servizi Italia, che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza. Il dipendente e/o Collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Servizi Italia.

Utilizzo dei beni aziendali

Ciascun dipendente deve conservare con attenzione e responsabilmente i beni aziendali (come ad es. badge, automezzo, pc, telefono, ecc.), utilizzandoli con scrupolo e parsimonia, evitando utilizzi impropri che possano in qualche modo arrecare danno o diminuire l'efficienza del bene o comunque essere in contrasto con l'interesse della Società. È responsabilità di ciascun dipendente proteggere le risorse affidategli e informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per Servizi Italia.

Servizi Italia si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni e infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting, di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti nei Paesi in cui opera (es. legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.). Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto ad adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali e le raccomandazioni in materia di *cyber security*, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici. Si richiede inoltre di non inviare messaggi di posta elettronica o diffondere post sui social di tipo minatorio e ingiurioso, non ricorrere a linguaggio 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 e offensivi.

SEZIONE IV. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

Contratti e rapporti con i clienti

I contratti stipulati da Servizi Italia con i clienti sono conformi alle normative vigenti, completi (così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente) e chiari nella loro formulazione. Servizi Italia si impegna a comunicare in maniera tempestiva ogni informazione relativa a eventuali modifiche al contratto, eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti, eventuali esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

Dipendenti e Collaboratori di Servizi Italia devono essere sempre rispettosi, cortesi e disponibili nei confronti della clientela, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Servizi Italia monitora con cadenza periodica la soddisfazione dei propri clienti e i livelli di qualità erogata e percepita, nell'ottica di mantenere adeguati standard di qualità dei servizi/prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti nei capitolati tecnici/relazioni tecniche. Eventuali reclami o suggerimenti da parte dei clienti sono gestiti internamente, dando riscontro tramite idonei sistemi di comunicazione idonei.

SEZIONE V. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

I rapporti di Servizi Italia con i propri fornitori sono improntati su lealtà, imparzialità, etica, trasparenza verso tutti i soggetti coinvolti. La Società crede nella collaborazione tra azienda e fornitori come fattore di sviluppo e ha adottato un proprio Codice di Condotta Fornitori al fine di rafforzare il proprio presidio nell'ambito ESG (Environmental, Social e Governance) nella catena di fornitura.

Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati da una parte alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Servizi Italia, dall'altra alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore. Servizi Italia promuove iniziative nel rapporto con il fornitore affinché all'interno dell'organizzazione e della catena di fornitura di quest'ultimo si raggiungano:

- i più alti standard in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- il rispetto dei principi di chiarezza, correttezza e trasparenza, perseguendo i principi della prevenzione della corruzione;
- il rispetto dei principi contenuti nelle convenzioni I.L.O., evitando 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 dei suoi interlocutori e garantendo al dipendente una retribuzione nel rispetto della normativa vigente;
- la consapevolezza ed il contenimento dei rischi da *climate change*, nel rispetto dei più avanzati criteri e standard internazionali di salvaguardia dell'ambiente, dell'energia e delle risorse naturali.

Sulla base di criteri di oggettività e trasparenza, i dipendenti addetti a tali processi sono tenuti a non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, assicurando – ove possibile – alle richieste di formulazione di offerta, una concorrenza sufficiente con un numero adeguato di fornitori sia di beni che di servizi.

Per alcune categorie merceologiche critiche, Servizi Italia dispone di un albo fornitori i cui criteri di qualificazione costituiscono barriera di accesso. Tali requisiti di riferimento sono:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, *know-how*, ecc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche previste da Servizi Italia lo prevedano, di sistemi di gestione certificati secondo gli standard internazionali;
- il rispetto della normativa in materia di sicurezza su posto di lavoro ed ambiente;

In tutti i casi in cui il fornitore adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente Codice Etico, con il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex. D. Lgs. 231/01, con la Politica e Mission societaria, con il Codice di Condotta Antitrust e le Linee Guida Anticorruzione, Servizi Italia è legittimata a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere il rapporto collaborativo stesso e/o eventuali altre occasioni di collaborazione future.

