

# Mission e Politica Societaria

*approvata dal Consiglio di Amministrazione  
in data 13 dicembre 2024*



**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: 08531760158PEC:  
si-servizitalia@postacert.cedacri.it  
Tel. +39 0524 598511 - Fax +39 0524 598232  
[www.servizitaliagroup.com](http://www.servizitaliagroup.com)

Il Gruppo Servizi Italia opera nel settore dei servizi integrati per la sanità, giocando un ruolo fondamentale nel tutelare la salute, la sicurezza e il benessere delle persone che ogni giorno vivono le strutture sanitarie, come pazienti o come lavoratori. In particolare, Servizi Italia si occupa di lavaggio e noleggio di tessili ospedalieri, sterilizzazione di strumentario chirurgico e tessili per sala operatoria.

Nella conduzione della propria attività, il Gruppo opera quotidianamente con responsabilità e coraggio, attraverso il confronto e la condivisione con partner e professionisti sanitari, guidati dal desiderio di ricercare innovazione ed eccellenza e immaginando un futuro sostenibile per le comunità a cui appartiene.

I **valori** del Gruppo Servizi Italia sono:

- **Lungimiranza:** Pensare al futuro con ottimismo e coraggio di innovare, sperimentando in modo continuo le proprie idee e considerando il cambiamento il motore per una crescita sostenibile che conduca alla creazione di valore condiviso verso tutti gli stakeholder.
- **Relazione:** Creare un ambiente equo, basato sul rispetto, sulla condivisione e sulla comunicazione inclusiva, generando tolleranza e sentimenti di appartenenza in tutti gli stakeholder che lo vivono. Realizzare un contesto coeso, eliminando le emarginazioni sociali e combattendo i pregiudizi, per favorire l'integrazione a prescindere dalla storia personale e dall'estrazione sociale.
- **Consapevolezza:** Acquisire e trasmettere coerenza operando sempre in modo corretto ed etico. Agire in linea con la nostra identità, il nostro ruolo e le nostre aspirazioni, superando schemi preimpostati e operando con costante responsabilità.
- **Affidabilità:** Ricercare e sviluppare soluzioni efficaci, presidiando con professionalità le esigenze del cliente e garantendo alti livelli di servizio. Instaurare rapporti basati sulla fiducia, operando con trasparenza, correttezza e assoluta integrità in ogni contesto.
- **Passione:** Amare ciò che facciamo e farlo con entusiasmo, dedizione e curiosità. Ricercare e accettare nuove sfide e nuovi punti di vista. Condividere e promuovere i valori aziendali, sentirsi parte di un gruppo e di un progetto.

Il Gruppo, in attuazione di questi valori adotta: **Codice Etico, Modello per l'Organizzazione e la Gestione ex D.lgs. 231/01, linee guida, codici di condotta, procedure e regolamenti interni** e si pone come obiettivo quello di consolidare il complesso di relazioni con i sistemi territoriali di riferimento nei Paesi in cui opera, in termini di:

**Creazione di valore economico:** ispirando nel tempo l'attività di impresa ai principi di una sana e prudente gestione, anche con la finalità di salvaguardare la consistenza e l'integrità del suo patrimonio, materiale e immateriale. Creando ricchezza sotto diverse forme, da distribuire agli stakeholder grazie al maggior valore che acquisiscono i beni e servizi, per effetto delle azioni di miglioramento continuo dell'attività organizzativa-gestionale e produttiva d'impresa.

**Correttezza e trasparenza nella Corporate Governance:** impostare e stabilire dei rapporti con le Parti Interessate, interne ed esterne, nel rispetto dei principi di chiarezza, correttezza, legalità e trasparenza, perseguendo i principi della prevenzione della corruzione, del codice di condotta antitrust e della soddisfazione delle aspettative legittime degli stessi. Garantire una corretta ed esaustiva comunicazione aziendale, collaborazione e trasparenza con le autorità fiscali ed un'informativa contabile rivolta al mercato finanziario, istituzioni, organismi di controllo e media, nei tempi e modalità richieste.

