
5. CODICE ETICO

5.1. Premessa

Il Codice rappresenta le misure che Smart Skills Center intende adottare sotto un profilo etico-comportamentale, al fine di predisporre delle linee di condotta interne ed esterne a Smart Skills Center da seguire nella realizzazione degli obiettivi societari. Pertanto, i principi contenuti nel presente codice etico prevedono e si estendono ai modelli di organizzazione e gestione di cui all'art. 6 del D.lgs. 231/01.

Il Codice Etico comunque non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti e sul Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in essere.

Tutti i soggetti in posizione apicale, quali amministratori, soggetti con funzioni di direzione, nonché tutti i dipendenti, i collaboratori, i consulenti e più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con Smart Skills Center non devono mai venire meno al rispetto di principi fondamentali quali l'onestà, l'integrità morale, la correttezza, la trasparenza e l'obiettività nel perseguimento degli obiettivi aziendali. Smart Skills Center, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo, garantisce la trasparenza delle condotte poste in essere, intervenendo, ove necessario, a reprimere eventuali violazioni del Codice e vigilerà sull'effettiva osservanza del Codice stesso. Scopo del presente documento è quello di illustrare l'esito dell'analisi dei rischi svolta al fine di individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati e valutare l'adeguatezza dei protocolli e procedure diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire e, in caso di necessità, provvedere al rafforzamento il proprio modello organizzativo.

5.2. I Valori

5.2.1. Trasparenza

I Destinatari sono tenuti a rispettare la trasparenza, intesa come chiarezza, completezza e pertinenza delle informazioni, evitando situazioni ingannevoli nelle operazioni compiute per conto di Smart Skills Center.

I Destinatari sono tenuti al rispetto della normativa aziendale, in quanto attuazione del principio di trasparenza.

5.2.2. Integrità

Smart Skills Center è un'azienda in cui la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire. Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

5.2.3. Rispetto

Il personale è la risorsa chiave dell'azienda: il rispetto, le opportunità per la crescita e lo sviluppo, il riconoscimento dei meriti personali ne rappresentano le linee direttrici. Le persone che lavorano in Smart Skills Center o che a vario titolo collaborano con essa, rappresentano i soggetti destinatari del presente Codice Etico.

5.2.4. Legalità

I destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti nei Paesi in cui operano. I destinatari sono inoltre tenuti al rispetto della normativa aziendale, in quanto attuazione di obblighi normativi.

5.2.5. Responsabilità

Ciascun destinatario svolge la propria attività lavorativa ed il proprio incarico con impegno professionale, diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione ed assumendo le responsabilità connesse agli impegni assunti.

5.3. Principi generali di riferimento

5.3.1. Generale

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. Smart Skills Center ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa in violazione delle leggi.

5.3.2. Onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza e obiettività

Nello svolgimento delle attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, tutti coloro che lavorano con e per Smart Skills Center sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti ed i regolamenti dei Paesi in cui si svolge l'attività aziendale, nonché il Codice Etico ed i regolamenti interni.

Essi devono avere un comportamento improntato al rispetto dei principi fondamentali di onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della personalità individuale nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di Smart Skills Center può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta. Pertanto, Smart Skills Center non intraprenderà né proseguirà alcun tipo di rapporto con chiunque adotti comportamenti difforni da quanto stabilito in questo specifico punto del Codice Etico.

5.3.3. Riservatezza

Smart Skills Center assicura la riservatezza delle informazioni e dei dati personali oggetto di trattamento e la protezione delle informazioni acquisite in relazione all'attività lavorativa prestata; richiede inoltre che le

informazioni ottenute non siano usate per interessi propri al fine di trarne indebito profitto o secondo modalità contrarie alla legge o in modo da recare danno ai diritti, al patrimonio, agli obiettivi della Società.

Quanto sopra deve intendersi riferito ad ogni tipologia di dati siano essi conservati, lavorati o visionati in formato cartaceo o elettronico.