Integrità e indipendenza nei rapporti

La Direzione Acquisti di Servizi Italia monitora costantemente le relazioni con i fornitori, che sono comunque regolate da procedure e principi comuni. La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibili forme di dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, Servizi Italia attua una separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto, oltre a un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate. Se necessario, possono altresì essere richieste e predisposte verifiche degli assetti proprietari dei fornitori, nel rispetto delle procedure interne. I documenti ufficiali di richiesta di offerta/ordine e contrattuali vengono conservati per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne di acquisto.

Tutela degli aspetti etici nella catena di fornitura

Servizi Italia ritiene che gli obiettivi e la strategia di crescita sostenibile siano un impegno che non si ferma all'interno dell'organizzazione, ma che debba coinvolgere in modo positivo tutti i soggetti ad essa collegati. In quest'ottica, a cominciare dalle fasi di qualifica, ai fornitori è sottoposto un questionario per valutare il grado di maturità rispetto ai temi legati all'etica, ai diritti umani, alle pratiche di lavoro, alla sostenibilità ambientale, alla sicurezza sul lavoro e all'anticorruzione.

L'approvvigionamento di beni e servizi deve conformarsi ai principi etici adottati e, in questa prospettiva, Servizi Italia si impegna a richiedere, all'interno del processo di qualifica, anche requisiti di tipo sociale (come ad esempio la presenza di un Sistema di Gestione Qualità e/o Ambientale e/o Responsabilità Sociale d'Impresa) e il rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sul posto di lavoro. Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche a evitare reati che possano comportare responsabilità amministrative a carico di Servizi Italia. A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole contrattuali che prevedono l'adesione da parte del fornitore a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile) e la possibilità per Servizi Italia di svolgere attività di auditing e controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

SEZIONE VI. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ

Il valore creato da una società si ripercuote quotidianamente sull'ambiente e la comunità di cui fa parte. La Società è storicamente molto radicata nel territorio e si relaziona in maniera costante con la collettività che vi appartiene.

Politica e comunicazione ambientale

Servizi Italia definisce e attua una politica ambientale di Gruppo, attraverso linee guida di sviluppo industriale sostenibile che devono essere prese a riferimento dalle società controllate, promuovendo sistemi di gestione certificati con l'ottica del contenimento dei rischi da *climate change*.

In questo ambito, Servizi Italia:

- segue l'evoluzione della legislazione ambientale nei paesi in cui opera e predispone indirizzi applicativi verso le società controllate;
- individua gli indicatori e garantisce il monitoraggio e il controllo dell'andamento delle azioni aziendali in termini di impatto ambientale;
- cura i rapporti con enti, istituti e agenzie in campo ambientale; promuove, attua e coordina intese e accordi di programma con tali soggetti oltre che con le istituzioni.

Con cadenza annuale, Servizi Italia dà riscontro dell'attuazione della politica ambientale e della coerenza tra obiettivi e risultati conseguiti, attraverso la pubblicazione della Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario: Report di Sostenibilità. Tale documento illustra:

- gli eventi ambientali più significativi (per esempio: certificazioni di Sistemi di Gestione Ambientale, adeguamenti impiantistici, accordi volontari, iniziative di vario genere per la protezione dell'ambiente e del territorio);
- i principali risultati ambientali del Gruppo (consumi di energia, emissioni in atmosfera e GHG, gestione delle risorse idriche; materiali di consumo e per imballaggi, gestione dei rifiuti ecc.) e gli indicatori (per esempio: analisi dell'andamento nel tempo delle prestazioni ambientali).

Servizi Italia si impegna a consentire l'accesso alle informazioni ambientali, nel rispetto delle esigenze di riservatezza industriale.

Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

Sia in Italia che all'estero, Servizi Italia non finanzia partiti, né loro rappresentanti o candidati, né eroga contributi a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche o sindacali, onlus, fondazioni o organizzazioni in qualsiasi modo riconducibili a partiti politici e a sindacati.