I seguenti principi guida sono il fondamento del nostro **processo di miglioramento**:

- **Ottemperare** alle indicazioni espresse dalle normative cogenti in termini di salute, sicurezza, igiene, ambiente ed energia, responsabilità sociale, parità di genere e diversità e inclusione, anticorruzione e antitrust, anticipando, ove possibile, le leggi attuali;
- **Identificare** potenziali rischi in grado di minacciare i processi organizzativi e mitigarli il più possibile al fine di salvaguardare gli interessi delle Parti Interessate e le attività aziendali;

- **Diffondere** all'interno e all'esterno della Società una visione: di qualità del prodotto/servizio; di protezione dell'ambiente ed efficienza energetica; di salvaguardia della salute e sicurezza sul luogo di lavoro; di responsabilità sociale, etica del comportamento nel pieno rispetto dei principi antitrust e anticorruzione; di parità di genere, equità, inclusione e valorizzazione delle diversità.
- **Agire** con onestà e integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui il Gruppo opera;
- **Garantire** la tutela dei diritti, la salute e sicurezza di tutte le persone che lavorano all'interno del Gruppo;
- **Operare** secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale, promuovendo la partecipazione e la consultazione delle parti interessate;
- **Progettare, organizzare e realizzare** i servizi in modo da soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti e delle altre parti interessate;
- **Sviluppare** appropriati sistemi di controllo per monitorare il livello qualitativo dei servizi svolti, i rischi per la salute e sicurezza, gli impatti sull'ambiente, l'efficientamento energetico e l'impegno volto alla responsabilità sociale, all'inclusione, al rispetto e alla valorizzazione delle diversità, alla promozione della parità di genere, alle tematiche anticorruzione e antitrust della Società;
- **Orientare** i processi aziendali verso soluzioni di maggior rispetto per la sostenibilità ambientale, limitando i consumi di energia e di risorse naturali;
- **Sviluppare ed estendere** i processi di informazione e comunicazione, promuovendo il dialogo con le parti interessate, per assicurare chiarezza e trasparenza dei rapporti;
- **Promuovere** la crescita professionale di tutti i propri collaboratori e collaboratrici, senza alcuna discriminazione, attraverso programmi di formazione e qualificazione del personale;
- **Selezionare** fornitori e appaltatori, sulla base della loro capacità a fornire beni e servizi conformi ai requisiti del sistema.
- **Garantire** la sicurezza delle informazioni promuovendo ed applicando un sistema conforme alle norme internazionali fornendo risorse adeguate e revisionando costantemente le procedure per assicurare il miglioramento continuo.
- **Garantire la conformità alle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali** mediante il rispetto delle disposizioni del GDPR 679/2016 e d.lgs. 196/2003 (s.m.i.).

Il Gruppo opera per migliorare l'esperienza di vita all'interno degli ospedali, innovando il mondo dei servizi sanitari e immaginando nuovi scenari e possibilità.

--- ° ---

Le politiche di seguito rappresentate sono comunicate e diffuse all'interno dell'Organizzazione e revisionate periodicamente in fase di Riesame della Direzione in funzione di eventuali accadimenti, cambiamenti e risultati dei monitoraggi e delle verifiche.

**QUALITA'**

Il Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alle norme volontarie ISO 9001, ISO 13485 ed UNI EN 14065, è l'insieme di tutte le risorse, persone incluse, necessarie a realizzare la politica della qualità di Servizi Italia S.p.A. Il Sistema di Gestione per la Qualità è basato su un approccio di gestione del rischio (risk-based thinking) che consente a Servizi Italia di determinare fattori che potrebbero generare deviazioni dai requisiti normativi, e fattori che permettono di attuare controlli preventivi al fine di minimizzare gli effetti negativi e cogliere al meglio le opportunità del mercato anticipandone le tendenze.

Questo Sistema permette alla Società di avere un riferimento comune tra i vari servizi e di rendere riproducibile la sua attività: la professionalità viene condivisa, il miglioramento ottenuto in un servizio viene proposto in un altro. È dunque la forza di essere un'organizzazione rispetto a chi opera come singolo.

La Qualità è intesa come la capacità di soddisfare le aspettative, i bisogni e le richieste dei Clienti i quali, richiedono chiare e determinate politiche di intervento al verificarsi di situazioni ed eventi particolari, la presenza di figure tecniche/specialistiche, la tempestività nelle risposte e nel soddisfare le esigenze, nonché prodotti e servizi che rispettino le specifiche richieste.

È un impegno preso innanzitutto dalla Direzione, ma realizzato solo con il pieno coinvolgimento di tutti. La Qualità dei Servizi e Prodotti di Servizi Italia si ottiene in primis con una buona organizzazione, ma soprattutto con prestazioni caratterizzate da un corretto svolgimento delle attività, disponibilità e capacità di soddisfare le richieste anche non espresse degli utenti, risoluzione di loro eventuali bisogni, disponibilità e collaborazione reciproca nell'affrontare il quotidiano. Periodicamente l'applicazione pratica del sistema è verificata dal Responsabile dei sistemi di gestione integrati, al fine di monitorare i servizi e il rispetto alla conformità legislativa e alle procedure ed istruzioni operative. L'azione di monitoraggio è anche un momento importante per ottenere un feedback da chi applica direttamente il sistema sui servizi e offrire un supporto adeguato in caso di necessità. Le prestazioni erogate sono inoltre monitorate attraverso la raccolta di una serie di indicatori di processo.