Smart Skills Center dispone ed attua opportune misure di controllo per assicurare che tutti i dati e le informazioni siano trattate secondo quanto disposto dalla normativa vigente. Particolare attenzione viene riservata ai dati sensibili quali dati bancari, dati personali deducibili dalle informazioni e dalla documentazione di cui il personale Smart Skills Center dovesse venire in possesso per motivi operativi. Tutto il personale Smart Skills Center è tenuto al rispetto puntuale, oltre che delle normative vigenti in termini di rispetto dei dati personali, dei regolamenti interni per la gestione dei dati e delle informazioni sensibili e delle indicazioni derivanti dal personale preposto al controllo del rispetto delle procedure e delle misure tecniche ed organizzative per la tutela della riservatezza delle informazioni.

A titolo non esaustivo si riportano di seguito i principali regolamenti e strumenti adottati da Smart Skills Center, in tal senso:

- Adozione di un Data Risk Assessment
- Nomina di un Data Protection Officer

5.3.4. Pari opportunità

Smart Skills Center è un datore di lavoro che garantisce pari opportunità: non sono ammesse discriminazioni nei confronti di alcun individuo basate su razza, colore della pelle, sesso, paese di origine, età, credo religioso, stato civile, orientamento sessuale, identità sessuale, espressione individuale, condizione militare o di reduce di guerra, condizione di invalidità o qualsiasi altra categoria protetta dalla legge o su qualsiasi altro fattore, come vietato dalle leggi in vigore.

Questa politica viene adottata per tutti gli aspetti dell'occupazione presso Smart Skills Center inclusi selezione, assunzione, training, avanzamento di carriera e licenziamento.

5.3.5. Trasparenza delle registrazioni contabili

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

È compito di tutte le persone di Smart Skills Center fare in modo che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Le persone di Smart Skills Center che vengono a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, sono tenute a riferire i fatti al proprio superiore che è tenuto a darne notizia per iscritto alla Direzione e all'ODV nelle modalità definite nel presente Modello. In ogni momento è garantito l'anonimato delle eventuali segnalazioni mediante l'adozione di procedure di raccolta delle comunicazioni che prevedono l'utilizzo di strumenti completamente anonimi.

5.3.6. Concorrenza Leale

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

5.3.7. Qualità dei servizi

Smart Skills Center orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Per questo motivo Smart Skills Center indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi. Per garantire il costante monitoraggio volto al continuo miglioramento della qualità dei propri servizi, Smart Skills Center ha adottato un Sistema di Gestione conforme alle norme UNI EN ISO 9001.

5.3.8. Membri della famiglia

Nessun soggetto destinatario del presente Codice è autorizzato a condurre affari in nome di Smart Skills Center con un componente della propria famiglia, a meno che non sia stata concessa l'approvazione scritta e sentito il parere della Direzione.

Particolare attenzione deve essere prestata nel mantenere confidenziali le informazioni riservate di Smart Skills Center nel caso in cui un membro della propria famiglia detenga partecipazioni in una società concorrente o sia assunto presso un concorrente o un fornitore.

Per evitare favoritismi sul luogo di lavoro, i componenti della stessa famiglia non saranno considerati per posizioni ove, nel rapporto diretto o indiretto tra i componenti, un componente avrebbe l'autorità o l'opportunità di influenzare le decisioni professionali.

5.3.9. Lavoro minorile

Smart Skills Center si oppone allo sfruttamento dei minori. È inaccettabile per Smart Skills Center lo sfruttamento di minori o di altre classi di lavoratori, e la conoscenza di qualsiasi violazione dei suoi principi a riguardo autorizza Smart Skills Center a rompere le relazioni commerciali con fornitori o clienti.

5.3.10. Indagini e provvedimenti disciplinari per violazioni del codice etico

Le violazioni del Codice comportano misure correttive, come provvedimenti disciplinari.

I provvedimenti disciplinari vanno dal richiamo o ammonizione alla sospensione senza retribuzione, alla retrocessione o al licenziamento.

Prima dell'assunzione di un provvedimento disciplinare, all'interessato viene data la possibilità di spiegare il proprio comportamento.

Nel presente Modello Organizzativo è presente una apposita procedura per i provvedimenti disciplinari.

