



## **Codice Etico**

**GRUPPO FIRE**

**Approvato dal CdA in data 08/11/2019**



## Indice

1. CODICE ETICO .....	5
2. DIFFUSIONE DEL CODICE .....	7
3. OBBLIGHI DEGLI INTERESSATI .....	7
4. VIOLAZIONI DEL CODICE .....	8
5. MODALITÀ DI MODIFICA DEL CODICE .....	9
6. MISSION E VALORI DEL GRUPPO .....	9
7. PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO .....	10
7.1 Legalità .....	10
7.2 Lealtà e Correttezza .....	10
7.3 Qualità del servizio .....	11
7.4 Conflitti di interesse .....	11
7.5 Valorizzazione delle risorse .....	11
7.6 Rispetto dei Diritti Umani .....	12
7.7 Salute e Sicurezza sul Lavoro .....	12
7.8 Partecipazione e reciprocità .....	13
7.9 Politica Anticorruzione .....	13
7.10 Gestione della redazione dei documenti contabili societari e delle comunicazioni sociali .....	13
7.11 Tutela dati e sistemi informatici .....	14
7.12 Omaggi e spese di rappresentanza .....	15
7.13 Uso dei beni aziendali .....	15
8. PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORTAMENTO .....	15
8.1 Relazioni con i Dipendenti .....	15
8.2 Rapporti con terze parti .....	16
9. RECLAMI DEI DEBITORI .....	20
10. AMBIENTE .....	20



## 1. CODICE ETICO

Il presente Codice Etico (di seguito definito Codice) è un documento che esprime i valori ed i principi di comportamento che la Capogruppo Fire Group S.p.A. e le sue controllate dirette ed indirette (di seguito il Gruppo) seguono nella gestione delle proprie attività aziendali e nei rapporti con tutti coloro che con essa interagiscono.

Al fine di regolamentare la reciproca collaborazione, nel Codice sono indicati gli standard comportamentali rivolti a Destinatari, siano essi interni o esterni all'Azienda, ossia:

- gli organi sociali (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Assemblea dei Soci, ...);
- i prestatori di lavoro, anche temporaneo;
- i consulenti ed i collaboratori a qualunque titolo;
- i portatori di interesse in genere (ossia gli Stakeholder);

e qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto di tutte le Società del Gruppo.

Lo scopo del Codice è, inoltre, la definizione degli obblighi giuridici, l'esplicitazione dei comportamenti conseguenti ai suddetti obblighi e l'identificazione delle responsabilità di ciascun soggetto che collabora a qualunque titolo con la Capogruppo e le Società da essa controllate.

Per tutti coloro che prestano la propria attività in favore di una o più Società del Gruppo e per tutti i soggetti terzi, l'adesione ai principi etici previsti nel Codice rappresenta una condizione necessaria alla prosecuzione del rapporto con la Società stessa: il Codice costituisce parte integrante del contratto sottoscritto.

Il Codice Etico di Gruppo è stato pensato e ideato per assicurare la diffusione dei valori portanti dello stesso e la loro comprensione e interiorizzazione da parte di tutto il personale e, in generale, di chiunque entri in contatto con le società del Gruppo medesimo con il fine di perseguire obiettivi sociali che, insieme a quelli della crescita economica, determinano la legittimazione e la reputazione della società stessa.

In particolare, si ispira anche ai principi:

- del codice deontologico di U.N.I.R.E.C. “Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito”, (che rappresenta oggi una realtà associativa unita e fortemente rappresentativa del settore recupero crediti e informazioni commerciali) secondo il quale le norme deontologiche si applicano a tutte le Imprese Associate, nei loro reciproci rapporti e nei confronti dei terzi;
- del Codice di condotta adottato dal “Forum U.N.I.R.E.C. Consumatori” redatto ai sensi dell’art. 27 bis del Codice del Consumo, che mira a promuovere il dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, sicché tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise;
- della prassi di riferimento UNI/PdR 67:2019 “Criteri operativi per i processi di gestione e tutela del credito”, pubblicata il 23 settembre 2019;
- del codice di autodisciplina delle aziende aderenti ad A.N.A.C.A.P. (Associazione Nazionale Aziende Concessionarie Servizi Entrate Enti Locali) che ha lo scopo di tutelare gli interessi degli associati.