Pertanto, la presente Politica ha come principali obiettivi quelli di:

- motivare e valorizzare il potenziale delle proprie risorse, agevolando il processo partecipativo e di condivisione di obiettivi, strategie e crescita comune;
- consolidare i rapporti con i fornitori "critici", condividendo principi e policy;
- effettuare ogni valutazione sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto delle norme e regolamenti;
- ottenere la massima soddisfazione dei clienti attraverso principi di professionalità, correttezza e flessibilità.

**AMBIENTE - ENERGIA**

Servizi Italia impronta la propria attività in un'ottica di consapevolezza e mitigazione dei rischi da climate change e al rispetto dei più avanzati criteri e standard internazionali di salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali. L'impegno è di contribuire a creare un mondo migliore per chi lo abita oggi e per chi lo abiterà domani scegliendo un modello di business etico e sostenibile.

In questo senso lavoriamo affinché l'uso responsabile e consapevole delle risorse sia la chiave per donare alle future generazioni la possibilità di vivere in un mondo ancora ricco di opportunità.

Servizi Italia, in coerenza con la missione di perseguire un comportamento sostenibile, aderisce alla norma volontaria ISO 14001 per la gestione di un Sistema Ambientale e si impegna a redigere una dichiarazione ambientale secondo il Regolamento EMAS, con il fine di **perseguire il miglioramento continuo** delle proprie prestazioni ambientali, mediante **la definizione di obiettivi e traguardi misurabili**, l'individuazione di adeguati **indicatori ambientali**, un costante **aggiornamento** alle leggi ambientali e una corretta gestione degli adempimenti applicabili.

Servizi Italia garantisce lo svolgimento di un'attività d'impresa sostenibile con la prospettiva che il ciclo di vita del servizio erogato sia a ridotte emissioni climalteranti.

Per raggiungere tali obiettivi sono fondamentali l'impegno e il coinvolgimento di tutto il personale, nonché la sensibilizzazione degli *stakeholders* che svolgono attività correlate al settore in cui Servizi Italia opera, che occorre facciano propri i valori espressi nella presente politica.

Le performance ambientali sono monitorate attraverso l'aggiornamento costante di indicatori ambientali e la definizione di specifici obiettivi di risparmio.

Servizi Italia ha istituito e mantiene attivo un Sistema di Gestione dell'Energia ai sensi della norma ISO 50001, che si basa su una dettagliata analisi dei propri consumi energetici, sull'individuazione delle aree di possibile miglioramento e sulla pianificazione e la realizzazione di interventi utili al raggiungimento di specifici obiettivi e traguardi.

Nel complesso Servizi Italia si impegna a:

- rispettare tutti i requisiti normativi applicabili e gli accordi volontari sottoscritti;
- conoscere in maniera sempre più approfondita i propri impatti in ambito ambientale ed energetico legati alle singole fasi di processo e del ciclo di vita dei servizi erogati, attraverso la raccolta, la gestione sistematica, il monitoraggio e l'analisi dei dati;
- migliorare continuamente le prestazioni energetiche e di riduzione delle emissioni climalteranti, identificando le opportune priorità di intervento;
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e traguardi, integrandoli nel processo di definizione del budget e pianificazione degli investimenti;
- gestire in maniera sostenibile le risorse, perseguendo un controllo mirato dei relativi consumi;
- pianificare le esigenze di consumo tenendo conto della sostenibilità delle fonti di approvvigionamento;
- coinvolgere i fornitori, includendo criteri ambientali nelle politiche di acquisto di prodotti/servizi;
- promuovere dialogo e collaborazione con gli stakeholder per identificare le migliori soluzioni a ridotto impatto ambientale;
- sensibilizzare il personale dipendente, al fine di promuovere l'adozione di comportamenti virtuosi per un uso razionale delle risorse
- incentivare la mobilità sostenibile al fine di contrastare l'inquinamento causato dalla congestione stradale e dal traffico derivanti dalle attività dell'azienda.