5.4. I principi etici nelle relazioni con il Personale

5.4.1. Diritti del lavoratore: criteri generali di condotta

I Dipendenti hanno l'obbligo di conoscere le norme del presente Codice, di astenersi da comportamenti contrari ad esse e di collaborare riferendo al proprio responsabile tutte le informazioni utili circa eventuali carenze nei controlli, comportamenti sospetti, violazioni, etc.

L'osservanza delle norme del presente Codice è da ritenersi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i Dipendenti ai sensi dell'art 2104 del c.c.

5.4.2. Selezione del personale

La scelta del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza delle competenze e capacità dei candidati rispetto alle esigenze aziendali e alle politiche per le pari opportunità.

5.4.3. Tutela della persona

È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto alla direzione e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice Etico di comportamento.

Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

5.4.4. Formalizzazione del rapporto di lavoro

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

5.4.5. Formazione del Personale

Ogni responsabile aziendale deve utilizzare e valorizzare pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri dipendenti.

In quest'ambito riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del dipendente, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

Smart Skills Center mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze ed implementare il valore professionale del personale.

Viene svolta una formazione istituzionale, erogata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio, per i neoassunti, formazione relativa alla sicurezza sul lavoro ed alla relativa prevenzione dei rischi, introduzione all'azienda e al suo business) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

L'organizzazione effettua periodicamente la valutazione dei fabbisogni specifici dei singoli lavoratori al fine di individuare eventuali attività formative attuabili.

Alcune delle attività formative vengono svolte direttamente da esperti interni all'organizzazione; qualora invece venga ravvisata la necessità di coinvolgere professionalità specifiche, Smart Skills Center affida la progettazione e l'erogazione delle attività formative a personale esterno qualificato (così come indicato nella documentazione aziendale in merito alla qualifica dei fornitori per la ISO 9001).

5.4.6. Tutela della privacy

Smart Skills Center tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate non vi accedano.

Per ulteriori indicazioni si veda quanto espresso in merito di "riservatezza".

5.4.7. Sicurezza, salvaguardia della salute e delle condizioni di lavoro

Smart Skills Center si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia e applicabili alla propria realtà organizzativa.

Smart Skills Center assicura una costante ed adeguata formazione ai propri lavoratori in relazione alle tematiche della salute e sicurezza sul lavoro in conformità a quanto previsto dagli articoli 36 e 37 del D. Lgs. 81/08 e s.m.i.

5.4.8. Salvaguardia dell'ambiente

Smart Skills Center persegue l'obiettivo di operare in maniera responsabile nei confronti dell'ambiente.

Lo standard di Smart Skills Center è quello di rispettare tutte le leggi e le regolamentazioni relative alle varie tematiche ambientali applicabili alla propria organizzazione, all'ambiente, alla sicurezza e alla salute.

5.4.9. Promozione e valutazione del personale

Smart Skills Center promuove la crescita professionale dei collaboratori mediante opportuni strumenti e piani formativi. Le eventuali valutazioni sono rivolte ad eventuali possibilità di miglioramento e crescita nell'ambito dell'organizzazione e delle singole competenze professionali.

In nessun caso le valutazioni dovranno dare adito ad atti discriminatori o punitivi (fanno eccezione eventuali sanzioni derivanti da infrazioni regolamentate all'interno del sistema disciplinare).

5.4.10. Discriminazione e molestie

Sono vietate le molestie, indifferentemente che siano basate sul sesso, orientamento sessuale, identità sessuale, espressione individuale, razza, età, credo religioso, condizione di invalidità, gruppo etnico di appartenenza o altra classe protetta, da chiunque poste in essere ed in danno di qualunque soggetto all'interno di Smart Skills Center. Per molestia sessuale si intende *avance* di tipo sessuale non gradite, richieste di favori sessuali ed altri atteggiamenti sia verbali che fisici di natura sessuale. La molestia sessuale si ha quando la sottomissione al predetto comportamento è la condizione per l'impiego di un individuo, o quando la sottomissione e/o il rifiuto di questo comportamento è utilizzata nelle decisioni riguardanti l'impiego di tali individui, o se tale condotta ha lo scopo o il risultato di intervenire irragionevolmente sulle prestazioni lavorative di un individuo o di creare un ambiente lavorativo intimidatorio, offensivo o ostile.