## **2. DIFFUSIONE DEL CODICE**

Il Gruppo diffonde il Codice in particolare:

- al personale interno, mediante l'affissione nei luoghi di lavoro e la sua presentazione in occasione di specifici momenti formativi, per favorire la consapevolezza e la pratica sui comportamenti ivi indicati;
- a collaboratori esterni, fornitori e altri soggetti terzi che svolgono attività in nome e per conto della Capogruppo e delle controllate, per mezzo di una opportuna e chiara comunicazione informativa, cartacea e/o elettronica, così da mettere il Destinatario nelle condizioni di comprenderne pienamente il contenuto e di sottoscriverlo consapevolmente.

Il presente Codice Etico è approvato dai Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo.

Per ottenere una massima diffusione del Codice, esso è pubblicato sul sito internet.

## **3. OBBLIGHI DEGLI INTERESSATI**

A tutti i Destinatari si richiede di prendere visione e accettare il Codice, ossia di conoscere e apprendere le norme di comportamento ivi contenute nonché tutte quelle norme comportamentali che regolano le diverse attività aziendali.

In particolare, i Destinatari interni sono tenuti a:

- rivolgersi ai propri superiori, o ai referenti aziendali, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme contenute nel Codice;
- riferire tempestivamente ai propri superiori, ai referenti aziendali o all'Organismo di Vigilanza (deputato a vigilare sul funzionamento e sull'efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001 e s.m.i.) qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni oppure tentativi di violazioni comportamentali;
- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni comportamentali;

- informare adeguatamente ogni terza parte, con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa, sull'esistenza del Codice e su impegni e obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni.
- Inoltre, si richiede ad ogni responsabile di funzione aziendale di:
  - rappresentare, con il proprio comportamento, un esempio per i diretti collaboratori;
  - sottolineare loro che il rispetto del Codice costituisce parte essenziale della prestazione del lavoro;
  - svolgere, dove di competenza, una funzione di controllo sulla corretta attuazione del Codice;
  - adottare, quando richiesto dal contesto, misure correttive immediate;
  - impedire qualunque tipo di ritorsione.

#### **4. VIOLAZIONI DEL CODICE**

Le violazioni commesse dai Dipendenti rispetto agli standard comportamentali, alle procedure e alle istruzioni operative, che discendono dagli indirizzi generali formalizzati nel Codice, sono sanzionate ai sensi del Sistema Disciplinare del Gruppo, redatto nel rispetto delle norme del Diritto del Lavoro ed in particolare ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro (CCNL) applicabili in Azienda.

Una specifica violazione configurerà, quindi, un illecito di natura disciplinare e, come tale, sarà perseguita e sanzionata.

La violazione delle norme del Codice e l'inosservanza degli altri principi di comportamento, che da esso discendono, quando perpetrata da parte di componenti degli organi sociali può comportare l'adozione, da parte degli enti competenti, delle misure più idonee previste e consentite dalla Legge.

Le violazioni commesse da soggetti terzi saranno, infine, gestite in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi contrattuali, salvo violazioni di legge di maggiore rilevanza.

Tutte le Società del Gruppo si impegnano, in ogni caso, a fare tutto quanto sia necessario e consentito al fine di tutelare sé stesse e prendere le dovute distanze da tali comportamenti illeciti.



## 5. MODALITÀ DI MODIFICA DEL CODICE

Il Codice è soggetto a revisione da parte del Consiglio di Amministrazione della capogruppo. L'attività di revisione tiene conto dei contributi ricevuti da dipendenti e da terzi, così come delle evoluzioni normative e delle più affermate prassi internazionali, nonché dell'esperienza acquisita nell'applicazione del Codice stesso.

Le eventuali modifiche al Codice introdotte a seguito di tale attività di revisione sono pubblicate e rese disponibili con le medesime modalità di divulgazione sopra riportate.