## **SALUTE E SICUREZZA**

Servizi Italia si impegna a ridurre al minimo gli incidenti sul lavoro e promuovere un ambiente sicuro e salutare attraverso programmi di formazione, attrezzature sicure e procedure di emergenza.

La norma ISO 45001 rappresenta uno strumento organizzativo che consente a Servizi Italia di gestire in modo organico e sistematico la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro, migliorandone le performance. I vantaggi di un Sistema di Gestione Sicurezza conforme alla norma ISO 45001 sono quelli di garantire il rispetto delle leggi e delle prassi aziendali in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, migliorare l'immagine della Società e la qualità del lavoro del personale, migliorare l'efficienza aziendale con conseguente riduzione dei costi operativi nonché miglioramenti diretti ed indiretti della gestione di eventi critici quali infortuni, incidenti e malattie professionali.

La Politica di Servizi Italia si pone i seguenti obiettivi a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori:

- **Ottemperare** alle indicazioni espresse dalle normative cogenti in termini di salute e sicurezza, anticipando, ove possibile, le leggi attuali;
- **Diffondere** all'interno e all'esterno della Società una visione di salvaguardia della salute e sicurezza sul luogo di lavoro e responsabilità sociale;
- **Operare** secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale, promuovendo la partecipazione e la consultazione delle parti interessate;
- Garantire la tutela dei diritti, la salute e sicurezza dei lavoratori;
- Sviluppare appropriati sistemi di controllo per monitorare i rischi per la salute e sicurezza;
- Sviluppare ed estendere i processi di informazione e comunicazione, promuovendo il dialogo con le parti interessate, per assicurare chiarezza e trasparenza dei rapporti;
- Promuovere la crescita professionale dei propri collaboratori, attraverso programmi di formazione e qualificazione del personale;
- **Sviluppare ed aggiornare** criteri di valutazione dei rischi e di gestione delle misure di miglioramento, che portino nel tempo a limitare al massimo infortuni e malattie professionali.

Servizi Italia si impegna affinché i fornitori aderiscano a standard etici e rispettino i diritti umani lungo l'intera catena di approvvigionamento.

**RESPONSABILITA' SOCIALE**

Servizi Italia S.p.A. da sempre crede nella necessità di creare un ambiente di lavoro sereno, sano e sicuro al fine di motivare e stimolare le risorse umane che in esso vivono. Solo in questo modo può realizzarsi un coinvolgimento positivo dei singoli individui, un'ulteriore garanzia di successo per i committenti e gli utenti dei servizi gestiti. Per dare concretezza a questo, Servizi Italia ha formalizzato un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in conformità alla norma volontaria SA8000. Questa Certificazione Etica, oltre che essere un riconoscimento della trasparenza e dell'affidabilità dei processi produttivi, è un ulteriore stimolo all'impegno sociale e al miglioramento continuo. L'attuazione di tale sistema viene supportata anche dalla valutazione dei rischi, effettuata annualmente dal **Social Performance Team** per assicurarsi una continua conformità allo standard SA8000. Annualmente viene effettuata la rendicontazione delle attività realizzate in ambito etico, con l'individuazione degli obiettivi per l'anno successivo.

Servizi Italia garantisce il rispetto e la promozione dei diritti umani fondamentali dei lavoratori, inclusi la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva e il divieto di discriminazione sul luogo di lavoro.

Servizi Italia attua la propria politica di Responsabilità Sociale:

- **Sostenendo i valori umani** e assumendo comportamenti socialmente ed eticamente responsabili, migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti e della comunità di riferimento, coerentemente con il concetto di sviluppo sostenibile. Rispettare i 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. Garantendo al dipendente un'equa retribuzione che consenta al suo nucleo familiare benessere e serenità sociale, favorendo inoltre iniziative, anche organizzative, mirate al maggior benessere del dipendente stesso. Agendo costantemente per il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutti i dipendenti, attraverso interventi di formazione, informazione, addestramento e sensibilizzazione.
- **Tutelando e preservando la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**, impegnandosi a adottare costantemente le misure che, secondo la peculiarità del lavoro svolto, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelarne l'integrità fisica e morale. Impegnandosi a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dirigenti, dipendenti e collaboratori.
- **Ponendo costante attenzione alle esigenze dei clienti/ utenti finali** e alla qualità di prodotti e dei servizi forniti;
- **Concentrandosi sul rapporto con i fornitori**, con processi di acquisto orientati alla reciproca lealtà trasparenza e collaborazione, in fase precontrattuale e contrattuale, al fine di avere una catena di fornitura resiliente e responsabile, promuovendo all'interno della stessa i più alti standard in materia di qualità, salute e sicurezza, lotta alla corruzione, rispetto dei diritti umani, comportamento etico-responsabile e la tutela dell'ambiente.

