

CODICE ETICO DI INTERVENTA S.c.p.a.



Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione

con delibera del **09/07/2018**

Firma

Sommario

PREMESSA.....	3
STRUTTURA E DESTINATARI	4
PRINCIPI ETICI E VALORIALI	5
Correttezza ed onestà	5
Imparzialità	5
Professionalità e valorizzazione delle risorse umane.....	5
Riservatezza	5
Conflitti di interesse	5
Libera e corretta concorrenza	6
Trasparenza e completezza dell’informazione	6
I RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER.....	7
Le Risorse Umane	7
I Fornitori	8
L’Ambiente	9
La Collettività e le Comunità Locali	9
Le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione.....	9
LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ AZIENDALI	10
Il controllo interno.....	10
MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO.....	11
Attuazione e diffusione	11
Monitoraggio e sanzione delle violazioni	11
Validità del Codice	12
Integrazione alla norma ISO 37001:2016	13

PREMESSA

Il presente Codice Etico intende esprimere le responsabilità e gli impegni assunti dagli amministratori, dai collaboratori e dai dipendenti della Società INTERVENTA s.c.p.a. (d'ora innanzi denominata "Società"), nella conduzione delle attività aziendali quotidiane.

La Società svolge da sempre la propria attività osservando e implementando i principi di onestà, trasparenza, correttezza e integrità, e lo stesso impegno, che si proietta nel lungo termine, sottende alla redazione del Codice Etico (d'ora innanzi denominato "Codice") e dà fondamento etico alla strategia e agli obiettivi economici perseguiti.

Il presente Codice si propone di formalizzare e comunicare a tutti i portatori di interesse della Società (dipendenti e collaboratori, clienti, fornitori, istituzioni) i principi deontologici che guidano lo svolgimento delle attività aziendali.

Al fine di aumentarne la visibilità, il Codice verrà altresì pubblicato, con adeguato rilievo, sul sito della Società **www.interventa.it**.

I principi illustrati dal Codice sottendono la relazione con tutti i portatori di interesse, e la Società auspica una condivisione e applicazione di questi stessi principi da parte di tutti gli stakeholder, in un'ottica di collaborazione reale e propositiva.

Pertanto, la Società si impegna a:

- divulgare i principi del Codice presso tutti gli interlocutori con cui sia in essere o stia per essere formalizzato un rapporto d'affari,
- incentivare tali interlocutori a improntare i propri comportamenti ai contenuti del presente Codice,
- richiedere l'adozione del Codice a tutti i partner, attraverso l'inserimento nei contratti di specifiche clausole che ne rimarchino i valori e gli impegni.

STRUTTURA E DESTINATARI

Il presente Codice è stato predisposto attraverso la partecipazione ed il coinvolgimento di dirigenti, responsabili, con l'obiettivo di esplicitare ed ufficializzare criteri di condotta effettivamente condivisi all'interno dell'impresa.

Il Codice identifica ed illustra gli elementi fondanti dell'etica aziendale e descrive:

- i principi valoriali che ispirano la Società e ai quali, pertanto, devono attenersi anche i soggetti operanti in nome e/o per conto di essa o che con essa intrattengono rapporti di affari;
- le norme e gli standard di comportamento, che individuano con precisione le azioni e i comportamenti scaturenti dai principi valoriali, che la Società si impegna ad assumere nei confronti di specifiche categorie di interlocutori (stakeholder);
- le modalità applicative, che chiariscono in che modo e secondo quali procedure il presente Codice rappresenta un documento vivo e concretamente applicato all'interno della Società.

Il presente Codice si applica a tutti i soggetti (nello specifico, le risorse umane) che operano in nome e/o per conto della Società, siano essi risorse interne (quali dirigenti, quadri, operai e impiegati) o esterne (collaboratori esterni, agenti, consulenti).

Il rispetto dei principi e degli impegni contenuti nel presente Codice sono parte integrante delle responsabilità e dei compiti dei soggetti a cui esso è destinato.

PRINCIPI ETICI E VALORIALI

La Società si impegna ad attuare con trasparenza e a rispettare i modelli di comportamento previsti dal presente Codice Etico, ispirati a principi di onestà, trasparenza, correttezza e integrità nonché a sviluppare azioni coerenti con essi.