## 6. MISSION E VALORI DEL GRUPPO

La ragion d'essere di ogni attività aziendale delle Società controllate Fire Group è aumentare la quota di mercato che rappresenta la misura del proprio successo.

Gli obiettivi del Gruppo sono:

- l'eccellenza in ogni suo aspetto;
- l'innovazione basata sulla ricerca tecnologica;
- la creazione di valore per i Clienti attraverso la presenza e la condivisione;
- l'offerta ai Dipendenti di un lavoro gratificante e opportunità di carriera;
- la creazione di valore per partner e azionisti.

Le Società del Gruppo ritengono che la capacità di eccellere sia legata a:

- integrità;
- comportamento etico;
- conoscenza;
- creatività;
- competenza;
- collaborazione.

Il Gruppo esprime i suddetti valori nella quotidiana attività aziendale per ricercare il miglioramento continuo nei processi e nei servizi offerti.

## 7. PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO

Il Gruppo nel seguire i propri principi etici, si impegna a:

- gestire i rapporti commerciali in conformità a tutte le normative e i regolamenti in vigore;
- agire sempre nel rispetto reciproco;
- attenersi ai propri obblighi morali e sociali;
- adempiere a tutti i regolamenti in materia di protezione, salute e sicurezza delle persone;
- risparmiare risorse e proteggere l'ambiente;
- non utilizzare mai le risorse e/o i beni aziendali per trarne un profitto personale;
- non assumere mai decisioni basate sul tornaconto personale;
- contribuire allo sviluppo delle comunità locali in cui il Gruppo opera, adottando un codice deontologico in grado di assicurare impegno, onestà, correttezza e rispetto delle regole.

Di seguito sono presentati alcuni principi generali di comportamento di cui le Società del Gruppo richiedono il rispetto a tutti i Destinatari.

### 7.1 Legalità

Il Gruppo riconosce la legalità come principio fondante per la conduzione di qualsiasi attività ed esorta i propri collaboratori al rispetto del presente Codice, della Legge, della normativa vigente e degli specifici regolamenti aziendali: il Gruppo non giustifica alcun comportamento contrario anche se motivato dal perseguimento di un interesse delle Società stesse, e sanziona tali comportamenti secondo gli articoli del proprio Sistema Disciplinare.

Le Società del Gruppo prevengono, con specifici controlli, l'instaurazione ed il mantenimento di qualsiasi forma di rapporto con soggetti il cui comportamento non sia improntato a principi di verificata legalità.

### 7.2 Lealtà e Correttezza

La condotta del personale delle Società del Gruppo nei confronti delle aziende concorrenti, Competitors, si basa sui principi di lealtà e correttezza, sempre nel rispetto della Legge: è disapprovato e condannato qualsiasi comportamento che possa costituire impedimento o

turbamento all'esercizio di un'impresa o che possa essere comunque volto alla commissione di delitti contro l'industria e il commercio (impossessarsi illecitamente di segreti commerciali, elenchi fornitori ed altre informazioni afferenti l'attività economica di terzi, ...).

### **7.3 Qualità del servizio**

La qualità si misura nella soddisfazione del cliente. I servizi devono rispondere a richieste rigorose, che possono essere soddisfatte soltanto applicando alti standard qualitativi.

Profondo know-how e processi sono necessari per soddisfare la richiesta di prestazioni eccezionali, in termini di tecnologia e qualità e in un modo efficiente in termini di costi.

Le procedure e i processi di erogazione dei servizi sono stati certificati, ove rilevante, secondo lo standard internazionale ISO 9001:2015. Lo sviluppo dei processi produttivi è una conseguenza delle capacità tecniche e della costante volontà di innovare del Gruppo.

### **7.4 Conflitti di interesse**

Nello svolgimento di ogni attività, il Gruppo opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un Collaboratore operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello dell'impresa e dei suoi azionisti per trarne un vantaggio di natura personale.

### **7.5 Valorizzazione delle risorse**

Tutti i collaboratori delle Società appartenenti al Gruppo contribuiscono a definire, mantenere e migliorare l'immagine dell'Azienda stessa e la qualità dei servizi forniti.