A riguardo, la Società ha attivato, al fine di garantire la possibilità ai lavoratori di segnalare eventuali anomalie sul mancato rispetto dei requisiti etici, anche in forma anonima, i seguenti canali di comunicazione:

- **Servizi Italia Spa, Ufficio Gestione Reclami SA8000, Via S. Pietro 59/B 443019 Castellina di Soragna**
- **E-mail: [sa8000@si-servizitalia.com](mailto:sa8000@si-servizitalia.com) (email per le segnalazioni SA8000)**
- **E-mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) (Ente di Certificazione Nazionale SGS Italia S.p.A.)**
- **E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) (Ente di Certificazione internazionale SAAS)**

La presa in carico sarà effettuata nel più breve tempo possibile dal soggetto destinatario della comunicazione. Una pervenuta, l'ufficio Gestione Reclami SA8000 comunicherà al mittente (laddove possibile) i tempi stimati per la risoluzione della problematica segnalata coinvolgendo il Social Performance Team per le necessarie azioni correttive.

**DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARITÀ DI GENERE**

Servizi Italia riconosce il valore delle persone e la ricchezza delle loro differenze. Si impegna a garantire pari opportunità di crescita professionale a tutti i collaboratori e le collaboratrici, promuovendo una politica che enfatizzi inclusione, valorizzazione delle diversità e parità di genere, con particolare attenzione all'empowerment femminile.

Per concretizzare questo impegno, Servizi Italia ha ottenuto la certificazione Family Audit e istituito un Sistema di Gestione per la Parità di Genere e la Diversità e Inclusione, in conformità alle norme UNI PDR 125/2022 e ISO 30415/2021.

La Direzione, supportata dal Comitato Guida interno nominato dal CdA il 23/05/2023, ha definito linee guida e impegni operativi per creare un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso, garantendo pari opportunità di genere e valorizzazione delle diversità durante l'intero ciclo di selezione, gestione, sviluppo e carriera.

Servizi Italia crede fermamente che un ambiente di lavoro variegato, comprendente diverse identità di genere, culture, generazioni, religioni, etnie e abilità, favorisca la creatività e l'innovazione, contribuendo così alla crescita di ogni individuo e dell'azienda stessa.

Per garantire inclusione, valorizzazione delle diversità e parità di genere, Servizi Italia si impegna a monitorare e migliorare i seguenti processi:

- **Selezione e Assunzione:** Promuovere un processo di selezione equo, che superi stereotipi e bias e assicuri una rappresentanza equilibrata di genere tra le persone candidate.
- **Gestione della Carriera ed Equità Salariale:** Implementare pratiche di valutazione delle performance che garantiscano opportunità e retribuzioni eque.
- **Genitorialità e Conciliazione:** Favorire la conciliazione tra vita lavorativa e personale, sostenendo la fruizione di congedi e servizi di supporto, partendo dall'attento ascolto delle esigenze delle persone che compongono la nostra organizzazione.
- **Formazione e Sviluppo Professionale:** Offrire programmi di formazione inclusivi che sviluppino competenze diversificate e promuovano una cultura di rispetto e inclusione.
- **Prevenzione e Tutela dalle Discriminazioni e Molestie:** Stabilire politiche di tolleranza zero verso ogni forma di discriminazione e molestie, creando un ambiente di lavoro sicuro per tutti e impegnandosi nella sensibilizzazione e formazione sia all'interno della propria struttura che verso gli stakeholders esterni.

Per eventuali scambi di dialoghi utilizzare i seguenti canali già presenti nell'Organizzazione:

- [si-ascolta@si-servizitalia.com](mailto:si-ascolta@si-servizitalia.com)
- [sa8000@si-servizitalia.com](mailto:sa8000@si-servizitalia.com)

Sarà garantita la dovuta attenzione, massima riservatezza e imparzialità

**ANTITRUST**

La capacità di svolgere il proprio business nel rispetto delle leggi e dei regolamenti che presiedono ai principi del libero mercato e della concorrenza leale rappresenta uno dei fattori chiave dei valori e della reputazione di Servizi Italia.

Al fine di assicurare il pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili in materia antitrust e ad ulteriore dimostrazione dell'aderenza ai valori sopra enunciati, la Società ha deciso di realizzare un "Programma di compliance antitrust" ("Programma").