Nello svolgimento di tutte le attività, la Società si ispira e si attiene ai principi elencati di seguito, in ossequio al sistema di valori a cui la Società si conforma da sempre e ai valori espressi dal Codice Etico di ANCE – Associazione Nazionale Costruttori Edili.

Correttezza ed onestà

La regolamentazione oggetto del presente Codice è diretta alla promozione, realizzazione e tutela della correttezza dell'operato della Società, al fine di preservare e accrescere la reputazione della stessa nei confronti della collettività, delle Istituzioni, dell'opinione pubblica ed in generale di tutti quei soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino a qualsiasi titolo rapporti con essa.

Dal momento che il perseguimento dell'interesse della proprietà, dell'azienda o di singole persone non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà, le attività della Società si svolgono nel totale rispetto delle leggi vigenti, dell'etica professionale e dei regolamenti interni.

Imparzialità

Nelle relazioni con tutti gli interlocutori, la Società si astiene da ogni discriminazione fondata su età, origine razziale ed etnica, nazionalità, opinioni politiche, credenze religiose, genere, sessualità o stato di salute degli stakeholder. In particolare, la società evita qualsiasi forma arbitraria di vantaggio o svantaggio nei confronti di dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti, istituzioni.

Professionalità e valorizzazione delle risorse umane

La Società si impegna attivamente nella valorizzazione delle competenze e del potenziale delle risorse umane, mettendo a loro disposizione idonei strumenti di formazione, aggiornamento professionale e sviluppo delle abilità, con l'obiettivo di valorizzare una tale fonte di valore e di sviluppo.

Così facendo, la Società può assicurare a tutti gli interlocutori esterni un grado elevato di professionalità da parte di tutti i collaboratori impegnati nell'esecuzione dei vari compiti.

Alle associazioni sindacali viene riconosciuto il ruolo essenziale di rappresentanza dei lavoratori, pertanto la Società si impegna a mantenere con queste relazioni improntate al reciproco rispetto e all'autonomia.

Riservatezza

In conformità alle disposizioni di legge, la Società assicura la riservatezza delle informazioni in suo possesso e riguardanti tutti gli interlocutori (dipendenti, clienti, fornitori, ecc.).

Eventuali informazioni potranno essere fornite a terzi solo nel pieno rispetto della normativa vigente, o in base a precisi e specifici accordi tra le parti. A tutti i soggetti operanti in nome e per conto della Società è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio delle funzioni professionali assegnate.

Conflitti di interesse

Nello svolgimento di ogni attività, la Società si impegna ad evitare qualsiasi situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale.

Fra le ipotesi di “conflitto di interessi”, oltre a quelle definite dalla legge, si includono anche tutti i casi in cui una risorsa umana opera in contrasto con l’interesse dell’impresa per realizzare un indebito vantaggio di natura personale.

Libera e corretta concorrenza

La Società riconosce che una concorrenza corretta, libera e leale costituisce un fattore decisivo di crescita e di costante miglioramento per le imprese ed il mercato e, pertanto, i principi fondamentali che ne guidano l’operato includono la competizione leale verso i concorrenti. Inoltre, le attività svolte si sviluppano nell’assoluto rispetto delle norme a tutela della concorrenza e del mercato in vigore in Italia.

Trasparenza e completezza dell’informazione

Il Codice sancisce l’impegno etico e il conseguente obbligo giuridico della Società all’osservanza delle leggi vigenti, nonché la volontà di operare, in ogni profilo di azione concreta, secondo norme di comportamento trasparenti e corrette. Pertanto, la Società si impegna a diffondere sistematicamente informazioni sulle attività svolte, le più chiare, trasparenti, accurate e complete possibile; così facendo, permette ai destinatari di assumere decisioni consapevoli in merito alle relazioni da intrattenere con la Società e di verificare la coerenza tra gli obiettivi dichiarati e i risultati ottenuti.

Importanza della salute

Dal momento che l’integrità fisica e morale delle risorse umane rappresenta per la Società un valore primario, questa garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto delle normative nazionali e internazionali vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro. Inoltre, alle risorse umane viene garantita una idonea e costante formazione improntata alla promozione della cultura della sicurezza.