Per questo motivo il Gruppo promuove costantemente il valore delle proprie risorse umane, stimolando la collaborazione e il lavoro in gruppo e sostenendo azioni di formazione continua e di apprendimento permanente.

Per Capogruppo e Controllate i dipendenti sono una risorsa strategica e la multiculturalità rappresenta un punto di forza per l'intero Gruppo.

Il Gruppo sottolinea l'importanza di attrarre e trattenere i migliori talenti e stimola l'interazione onesta, aperta e costruttiva, la partecipazione e la collaborazione, la

condivisione delle informazioni e della conoscenza: regolarmente vengono valutati il grado di soddisfazione e le prestazioni dei dipendenti sulla base dei risultati individuali e collettivi, sul rispetto degli adempimenti e delle norme di comportamento.

Le Società del Gruppo valorizzano le proprie risorse umane attuando una seria politica di gestione del personale e più precisamente promuovendo il criterio di meritocrazia e il riconoscimento della qualità del lavoro nonché la crescita e lo sviluppo dei collaboratori attraverso attività di formazione.

Il Gruppo sa cogliere le potenzialità produttive provenienti dalla collettività e deve attuare tutte quelle condizioni che rendono effettivo il diritto al lavoro, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche e di condizioni personale e sociali.

## **7.6 Rispetto dei Diritti Umani**

Il Codice si ispira alle principali normative, linee guida e regolamentazioni esistenti a livello nazionale e internazionale in tema di responsabilità sociale d'impresa, di corporate governance, diritti umani e ambiente, come la Carta dei Diritti delle Nazioni Unite, la Carta dei dell'Unione Europea, gli standard di lavoro dignitoso contemplati nelle convenzioni ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro) e le Linee Guida per le Imprese Multinazionali dell'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico). Il Gruppo si impegna inoltre a promuovere e rispettare tali diritti.

## **7.7 Salute e Sicurezza sul Lavoro**

La tutela della salute e della sicurezza dei propri collaboratori, dei clienti e della popolazione circostante, così come la riduzione e l'eliminazione degli infortuni e delle malattie professionali, sono fondamenti dell'impegno etico di tutte le Società appartenenti al Gruppo.

Il Gruppo si impegna, perciò, nella tutela dell'integrità psicofisica dei propri collaboratori, e di tutti coloro che si muovono nei luoghi di lavoro di sua competenza: adottando scrupolosamente quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro ed analizzando periodicamente i propri processi aziendali per identificare ed eliminare o tenere sotto controllo le situazioni di rischio.

Viene altresì posta particolare attenzione alla sensibilizzazione delle risorse sul tema della prevenzione, mediante azioni informative e formative nonché di addestramento del personale.

## **7.8 Partecipazione e reciprocità**

Il Gruppo riconosce alle osservazioni ed ai suggerimenti provenienti dai propri Stakeholder un importante strumento partecipativo e di coinvolgimento attraverso cui migliorarsi e soddisfare le parti interessate.

Per questo motivo diffonde al suo interno e all'esterno una politica di estrema apertura al dialogo e al confronto, promuovendo e facilitando il raggiungimento di soluzioni equilibrate e limitando l'insorgere di disagi e conflitti.

In tale ottica partecipativa, il Gruppo considera la condivisione e sottoscrizione dei principi del Codice, un requisito essenziale affinché possa avere luogo ed essere mantenuto un qualsivoglia rapporto con gli Stakeholder.

## **7.9 Politica Anticorruzione**

Il Gruppo si impegna ad adottare una Politica Anticorruzione ed a garantire la conformità a tutte le leggi applicabili, in tal senso, alla Società.

Il Gruppo incoraggia il dialogo e sostiene chiunque esprima in buona fede motivi di preoccupazione in relazione alla presente politica; inoltre si impegna a garantire che nessuno subisca trattamenti discriminatori per aver rifiutato di rendersi complice di atti corruttivi o per aver segnalato in buona fede il verificarsi o il possibile verificarsi di comportamenti di questo tipo.