Attraverso il Programma, la Società, oltre a prevenire e minimizzare il rischio di eventuali violazioni della normativa italiana ed europea in tema di tutela della concorrenza, intende sensibilizzare i propri dipendenti, ivi compresi i più alti livelli manageriali, facendo diventare i principi di libero mercato e concorrenza parte integrante della stessa cultura aziendale.

Il Programma si sviluppa attraverso:

- un'operazione di c.d. "**risk Assessment**" finalizzata all'identificazione, anche in relazione all'evoluzione del business della Società, delle attività aziendali in relazione alle quali si possa configurare un rischio di illecito antitrust e delle funzioni che, in relazione alle loro mansioni, siano maggiormente esposte a tale rischio;
- l'adozione di un "**Codice di condotta antitrust**" ("Codice") da considerare parte integrante del Programma. Il Codice, declinato nei suoi contenuti nel presente documento, mira a promuovere una cultura antitrust durevole all'interno della Società in grado di favorire la libera ed equa concorrenza e il pieno rispetto della legislazione vigente;
- **percorsi formativi** destinati ai dipendenti coinvolti in attività esposte al rischio antitrust e finalizzati a garantire l'adeguata conoscenza della normativa e del Codice adottato dalla Società al fine di avere una corretta gestione dei rapporti con i concorrenti, i fornitori, i clienti e i partner in genere;
- **periodico monitoraggio**, svolgimento di controlli e predisposizione di ulteriori iniziative funzionali all'aggiornamento e al rinnovamento delle attività di compliance antitrust nel tempo.

La volontà di Servizi Italia è dunque assicurare che la normativa antitrust sia compresa e sostenuta dal management e dai dipendenti, così da evitare rischi inopportuni e non necessari.

**ANTICORRUZIONE**

Servizi Italia S.p.A. (la “Società”) proibisce e si impegna a combattere la corruzione in tutte le sue forme, richiedendo il rispetto delle leggi anticorruzione vigenti e vietando contributi a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche o sindacali, onlus, fondazioni o organizzazioni in qualsiasi modo riconducibili a partiti politici e a sindacati, a loro rappresentanti e/o candidati, nonché qualsiasi comportamento posto in essere con l'intenzione di indurre un Pubblico Ufficiale (ad es. un RUP) o un privato (ad es. un consulente) a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica, o qualsiasi attività associata a un business o ricompensarlo per averla svolta, in violazione della legge, delle disposizioni interne o degli obblighi di fedeltà e diligenza professionale.

Il core business societario, essendo incentrato sulla fornitura di servizi di lavano e sterilizzazione per i settori della sanità e dell'industria pubblica e privata, porta il personale aziendale ed i suoi business partner ad intrattenere rapporti lavorativi con la pubblica amministrazione e con soggetti privati.

Servizi Italia vieta sia comportamenti attivi (offrire, promettere, dare, pagare, autorizzare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, benefici materiali, vantaggi economici o altre utilità a un Pubblico Ufficiale, a partiti politici, fondazioni politiche o a privati), che comportamenti passivi (accettare, o autorizzare qualcuno ad accettare, direttamente o indirettamente, vantaggi economici o altre utilità o richieste o sollecitazioni di vantaggi economici o altre utilità da un Pubblico Ufficiale, a partiti politici, fondazioni politiche o da privati). La Società condanna con decisione anche le situazioni di “cattiva amministrazione”, nelle quali il personale della pubblica amministrazione sia o possa essere impropriamente condizionato attraverso pagamenti agevolativi, sia che tale azione abbia avuto successo, sia nel caso in cui rimanga a livello di tentativo.

La Società si impegna, quindi, a soddisfare i requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione definiti dalla norma ISO 37001 in un'ottica di miglioramento continuo.

Inoltre, la Società ha nominato il Responsabile della Funzione Prevenzione Corruzione (“RFPC”) dotato di autorità e indipendenza, che riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione e che può essere contattato dal personale per avere consulenza circa il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e questioni legate alla corruzione, all'indirizzo e-mail: [fpc@servizitaliagroup.com](mailto:fpc@servizitaliagroup.com).

Servizi Italia, inoltre, incoraggia la segnalazione, in buona fede e sulla base di una ragionevole convinzione, di sospetti relativi ad atti di corruzione tentati, presunti ed effettivi, nonché di qualsiasi violazione o carenza concernente il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, all'Organismo di Vigilanza, che coinvolgerà il RFPC, secondo quanto previsto dalla procedura *whistleblowing* presente sul sito internet aziendale nella sezione “Società trasparente”.