Rapporti con le istituzioni e la Pubblica Amministrazione

Le relazioni di Servizi Italia con gli enti locali e i soggetti pubblici si basano su principi di trasparenza e continuo confronto, per contribuire a sviluppare la competitività, offrire un servizio impeccabile e diffondere i valori dell'innovazione tecnologica a vantaggio della sicurezza dei pazienti e della qualità della vita di ogni cittadino.

Servizi Italia si impegna ad instaurare, senza alcun tipo di discriminazione e in modo trasparente, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali, ivi compresa la Pubblica Amministrazione, a livello internazionale, comunitario e territoriale. Tale comunicazione è volta a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di Servizi Italia, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze, ecc.), o comunque a rendere nota la posizione su temi rilevanti per Servizi Italia. A ulteriore garanzia di chiarezza e trasparenza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato da parte dell'Alta Direzione Servizi Italia S.p.A. I rapporti devono essere improntati alla massima collaborazione, dovendo in ogni caso evitare di ostacolare l'attività istituzionale e sono svolti preservando, nelle relazioni intrattenute con le stesse, corretti ambiti di reciproca indipendenza evitando ogni azione o atteggiamento che possa essere interpretato quale tentativo di influenzarne impropriamente le decisioni o ostacolare l'attività decisionale.

Come precisato nella Politica anticorruzione contenuta nella Mission e Politica societaria, con riferimento ai rapporti con la Pubblica Amministrazione, è vietato promettere o offrire a Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio, doni (non solo sotto forma di somme in denaro, ma anche beni), benefici o altre utilità per promuovere o favorire gli interessi della Società in sede di assunzione di impegni e/o di gestione dei rapporti di qualsivoglia natura con la Pubblica Amministrazione. È vietato inoltre accettare vantaggi economici o altre utilità o richieste o sollecitazioni di vantaggi economici o altre utilità da un Pubblico Ufficiale o Incaricato di Pubblico Servizio.

I Destinatari sono tenuti a verificare che le erogazioni pubbliche, i contributi o i finanziamenti agevolati in favore della Società, siano utilizzati per lo svolgimento delle attività o la realizzazione delle iniziative per le quali sono stati concessi; qualsiasi utilizzo diverso da quello per il quale sono stati erogati è vietato.

Rapporti con gli stakeholder

Servizi Italia ha instaurato un canale stabile di comunicazione con gli stakeholder allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi, presentare le proprie posizioni e prevenire possibili situazioni di conflitto. Servizi Italia si impegna per informare e coinvolgere stakeholder e associazioni di categoria su particolari temi e mantiene un rapporto dialettico con le più qualificate e rappresentative associazioni di categoria.

Donazioni e sponsorizzazioni

Servizi Italia supporta, attraverso attività di sponsorizzazione o donazioni, iniziative che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, della divulgazione scientifica e tecnologica, con eventi che offrano garanzia di qualità, che abbiano respiro nazionale o rispondano a specifiche esigenze territoriali (laddove Servizi Italia intenda sostenere iniziative in territori di interesse industriale) coinvolgendo i cittadini, le istituzioni, le associazioni con i quali Servizi Italia collabora alla progettazione, in modo da garantire originalità ed efficacia. In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Servizi Italia presta particolare attenzione a ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale (per esempio, rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività di Servizi Italia). Per garantire coerenza a donazioni e sponsorizzazioni, la gestione è regolata da specifiche disposizioni interne,

Antitrust

Servizi Italia ha adottato un Codice di condotta Antitrust al fine di promuovere una cultura etica antitrust durevole all'interna della compagine sociale, in grado di favorire la libera ed equa concorrenza e il pieno rispetto della legislazione antitrust vigente.

Servizi Italia non nega, non nasconde, non manipola né ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e dagli altri organi regolatori nelle loro funzioni ispettive e collabora, attivamente, nel corso delle procedure istruttorie.

5. MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Compiti dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (di seguito l'"OdV") fermo restando quanto previsto nel proprio regolamento, ha anche il compito di:

- controllare il rispetto del Codice Etico, nell'ottica di ridurre il pericolo della commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01;
- seguire e coordinare l'aggiornamento del Codice Etico, anche attraverso proprie proposte di adeguamento e/o aggiornamento;
- promuovere e monitorare le iniziative dirette a favorire la comunicazione e diffusione del Codice Etico presso tutti i soggetti tenuti al rispetto delle relative prescrizioni e principi;
- suggerire il piano di formazione etica secondo quanto stabilito nel Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01;

- formulare le proprie osservazioni in merito alle presunte violazioni del Codice Etico di cui sia a conoscenza, segnalando agli organi aziendali competenti le eventuali infrazioni riscontrate.

Comunicazione e formazione

Il Codice Etico viene condiviso con gli stakeholder interni ed esterni tramite attività di comunicazione dedicate, come ad esempio: sezione dedicata sul sito internet aziendale, note informative circa l'adozione del codice nei diversi contratti, bacheca aziendale, distribuzione a tutti i dipendenti e collaboratori. Allo scopo di assicurare una corretta comprensione del Codice Etico, la Direzione Risorse Umane supporta l'Organismo di Vigilanza nella predisposizione e realizzazione un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo, l'anzianità e la responsabilità dei dipendenti.

Violazioni del Codice Etico e segnalazioni

I Destinatari del presente codice hanno l'obbligo di segnalare eventuali istruzioni ricevute che siano in contrasto con la legge, i contratti di lavoro, la normativa interna e il presente Codice etico.

Il mancato rispetto dell'obbligo di segnalazione è espressamente sanzionato.

In particolare, ogni violazione dei principi e delle disposizioni contenute nel presente Codice Etico dovrà prontamente essere segnalata, secondo quanto previsto dalla Procedura whistleblowing adottata dalla Società all'OdV, che effettuerà una prima indagine e coinvolgerà eventualmente le funzioni aziendali interessate alla tematica specifica.

Tutti i soggetti coinvolti nel processo whistleblowing hanno l'obbligo di garantire la confidenzialità, la riservatezza e la sicurezza delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante. Quest'ultima può essere rivelata con il consenso del segnalante, o quando la conoscenza sia indispensabile per la difesa del segnalato, o nel caso in cui le informazioni siano richieste dall'autorità giudiziaria nel corso delle indagini o degli eventuali procedimenti avviati in seguito alla segnalazione.

Sono pertanto previsti provvedimenti disciplinari per chi pone in essere atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

L'OdV effettua una prima catalogazione e valutazione delle informazioni ricevute e, nel caso in cui, a seguito di una preliminare fase di analisi, ritenga la segnalazione rilevante e/o fondata:

- avvia l'indagine ispettiva finalizzata alla ricostruzione puntuale degli accadimenti;
- valuta come procedere insieme alle funzioni interessate e, ove lo ritenga opportuno, può segnalare la questione al Comitato Esecutivo o al Consiglio di Amministrazione;
- nei casi ritenuti più gravi, e comunque quando la segnalazione riguarda Amministratori o Sindaci lo comunica al Consiglio di Amministrazione, al Comitato Controllo e Rischi e al Collegio Sindacale.

In riferimento alle società appartenenti al Gruppo, con sede in Italia, dotate di Modello Organizzativo ex D.lgs. 231/2001, ogni stakeholder che rilevi un presunto illecito e/o inadempimento delle norme (legislative, regolamentari, statutarie e/o aziendali, codice etico, linee guida e codici di condotta) che possa danneggiare clienti, dipendenti, azionisti, altri stakeholder e/o la reputazione della Società, può effettuare la segnalazione inviando una comunicazione in conformità a quanto previsto dai Modelli 231 e dai canali di segnalazione predisposti dalle singole società. Nel caso in cui un Organismo di Vigilanza di qualsiasi società riceva una

segnalazione non pertinente alle proprie attività, lo stesso ha il compito di informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza di competenza.

In riferimento alle società appartenenti al Gruppo con sede non in Italia, ogni stakeholder che rilevi un presunto illecito e/o inadempimento del Codice Etico e delle norme (legislative, regolamentari, statutarie e/o aziendali) che possa danneggiare clienti, dipendenti, altri stakeholder e/o la reputazione della Società, può effettuare una segnalazione inviando una comunicazione in conformità a quanto previsto dai canali di segnalazione predisposti dalle singole società. Nel caso in cui una funzione di controllo di qualsiasi società riceva una segnalazione non pertinente alle proprie attività, lo stesso ha il compito di informare tempestivamente la funzione di controllo di competenza.