## **7.10 Gestione della redazione dei documenti contabili societari e delle comunicazioni sociali**

Le Società del Gruppo osservano le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri indicati dalla Legge e dai principi contabili nazionali ed internazionali. Il Gruppo effettua, inoltre, comunicazioni sociali (bilanci, note, relazioni e altri documenti) nel rispetto dei soci ai sensi degli articoli del Codice civile.

Nell'attività di contabilizzazione e comunicazione dei fatti relativi alla gestione della Società, gli amministratori, i dipendenti e i collaboratori rispettano scrupolosamente la normativa

vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Il Gruppo vieta qualunque azione che possa risultare di ostacolo all'attività delle Autorità pubbliche di vigilanza.

In particolare, nella gestione della redazione dei documenti contabili societari e nelle comunicazioni sociali, il dipendente agisce nel rispetto del principio di diligenza e fedeltà.

Per diligenza si intende l'insieme delle cautele e delle attenzioni da osservare nell'esecuzione della prestazione.

L'obbligo di fedeltà consiste, invece, nel divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione e i metodi operativi e di far uso delle conoscenze acquisite in modo tale da non danneggiare la Società.

Il dipendente esegue le disposizioni inerenti all'espletamento delle proprie funzioni o mansioni che gli siano impartiti dai superiori. Se ritiene che l'ordine sia palesemente illegittimo, il dipendente dimostra le ragioni dell'illegittimità a chi l'ha impartito; se l'ordine è rinnovato per iscritto ha il dovere di darvi esecuzione. Il dipendente, comunque, non esegue l'ordine quando l'atto sia vietato dalla legge penale o costituisca illecito amministrativo.

## **7.11 Tutela dati e sistemi informatici**

Il Gruppo tutela la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni e dei dati, appartenenti a dipendenti, collaboratori o a terzi, raccolti in ragione o in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa, ed ogni dipendente e collaboratore è tenuto a conformarsi a tali principi; la gestione del trattamento dei dati personali è in pieno accordo con la normativa vigente in materia. I Destinatari assicurano la massima riservatezza sulle notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale delle Società nel rispetto del D.lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e del General Data Protection Regulation 2016/79 (GDPR).

Il processo di gestione della sicurezza delle informazioni, ove rilevante, è stato certificato secondo lo standard internazionale ISO 27001:2013.

Il Gruppo proibisce qualunque pratica che possa violare la riservatezza dei sistemi informatici propri e di terzi od arrecarvi comunque danno, o tesa a falsificare un documento informatico pubblico e/o avente efficacia probatoria.

### **7.12 Omaggi e spese di rappresentanza**

Nessun collaboratore deve direttamente o indirettamente accettare, sollecitare, promettere, offrire o corrispondere somme di denaro o altre utilità (inclusi regali o doni, ad eccezione di oggetti di mero valore simbolico) anche a seguito di pressioni illecite. Ai collaboratori è ovviamente altresì vietato offrire omaggi commerciali, regali o altre utilità che possano costituire violazioni di leggi o regolamenti e che, se resi pubblici, possono costituire un pregiudizio, anche solo di immagine, al Gruppo.

### **7.13 Uso dei beni aziendali**

Il personale dispone di beni di vario tipo, di proprietà delle Società del Gruppo. È necessario che l'uso di tali beni sia effettuato per motivi di servizio e non personali, in modo appropriato e responsabile. Alla cessazione del rapporto di lavoro, tutti i beni devono essere restituiti.

## **8. PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORTAMENTO**

Di seguito sono presentati alcuni principi specifici di comportamento riferibili a differenti tipologie di Destinatari e/o a particolari rapporti con le Società del Gruppo.

### **8.1 Relazioni con i Dipendenti**

L'osservanza delle norme contenute nel Codice deve considerarsi parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali previste per i Dipendenti della Società, ai sensi dell'art. 2104 del Codice civile (Diligenza del prestatore di lavoro). Affinché il Codice possa diventare base comportamentale condivisa da tutta l'organizzazione, il Gruppo richiede ai propri Dipendenti di conoscere ed osservare lo stesso e di promuoverne la conoscenza presso i dipendenti neoassunti e presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragioni del loro lavoro.