Qualsiasi tipo di molestie subite deve essere comunicato al proprio diretto superiore ovvero al superiore di quest'ultimo ove lo riguardino. Tutte le segnalazioni di molestie saranno immediatamente oggetto di indagine e resteranno riservate. Le comunicazioni devono essere anche fatte all'ODV secondo le modalità definite nel presente Modello.

Nessuno sarà oggetto di discriminazioni per avere denunciato una molestia, o per aver partecipato alle inchieste relative a tale tipo di denuncia o di informazione.

5.5. Doveri del lavoratore: criteri generali di condotta

5.5.1. Generale

Il dipendente deve agire lealmente, nell'osservanza degli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro, di quanto previsto dal presente Codice Etico e dalle normative aziendali, assicurando elevati standard delle prestazioni rese.

Dovrà assolutamente evitare comportamenti tali da danneggiare i beni di Smart Skills Center, la gestione aziendale, il rapporto con le parti interessate e l'immagine di Smart Skills Center.

Le decisioni assunte da ciascuno devono basarsi su principi di sana e prudente gestione, valutando in modo oculato i rischi potenziali, nella consapevolezza che le scelte personali contribuiscono al raggiungimento di positivi risultati aziendali.

Tutte le operazioni e transazioni devono essere ispirate alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla

chiarezza e verità nei riscontri contabili, secondo le norme vigenti e le procedure aziendali e devono essere assoggettabili a verifica.

5.5.2. Conflitto di interessi

Si verifica un conflitto di interesse quando un'attività od un interesse personale di un singolo dipendente interferiscono con l'adempimento dei doveri e delle responsabilità di questo soggetto verso Smart Skills Center.

Viene richiesto a tutti i dipendenti di identificare ed evitare qualsiasi situazione che interferisca, o sembri interferire, con la capacità di agire nel miglior interesse di Smart Skills Center.

L'azienda richiede che ciascun dipendente ad ogni livello, eviti qualsiasi rapporto, personale o professionale, che possa avere un effetto sfavorevole per gli interessi della società.

Ciò comporta evitare qualsiasi attività, investimento o relazione che possa incidere sul libero giudizio nello svolgimento delle proprie mansioni e che possa danneggiare in qualsiasi modo la società.

Nello svolgimento delle attività i dipendenti devono evitare quindi, qualsiasi situazione di conflitto di interesse ossia qualsiasi attività in cui si persegua un interesse in contrasto con quello dell'impresa o attraverso la quale il dipendente si avvantaggi personalmente, per suo conto o per conto di terzi, di opportunità d'affari dell'Impresa.

Durante l'orario d'ufficio non è consentito svolgere attività diverse da quelle inerenti l'attività lavorativa, in particolare sono vietate attività lavorative autonome, sia da libero professionista che in modo subordinato, siano esse retribuite o meno.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà la Direzione e all'ODV secondo le modalità definite nel presente Modello.

5.5.3. Beni aziendali

Ogni dipendente è tenuto a operare con diligenza per tutelare i beni aziendali nonché impedirne l'uso fraudolento o improprio, attraverso comportamenti responsabili e in linea con gli obiettivi e le norme operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

L'utilizzo degli strumenti aziendali da parte dei dipendenti e/o consulenti dell'azienda (per questi ultimi nei limiti contrattualmente previsti) deve essere funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività lavorative o agli scopi autorizzati dalle funzioni interne preposte. Smart Skills Center si riserva il diritto di impedire utilizzi impropri e/o illeciti dei propri beni e infrastrutture attraverso l'impiego di opportuni sistemi di controllo.

5.5.4. Riservatezza e gestione delle informazioni

Il dipendente è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle leggi, ai regolamenti e alle circostanze.