In particolare, tutte le segnalazioni saranno gestite secondo modalità tali da garantire: i) la riservatezza dell'identità del segnalante e nel rispetto del divieto di atti di ritorsione nei confronti; ii) per converso, la tutela dei diritti della Società e dei soggetti coinvolti dalla segnalazione qualora siano accertate in capo al segnalante responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione; iii) che la segnalazione avvenga in forma totalmente anonima.

La violazione della presente Politica e delle Linee guida anticorruzione da parte dei dipendenti e dei soggetti apicali della Società comporta l'applicazione di sanzioni, secondo quanto previsto dal MOG 231, dal contratto collettivo di lavoro e dalle altre norme applicabili.

La violazione della presente Politica anticorruzione e delle Linee guida anticorruzione da parte di Terze Parti (qualsiasi soggetto terzo, non dipendente, con cui la Società ha o progetta di stabilire una qualsiasi relazione commerciale, quali ad esempio clienti, fornitori, subappaltatori, consulenti, agenti e procuratori d'affari, soci, persone giuridiche individuate come potenziale target per la realizzazione di un'operazione straordinaria di fusione o acquisizione) comporta la risoluzione contrattuale, fatte salve eventuali richieste di risarcimento del danno.

## **STRATEGIA FISCALE**

Al fine di garantire nel tempo l'integrità patrimoniale e la trasparenza del Gruppo Servizi Italia, insieme ai correlati interessi degli azionisti, il Consiglio di Amministrazione di Servizi Italia definisce nel seguito le linee della strategia fiscale dell'intero Gruppo, con l'obiettivo di assicurare una uniforme gestione della fiscalità presso tutte le entità del Gruppo, ispirata alle concorrenti logiche: (i) di corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte dovute per legge ed esecuzione dei connessi adempimenti; (ii) di contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario.

Servizi Italia si è dotata di un Codice Etico e di un Modello Organizzativo Gestionale in ottemperanza al D.Lgs 231/2001 anche al fine di prevenire reati tributari, riciclaggio e delitti in tema di criminalità organizzata.

### **Principi della strategia fiscale**

I principi riportati nella presente sezione costituiscono parte integrante della strategia fiscale che il Gruppo intende perseguire. Tali principi definiscono le linee guida per le società del Gruppo, ispirano l'operatività aziendale nella gestione della variabile fiscale e richiedono l'implementazione di idonei processi che possano garantirne l'effettività e l'applicazione.

### **Valori**

Il Gruppo, in linea con la propria strategia di sostenibilità, agisce con onestà e integrità nella gestione dell'attività fiscale, essendo consapevole che il gettito derivante dai tributi costituisce una delle principali fonti di contribuzione allo sviluppo economico e sociale dei Paesi in cui il Gruppo opera.

### **Legalità e Trasparenza**

Il Consiglio di Amministrazione definisce la strategia fiscale del Gruppo Servizi Italia e ne garantisce l'applicazione all'interno del Gruppo, assumendosi in tal modo il ruolo e la responsabilità di guidare la diffusione di una cultura aziendale improntata ai valori della onestà e integrità e al principio di legalità. Il Gruppo persegue un comportamento orientato al rispetto delle norme fiscali applicabili nei Paesi in cui opera e ad interpretarle in modo da gestire responsabilmente il rischio fiscale, così da mettersi in condizione di soddisfare gli interessi di tutti gli *stakeholders*. Il Gruppo mantiene un rapporto collaborativo e trasparente con l'autorità fiscale, assicurando che quest'ultima, tra l'altro, possa acquisire la piena comprensione dei fatti sottesi all'applicazione delle norme fiscali.

### **Shareholder value**

Il Gruppo considera le imposte come un costo dell'attività d'impresa, che, come tale, deve essere gestito, nel rispetto del principio di legalità, con l'obiettivo di salvaguardare il patrimonio sociale e di perseguire l'interesse primario della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio-lungo periodo.

**SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI**

Servizi Italia è consapevole che la tutela dei segreti commerciali e delle informazioni riservate e le relative misure di sicurezza da adottare assumono una rilevanza strategica nella competizione tra imprese: la protezione del valore del patrimonio aziendale costituito dal know-how, dai dati e dai servizi, dalle metodologie e dagli strumenti adoperati per lo sviluppo del business riveste un aspetto STRATEGICO.

Per questa ragione Servizi Italia ha deciso di assicurare l'adozione di tutti i provvedimenti necessari a garantire la sicurezza di questo patrimonio, attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni in conformità alla norma UNI EN ISO 27001 ed ai requisiti specifici dei clienti.