### **8.1.1 Selezione e assunzione del personale**

Tutte le funzioni aziendali delle Società del Gruppo coinvolte nella selezione e assunzione del personale devono assicurare:

- il rispetto di criteri di selezione e assunzione trasparenti ed imparziali;
- la verifica della corrispondenza tra i profili dei candidati e le esigenze dell'Azienda;
- l'applicazione di forme di lavoro regolari;
- il rispetto del diritto dei lavoratori a condizioni di lavoro fondate sulla dignità della persona.

### **8.1.2 Trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali**

La trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali che intercorrono tra i Dipendenti del Gruppo è importante presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Rapporti e comunicazioni trasparenti permettono un miglioramento continuo sia nella qualità del prodotto fornito che nella qualità della vita all'interno dell'Azienda. Trasparenza, chiarezza ed efficacia comunicativa sono altresì elementi che rendono possibile l'attuazione autentica e completa del presente Codice.

Il personale è chiamato, in particolare, a segnalare apertamente e tempestivamente all'Organismo di Vigilanza (OdV) ogni violazione o tentativo di violazione del Codice attraverso la piattaforma del Whistleblowing.

Qualunque segnalazione manifestamente infondata, effettuata in aperta mala fede, al fine di arrecare danno ai colleghi e/o collaboratori potrebbe essere considerata infrazione disciplinare

## **8.2 Rapporti con terze parti**

### **8.2.1 Relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Autorità di Vigilanza**

#### **8.2.1.1 Verso la Pubblica Amministrazione**

Il Gruppo si impegna a adottare, nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione, e con gli Enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse, la più rigorosa osservanza delle normative internazionali, nazionali e aziendali applicabili.

Il Gruppo, e, per conto di questo, ogni dipendente, collaboratore o consulente, non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di



ottenere il compimento di atti conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, denaro, favori o utilità di qualunque genere. Il Dipendente o il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza (OdV).

Il Gruppo chiede al personale addetto alla richiesta e alla presentazione di dichiarazioni, documenti e informazioni per la concessione di contributi, sovvenzioni e finanziamenti, di agire nel rispetto della Legge, redigendo, senza artifici o raggiri, la documentazione necessaria.

Il Gruppo si impegna affinché le erogazioni concesse vengano destinate alle finalità per cui esse sono state richieste.

#### **8.2.1.2 Verso le Autorità di Vigilanza e Controllo**

Il Gruppo impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo (della Pubblica Amministrazione o di Enti da essa autorizzati) alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

### **8.2.2 Relazioni con i Fornitori**

#### **8.2.2.1 Selezione e scelta dei Fornitori**

La gestione dei fornitori deve essere improntata a criteri di imparzialità, autonomia e indipendenza al fine di:

- evitare qualsiasi forma di discriminazione e consentire a tutti coloro che hanno i requisiti di competere per l'assegnazione dei contratti;
- evitare conflitti di interesse, pratiche illegali e immorali che danneggiano i singoli individui e l'intero sistema aziendale.

A tal fine il Gruppo dispone di specifiche procedure e istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori e in particolar modo la loro selezione, scelta e qualificazione, nonché la gestione documentale e le attività di controllo sugli stessi da parte delle funzioni che si occupano degli acquisti e della qualità del prodotto.

#### **8.2.2.2 Acquisto di beni e servizi e conferimento di incarichi professionali**

Il Gruppo non accetta la sottoscrizione di commesse che violino il presente Codice o che contrastino con la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente. Le Società del Gruppo divulgano presso i fornitori il presente Codice. Tutti i fornitori sono tenuti a prenderne visione ed accettarlo, consapevoli che le Società considerano motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali comportamenti contrari ai principi del Codice.

### **8.2.3 Relazioni con i Competitors**

#### **8.2.3.1 Rispetto della proprietà industriale ed intellettuale**

Il Gruppo rispetta i propri ed altrui diritti di proprietà industriale ed intellettuale, ivi compresi i diritti d'autore, brevetti, marchi e segni di riconoscimento. Il Gruppo vieta la riproduzione non autorizzata di programmi informatici, documentazione o altri materiali protetti da diritto d'autore ovvero rispetta le restrizioni indicate nei contratti di licenza.