Compiti della Funzione Audit

Nell'ambito di un processo di continuo miglioramento dell'ambito etico, al responsabile della Funzione Audit di Servizi Italia sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare applicazione e rispetto del Codice Etico attraverso specifiche attività di analisi e una valutazione dei processi di controllo dei rischi etici;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico;
- proporre all'Organismo di Vigilanza eventuali integrazioni da apportare al Codice Etico.

Report di sostenibilità

Servizi Italia si impegna a predisporre annualmente la Dichiarazione consolidata di carattere Non-Finanziario: Report di Sostenibilità del Gruppo. Tale Report esamina, in conformità ai migliori standard nazionali e internazionali, le dimensioni di responsabilità economica, sociale, ambientale e *governance*.

Il Report di Sostenibilità offre un rendiconto chiaro, veritiero e corretto dei risultati ottenuti in tutte le aree di rapporto con gli stakeholder in relazione ai principi e agli impegni assunti nel Codice Etico, nonché agli obiettivi di miglioramento stabiliti periodicamente presentando, in caso di eventi straordinari o eccezionali come ad esempio cambiamenti di perimetro o nuove acquisizioni, approfondimenti e focus dedicati.

Servizi Italia sottopone il proprio Report di Sostenibilità alla verifica esterna da parte di una Società indipendente accreditata.

Compiti del CSR Team

I temi aziendali in materia di responsabilità sociale e ambiti ESG (Environmental, Social e Governance) sono ispirati dal Codice Etico e definiti come l'impegno dell'azienda a perseguire un modello di sviluppo sostenibile. Al *Corporate Social Responsibility* Team competono i seguenti compiti:

- garantire il coordinamento fra i referenti del Sistema *Corporate Social Responsibility* e le diverse funzioni aziendali delle società rientranti nel perimetro di rendicontazione;
- diffondere i valori della sostenibilità migliorando l'impegno della Società per lo sviluppo economico sostenibile, in particolare cooperando con le competenti funzioni aziendali per la sua promozione in Servizi Italia;
- tenere i rapporti con gli analisti di sostenibilità e le agenzie di *rating* al fine di promuovere la buona prassi di Servizi Italia, aumentando l'interesse degli investitori socialmente responsabili;

- raccogliere dati e informazioni richieste dalla normativa per la predisposizione del report di sostenibilità;
- predisporre, con riferimento ad ogni esercizio sociale, il Report di Sostenibilità del Gruppo che costituisce la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario;
- coinvolgere gli stakeholder nella individuazione degli obiettivi di sostenibilità e nella predisposizione del Report di Sostenibilità;
- sottoporre il Report di Sostenibilità del Gruppo alla valutazione del Comitato Controllo e Rischi (per quel che concerne i contenuti del report stesso rilevanti ai fini del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi) e del Collegio Sindacale (per quel che concerne l'impostazione generale del medesimo report e l'articolazione dei relativi contenuti, nonché la completezza e la trasparenza dell'informativa in esso fornita riguardo ai temi della responsabilità sociale d'impresa), ai fini del rilascio dei rispettivi pareri preventivi al Consiglio di Amministrazione chiamato ad approvare il Report di sostenibilità del Gruppo, che costituisce la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario in questione;
- cooperare con le diverse funzioni aziendali di Servizi Italia all'individuazione degli obiettivi di responsabilità sociale e allo sviluppo dei progetti che ne conseguono e collaborare alla formulazione del business plan per gli aspetti di sostenibilità;
- segnalare proposte di modifiche e integrazioni da apportare al Codice Etico all'Organismo di Vigilanza.

Sistema sanzionatorio

Per ciò che concerne la tipizzazione della violazione delle prescrizioni e dei principi del presente Codice Etico, nonché delle relative sanzioni applicabili, si rinvia a quanto previsto nel sistema sanzionatorio, appositamente emanato dalla Società, che costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo della Società.