Per Servizi Italia è fondamentale assicurare:

- la Riservatezza delle informazioni: ovvero le informazioni devono essere accessibili solo da chi è autorizzato;
- l'Integrità delle informazioni: ovvero proteggere la precisione e la completezza delle informazioni e dei metodi per la loro elaborazione;
- la Disponibilità delle informazioni: ovvero che gli utenti autorizzati possano effettivamente accedere alle informazioni ed ai beni collegati nel momento in cui lo richiedono;
- il Controllo delle informazioni: ovvero assicurare che la gestione delle informazioni avvenga sempre attraverso processi e strumenti sicuri e testati;
- l'Autenticità delle informazioni: ovvero garantire una provenienza affidabile dell'informazione.

Servizi Italia è consapevole che l'assenza di adeguati livelli di sicurezza, può comportare il danneggiamento dell'attività dell'organizzazione, la mancata soddisfazione del cliente, il rischio di incorrere in sanzioni legate alla violazione delle normative vigenti nonché danni di natura economica, finanziaria e di immagine aziendale, oltre che di funzionamento dei processi.

Per questo motivo, Servizi Italia sostiene attivamente la sicurezza delle informazioni dell'azienda tramite un chiaro indirizzo, un impegno evidente, degli incarichi espliciti ed il riconoscimento delle responsabilità relative alla sicurezza delle informazioni stessa.

Questo impegno si attua attraverso le seguenti azioni:

- promuovere, sostenere ed applicare un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni che recepisce i requisiti di sicurezza espressi nelle norme internazionali riconosciute;
- fornire risorse sufficienti alla pianificazione, implementazione, organizzazione, controllo;
- revisionare, gestire e migliorare continuamente le procedure in essere;
- monitorare i cambiamenti dell'esposizione alle minacce delle informazioni chiave dell'azienda ed analizzare gli incidenti alla sicurezza, rivedendo i criteri per l'accettazione del rischio ed i livelli di rischio accettabili;
- attivare programmi di formazione per la diffusione della consapevolezza e della cultura della sicurezza delle informazioni.

Le prestazioni relative alla Sicurezza delle Informazioni dell'Organizzazione sono valutate attraverso un'analisi periodica degli indicatori specifici.

**PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

Servizi Italia garantisce a tutti i soggetti interessati il rispetto delle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali ed in particolare del GDPR 679/2016 e del d.lgs. 196/2003.

La Società in particolare provvede a cristallizzare ed aggiornare l'organigramma in materia privacy in modo che tutte le figure destinatarie delle norme giuridiche di riferimento siano predeterminate in modo preciso.

Servizi Italia per poter adempiere correttamente alle disposizioni predette ritiene fondamentale coinvolgere nei processi decisionali il Responsabile della protezione dei dati (R.P.D.) ex art. 37 del G.D.P.R. n. 2016/679, nei limiti delle attribuzioni previste dalla legge a cui viene demandato il controllo dell'efficace applicazione delle norme all'interno del tessuto societario attraverso attività tracciabile.

Servizi Italia ritiene la protezione del diritto alla riservatezza degli interessati come l'estrinsecazione delle norme costituzionali di riferimento (art. 2- 13 Cost) e pertanto ritiene doveroso rassegnare larga diffusione alle informative ex art. 13 G.D.P.R. n. 2016/679 per tutti i soggetti interessati in relazione alle categorie dei dati trattati ove siano chiaramente riportati anche i diritti degli interessati previsti dalle norme di riferimento (anche come declinati dalle pronunce dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali).

Particolare rilievo viene attribuito alle nomine dei soggetti autorizzati e responsabili del trattamento ex art. 28 e 29 GDPR 679/2016 a cui vengono anche impartite le istruzioni per il trattamento dei dati in conformità alle disposizioni normative.

Servizi Italia è consapevole che l'applicazione di una materia tanto importante quanto complessa richiede una formazione e informazione per tutti i destinatari, diffusa, costante e approfondita, in modo da aumentare il grado di consapevolezza.

I trattamenti vengono preventivamente valutati unitamente ai rischi connessi di modo da redigere, a dimostrazione dell'attività di valutazione espletata, un registro in cui siano immediatamente individuabili anche le misure di sicurezza adeguate per ogni trattamento, costantemente soggette a revisione anche in relazione alle indicazioni provenienti dalle Autorità di settore.

La Società attribuisce grande importanza al rispetto dei principi di minimizzazione nei vari trattamenti e persegue l'obiettivo del minor tempo di conservazione rispetto alle finalità sottese.