#### **8.2.3.2 Gestione dei marchi del Gruppo**

Il Gruppo attiva tutte le modalità necessarie a garantire il rispetto della normativa sui diritti d'autore, nonché sulla tutela dei segni di riconoscimento, quali marchi e brevetti.

La Direzione del Gruppo è responsabile della gestione dei marchi che devono essere registrati a nome delle rispettive Società del Gruppo.

### **8.2.4 Relazioni con i Clienti**

#### **8.2.4.1 Correttezza e completezza delle informazioni**

Ai dipendenti, ai collaboratori ed ai consulenti si chiede di definire ed effettuare comunicazioni ai Clienti:

- chiare, semplici e comprensibili;
- conformi alla normativa vigente, senza ricorrere a pratiche elusive e vessatorie;
- complete, evitando omissioni o esposizioni interpretabili, per permettere al Cliente una decisione pienamente consapevole.

Il Gruppo si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente ai propri Clienti, utilizzando il mezzo di comunicazione più consono ed efficace, eventuali modifiche ai contratti e variazioni alle condizioni economiche e tecniche del servizio.

Inoltre, tutto il personale del Gruppo, in relazione alle proprie mansioni e nei rapporti con i clienti, sono tenuti a:

- mantenere un comportamento corretto, cordiale e disponibile in qualsiasi situazione;
- impegnarsi a fondo per la risoluzione di eventuali problemi;
- segnalare al proprio superiore qualsiasi problema o criticità;
- tutelare la reputazione della società, degli Azionisti, dei responsabili di funzione.

Il cliente è la componente più importante del nostro patrimonio.

I comportamenti di tutti devono tendere a soddisfare le giuste esigenze del cliente, con l'obiettivo di mantenerlo fedele e soddisfare al meglio i suoi bisogni.

Il Gruppo non ha preclusioni di principio verso alcun cliente o categoria di clienti, ma non intende intrattenere relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone delle quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti fuori dalla legalità.

Il Gruppo è impegnato a dare attuazione concreta con il massimo scrupolo a tutte le iniziative legate al contrasto del riciclaggio del denaro sporco, dell'usura e di ogni tipo di reato finanziario.

#### **8.2.4.2 Coinvolgimento Clienti**

Porre attenzione alle segnalazioni e alle indicazioni provenienti dal Cliente è essenziale per fornire un prodotto soddisfacente. A tal fine il Gruppo mette a disposizione canali comunicativi diretti tra il cliente e le molteplici professionalità di cui dispone.

#### **8.2.4.3 Riservatezza delle informazioni**

Il Gruppo, in ogni sua manifestazione professionale, garantisce il rispetto delle informazioni di cui viene in possesso laddove non sia espressamente autorizzato a farne uso pubblicamente.

## **9. RECLAMI DEI DEBITORI**

Il Gruppo auspica che un trasparente colloquio con i debitori possa prevenire qualsiasi genere di conflitto.

Ogni segnalazione di reclamo sarà gestita con la massima serietà, attenzione e celerità nel rispetto delle procedure di Conciliazione Paritetica previste dal Codice di Condotta adottato dal Forum Unirec/Consumatori.

Vi è anche la possibilità per i debitori di rivolgersi alle filiali o presso i punti operativi.

Per ulteriore agevolazione e trasparenza, i contatti dell'Ufficio a tutela del Cliente e del Consumatore sono riportati sulla ricevuta rilasciata al debitore e sul sito internet.

## **10. AMBIENTE**

Il Gruppo si impegna a valutare l'impatto ambientale delle proprie attività e ad individuare conseguentemente ambiti di miglioramento, soprattutto nell'utilizzo razionale delle risorse energetiche.

# GRUPPO FIRE

Sede Legale:

Via Feltre 75, 20134 | Milano

Sede Amministrativa:

Via A. Bonsignore 1, 98124 | Messina

[www.firespa.it](http://www.firespa.it)