Il dipendente deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro adoperandosi affinché vengano rispettati gli adempimenti previsti dalle vigenti normative sulla privacy; egli deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

Le informazioni confidenziali includono quelle che sarebbero utili ai concorrenti o che potrebbero arrecare danno alla Smart Skills Center se divulgate ai concorrenti o al pubblico. In particolare, ciò comprende: sviluppi non ancora noti, dati finanziari ed economici della società, prezzi dei servizi e politiche aziendali, informazioni sui clienti e sui fornitori e tutti i documenti interni.

Rientrano in tale ambito tutte le informazioni legate alle attività della Smart Skills Center quali:

- informazioni bancarie (sia dal punto di vista degli istituti bancari che in riferimento a privati o aziende che effettuano o sono oggetto di operazioni bancarie);
- informazioni giudiziarie;
- dati relativi a titoli, conti correnti, effetti, ecc.;
- informazioni relative a protesti, scoperti, ecc.

5.5.5. Regali, omaggi e altre utilità

Nelle ipotesi di trattative in vista di affari o dell'instaurarsi di rapporti, anche di natura non commerciale, tra la Smart Skills Center ed enti pubblici, i soggetti destinatari del presente Codice sono tenuti ad astenersi:

- dall'offrire, anche per interposta persona, opportunità di lavoro o commerciali a favore del funzionario pubblico coinvolto nella trattativa o nel rapporto, ai suoi familiari fino al quarto grado o a soggetti in qualunque modo allo stesso riconducibili;
- dall'offrire ai suddetti soggetti regali, omaggi o benefici, anche tramite terzi, salvo che si tratti di atti di cortesia commerciale di modico valore;
- dal tentativo di carpire al funzionario pubblico, anche per interposta persona, informazioni riservate;
- dal ricercare od instaurare relazioni personali di favore, influenza, ingerenza idonee a condizionare, direttamente o indirettamente, l'esito del rapporto.

I Soggetti Destinatari devono consultare la Direzione prima di fare qualsiasi omaggio a un funzionario o dipendente governativo.

5.5.6. Partecipazione ad associazioni, iniziative, eventi o incontri esterni

La partecipazione ad associazioni, iniziative, eventi o incontri esterni è favorita da Smart Skills Center a condizioni di compatibilità con la prestazione dell'attività lavorativa o professionale. Sono considerate tali:

- la partecipazione ad associazioni, convegni, congressi, seminari, corsi; la redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere;
- la partecipazione a pubblici eventi in genere.

A tale proposito, il management e i dipendenti di Smart Skills Center chiamati a illustrare o fornire all'esterno dati o notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati e punti di vista di Smart Skills Center, sono tenuti, oltre al rispetto delle procedure aziendali, ad ottenere autorizzazione dalla Direzione circa le linee di azione che si intendono seguire e i contenuti, testi e le relazioni predisposte.

5.5.7. Uso dei sistemi informatici

Tutte le apparecchiature informatiche nonché i personal computer, fissi o mobili, i relativi programmi e/o le applicazioni, affidate agli "utenti aziendali" sono strumenti di lavoro, pertanto:

- vanno custoditi in modo appropriato;
- possono essere utilizzati solo per fini professionali in relazione alle mansioni assegnate e non per scopi personali né, tanto meno, illeciti;
- non è consentita la memorizzazione di file o documenti di natura illecita, oltraggiosa o discriminatoria, o in dispregio delle norme sul diritto d'autore.

5.5.8. Obblighi di informazione

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza alla Direzione ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere Smart Skills Center.

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

5.5.9. Obblighi dei collaboratori

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

5.5.10. Uso di stupefacenti e di bevande alcoliche

Tutto il personale di Smart Skills Center deve contribuire personalmente a promuovere e mantenere un clima di reciproco rispetto nell'ambiente di lavoro; particolare attenzione è prestata alle condizioni di rispetto della sensibilità degli altri.

Sarà considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudicare tali caratteristiche ambientali, essere o trovarsi sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro.

Gli stati di dipendenza cronica, quando incidano sull'ambiente di lavoro, saranno - per i riflessi contrattuali - equiparati ai casi precedenti; Smart Skills Center si impegna a favorire le azioni sociali previste in tale ambito dai contratti di lavoro.

5.5.11. Lavoro individuale e di squadra

Il Lavoro deve essere improntato a rapporti di fiducia e collaborazione, nel rispetto delle direttive aziendali e delle relazioni fra colleghi. Il lavoro di gruppo va promosso e stimolato. Gli interessi personali non devono essere anteposti agli obiettivi del gruppo.

5.6. Criteri di condotta nei confronti dei fornitori

5.6.1. Scelta del fornitore

Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne dell'impresa previste.

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Smart Skills Center e alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore.

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura. Nella selezione Smart Skills Center adotta criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e/o dal regolamento interno, non precludendo a nessuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa. Nella selezione del fornitore Smart Skills Center dovrà, altresì, tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

Smart Skills Center si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata.

5.6.2. Trasparenza

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

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

5.6.3. Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti

Smart Skills Center ed il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. Smart Skills Center si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti, nonché delle aspettative della controparte. L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

5.7. Criteri di condotta nei confronti dei clienti

5.7.1. Uguaglianza e imparzialità

Smart Skills Center si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti.

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

5.7.2. Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con i clienti di Smart Skills Center sono:

- chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile quello abitualmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali ad esempio l'inserimento di pratiche o clausole vessatorie);
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Smart Skills Center si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

5.7.3. Qualità e customer satisfaction

Fermi i principi etici, sociali e culturali che devono improntare i mezzi di comunicazione, Smart Skills Center afferma l'importanza del conseguimento della soddisfazione dei clienti per i servizi loro forniti.

Per il raggiungimento di tale obiettivo la Smart Skills Center persegue la definizione ed il mantenimento di elevati standard di qualità in relazione al mercato; l'impegno costante per l'innovazione di processi e servizi; il monitoraggio della soddisfazione dei clienti per settori di attività; la capacità di offrire soluzioni personalizzate in ragione delle problematiche e delle specificità del cliente.

5.7.4. Interazione con i clienti

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

L'impresa ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

5.7.5. Riservatezza delle Informazioni relative alla clientela

La protezione delle informazioni confidenziali dei clienti è di cruciale importanza per Smart Skills Center.

I clienti affidano le loro informazioni riservate e Smart Skills Center deve dunque adottare tutte le misure necessarie affinché queste informazioni riservate siano mantenute tali.

5.8. Criteri di condotta nei confronti della Pubblica Amministrazione e delle Istituzioni Pubbliche

5.8.1. Generale

Ai fini del presente Codice Etico, per Pubblica Amministrazione si deve intendere, oltre a qualsiasi ente pubblico, altresì, qualsiasi agenzia amministrativa indipendente, persona, fisica o giuridica, che agisca in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio ovvero in qualità di membro di organo o di funzionario della Unione Europea o di funzionario di stato estero.

Sempre ai sensi del presente Codice Etico, nella definizione di ente pubblico sono compresi quei soggetti privati che, per ragioni preminenti di ordine politico-economico, adempiono ad una funzione pubblicistica posta a presidio della tutela di interessi generali.

Verso tutte le parti interessate non è ammessa alcuna forma di omaggio, regalia, promessa di benefici futuri che possa essere, anche solo indirettamente, interpretata come eccedente le normali manifestazioni di cortesia ammesse nella prassi commerciale, o comunque mirate ad ottenere trattamenti di favore nella conduzione degli affari. Tale condotta è particolarmente richiesta nello svolgimento di rapporti con funzionari pubblici italiani ed esteri, loro parenti fino al quarto grado e affini. Le uniche forme di cortesia ammesse devono rientrare nel concetto di modico valore ed essere finalizzate a promuovere l'immagine di Smart Skills Center o iniziative da questa promosse: le stesse devono comunque essere autorizzate dalla Direzione e supportate da idonea documentazione.

Le stesse regole risultano applicabili a omaggi e regalie ricevute da dipendenti, dirigenti o amministratori di della Smart Skills Center.

5.8.2. Regole di condotta relative ai rischi di corruzione e concussione

Non è ammesso, né direttamente, né indirettamente, né per il tramite di interposta persona, offrire o promettere denaro, doni o compensi, sotto qualsiasi forma, né esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio ovvero a loro parenti o conviventi allo scopo di indurre al compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio, dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo al fine di arrecare un vantaggio diretto o indiretto all'azienda. Inoltre, chi riceve richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti della Pubblica Amministrazione, come sopra definiti, dovrà immediatamente:

- sospendere ogni rapporto con essi;
- informare per iscritto il proprio responsabile aziendale e l'ODV secondo quanto definito nel presente Modello.

Le prescrizioni indicate nei precedenti punti non devono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti e contribuzioni che, sotto la veste di incarichi, consulenze, pubblicità, ecc., abbiano analoghe finalità di quelle vietate negli stessi punti.

5.8.3. Correttezza nei rapporti commerciali con la PA

Per la fornitura dei propri servizi alla Pubblica Amministrazione, nel caso si instaurino rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione, compresa la partecipazione a gare pubbliche, è necessario operare sempre nel rispetto della legge e della corretta prassi commerciale.

In particolare, non dovranno essere intraprese, direttamente o indirettamente, le seguenti azioni:

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti e/o il loro diretto superiore a titolo personale;
- offrire o in alcun modo fornire omaggi;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

5.8.4. Dichiarazioni rese alla PA

Non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni o documenti falsi o attestanti cose non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse dell'azienda, contributi, finanziamenti o altre erogazioni comunque denominate concesse dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea.

È vietato indurre chiunque in errore con artifici o raggiri per procurare a Smart Skills Center un ingiusto profitto con altrui danno. La violazione di tale divieto è ancora più grave se ad essere indotto in errore è lo Stato o un ente pubblico.

Il "profitto ingiusto" può essere diretto o indiretto e comprendere, oltre ai contributi, finanziamenti e altre erogazioni concesse dallo Stato, da un ente pubblico e dall'Unione Europea, anche concessioni, autorizzazioni, licenze o altri atti amministrativi.

5.8.5. Utilizzo di contributi e finanziamenti ricevuti

È fatto divieto di utilizzare contributi, finanziamenti, o altre erogazioni comunque denominate, concesse alla società dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea, per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi sono stati assegnati.

5.8.6. Alterazione Sistemi informativi PA

È vietato alterare in qualsiasi modo il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità sui dati, informazioni e programmi in esso contenuti o ad esso pertinenti, al fine di conseguire un ingiusto profitto con altrui danno.

Il divieto è rafforzato se ad essere danneggiato è lo Stato o un ente pubblico.

5.9. Criteri di condotta nei confronti di partiti politici e organizzazioni sindacali

5.9.1. Contributi a organizzazioni politiche e sindacali

Smart Skills Center non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati, associazioni o altri organismi di natura politica o sindacale, né a loro rappresentanti.

5.9.2. Contributi a organizzazioni politiche e sindacali

Smart Skills Center non finanzia partiti né in Italia né all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici (es. accettazione di segnalazioni ai fini delle assunzioni, contratti di consulenza).

5.10. Criteri di condotta relativi ad attività di natura contabile, amministrativa o finanziaria

Ogni operazione e transazione della Smart Skills Center deve essere legittima, coerente e congrua, correttamente autorizzata e adeguatamente registrata in modo che possa essere verificabile in ogni momento il relativo processo decisionale, autorizzativo e di svolgimento.

Nessuna movimentazione finanziaria può essere effettuata in carenza del rispetto delle procedure stabilite dalla Smart Skills Center e in assenza di adeguata documentazione a supporto.

Ferme restando le disposizioni recate dal codice civile, dalla legislazione tributaria e dalle altre fonti normative nazionali, il sistema contabile della Smart Skills Center deve consentire, in qualunque momento, la puntuale verifica di ogni operazione che implichi la movimentazione di mezzi di pagamento in entrata ed in uscita, delle ragioni sostanziali che ne hanno determinato l'effettuazione, delle persone che ne hanno autorizzato l'esecuzione e dei relativi documenti a supporto.

Smart Skills Center, in qualità di contribuente, deve adempiere correttamente e tempestivamente a tutti gli obblighi posti a suo carico dalle norme vigenti in materia fiscale.

5.11. Sistema di controllo interno e modalità di attuazione del Codice Etico

5.11.1. Conoscenza e comprensione del Codice Etico

A ogni persona di Smart Skills Center è richiesta la conoscenza dei principi e contenuti del presente Codice nonché delle procedure di riferimento che regolano le funzioni e responsabilità ricoperte.

È fatto obbligo a ciascuna persona di Smart Skills Center di:

- astenersi da comportamenti contrari a tali principi, contenuti e procedure;
- selezionare accuratamente, per quanto di competenza, i propri collaboratori e indirizzarli al pieno rispetto del Codice;

-
- richiedere ai terzi con i quali Smart Skills Center entra in relazioni la conferma di aver preso conoscenza del Codice;
 - riferire tempestivamente ai propri superiori e all'ODV nelle modalità definite all'interno del Modello, proprie rilevazioni o notizie fornite da stakeholder circa possibili casi o richieste di violazione del Codice; le segnalazioni di possibili violazioni sono inviate nel rispetto delle modalità operative fissate dalle procedure specifiche stabilite dalla Direzione di Smart Skills Center;
 - collaborare con la Direzione e con le funzioni incaricate dalle procedure specifiche nella verifica delle possibili violazioni;
 - adottare misure correttive immediate quando richiesto dalla situazione e, in ogni caso, impedire qualunque tipo di ritorsione.

La persona non potrà condurre indagini personali o riportare le notizie ad altri non espressamente sopra riportati. Nel caso che, dopo la segnalazione della notizia di una possibile violazione, la persona ritiene di aver subito ritorsioni, potrà rivolgersi direttamente alla Direzione o all'ODV secondo le modalità riportate nel presente Modello.

5.11.2. Diffusione del Codice

La Direzione procede alla diffusione del Codice presso i destinatari secondo le seguenti modalità:

- distribuzione del Codice etico a tutti i dipendenti a mezzo intranet;
- pubblicazione sul sito internet aziendale.

5.11.3. Controllo e aggiornamento

Alla Direzione sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione ed il rispetto del Codice Etico attraverso un'attività di monitoraggio consistente nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito della società;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico, garantendo lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica, analizzando ed integrando le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica della società;
- ricevere e analizzare le segnalazioni in tema di violazione del Codice Etico da parte di tutte le parti interessate;
- provvedere alla periodica revisione del Codice Etico.

5.11.4. Segnalazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto e in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, alla Direzione e all'ODV secondo le modalità definite nel presente Modello.

Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

L'azienda tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.

5.12. Sistema Disciplinare

5.12.1. Violazioni del Codice Etico

In caso di accertata violazione del Codice Etico, la Direzione, in collaborazione con l'ODV, provvede all'applicazione di eventuali sanzioni ritenute necessarie e nei casi più significativi riporta la richiesta alla Assemblea dei Soci.

Nel caso in cui tali violazioni riguardino la Direzione, la persona riporterà le segnalazioni all'ODV per le proprie opportune valutazioni ed adempimenti.

Le competenti funzioni, attivate dagli organi di cui sopra, approvano i provvedimenti, anche sanzionatori, da adottare secondo le normative in vigore e ne curano l'attuazione.

Per le modalità di esecuzione delle attività previste dal sistema sanzionatorio, fare riferimento al Capitolo apposito del presente Modello 231.

5.12.2. Nei confronti di dipendenti e dirigenti

Il mancato rispetto e/o la violazione delle regole di comportamento indicate nel Codice ad opera di lavoratori dipendenti della Società e dirigenti, costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e dà luogo all'applicazione delle sanzioni disciplinari.

5.12.3. Nei confronti di collaboratori, consulenti e altri terzi

Ogni comportamento posto in essere dai collaboratori, dai consulenti o da altri terzi collegati a Smart Skills Center da un rapporto contrattuale non di lavoro dipendente, in violazione delle previsioni del Codice Etico, potrà determinare, nelle ipotesi di maggiore gravità, anche la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivino danni a Smart Skills Center e ciò anche indipendentemente dalla risoluzione del rapporto contrattuale.