Rispetto per l’ambiente

Il rispetto e la salvaguardia dell’ambiente rappresentano valori imprescindibili per la Società che, a tale fine, monitora e gestisce costantemente il proprio impatto ambientale, con l’obiettivo di minimizzarlo. In particolare, tutte le scelte sono volte a garantire la massima compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche tenendo conto dei continui progressi della ricerca scientifica e delle migliori soluzioni proposte dalle moderne tecnologie.

I RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Mediante il Codice Etico, la Società mira ad instaurare un rapporto improntato ai principi ivi enunciati con tutte le categorie di soggetti e istituzioni a vario titolo coinvolte nelle attività aziendali e qualificabili quali “portatori di interessi”.

Le Risorse Umane

La Società si impegna a:

La Società applica compiutamente le leggi, assicurando a tutte le risorse umane condizioni di lavoro eque, sicure, rispettose della dignità delle pari opportunità e prive di ogni forma di discriminazione e favorendone la crescita professionale.

Tale impegno si concretizza in:

Valorizzazione del potenziale umano

La Società si impegna a valorizzare le capacità e le competenze di dipendenti e collaboratori attraverso adeguate iniziative di formazione, aggiornamento, sviluppo e gratificazione professionale, incentivando ogni soggetto a dare il meglio di sé, a vantaggio proprio e dell’azienda.

Condivisione degli obiettivi aziendali

Nella consapevolezza che gli obiettivi aziendali sono raggiungibili solo tramite la condivisione con i soggetti incaricati del loro perseguimento, la Società si impegna a coinvolgere tutto il personale nel processo di definizione degli obiettivi, in base alle rispettive funzioni e responsabilità.

Pari opportunità

La Società assume il personale con regolare contratto di lavoro e non tollera alcuna forma di impiego irregolare e di sfruttamento, né alcuna forma di discriminazione in fase di assunzione ovvero in fase di gestione e sviluppo di carriera.

Salute e sicurezza sul posto di lavoro

Qualsiasi tipo di abuso di autorità o di trattamento che violi la dignità e l’integrità psicofisica della persona è fermamente rifiutato dalla Società, che invece si impegna a garantire un ambiente conforme alle normative vigenti in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché a monitorare e a gestire con efficacia i rischi, nell’intento di prevenirli.

Tutela della privacy

Tutte le informazioni riservate e concernenti le risorse umane e in possesso della Società sono trattate conformemente alle disposizioni normative vigenti, assicurando così la massima trasparenza verso i soggetti proprietari di tali informazioni e la massima riservatezza nei confronti di terzi.

... la Società richiede che:

Tutti gli interlocutori collaborino alla costruzione e alla preservazione di un ambiente di lavoro collaborativo e proattivo, che sostenga la crescita professionale e umana delle persone e lo sviluppo aziendale.

Comportamento in azienda

Le risorse umane sono tenute ad adottare un comportamento decoroso, evitando qualsiasi tipo di abbigliamento, linguaggio o atteggiamento che risulti offensivo o rappresenti motivo di imbarazzo o disagio per i colleghi e gli altri interlocutori aziendali.

È fatto tassativamente divieto a tutto il personale di detenere, consumare, offrire o cedere alcol e sostanze stupefacenti sul luogo di lavoro, nonché di presentarsi al lavoro sotto l'effetto di tali sostanze.

È possibile fumare esclusivamente negli spazi appositamente dedicati e attrezzati, ove disponibili.

Utilizzo dei beni aziendali

Le risorse umane sono tenute a utilizzare correttamente le risorse e i beni aziendali, materiali e immateriali, avendone cura.

È fatto assoluto divieto di utilizzare qualunque bene aziendale per fini diversi da quelli connessi all'espletamento delle funzioni e dei compiti aziendali, in modo difforme dalle procedure operative o in contrasto con gli interessi dell'azienda.

È fatto divieto di utilizzare in modo improprio o danneggiare i beni e le risorse dell'azienda e/o di consentire ad altri di farlo.

Tutti sono chiamati a vigilare sulla funzionalità e sul corretto utilizzo dei sistemi informativi e a tutelare le informazioni ivi contenute, ovvero, più precisamente, a non divulgare dati e informazioni sensibili o documenti riservati, a mantenere riservate le password e i codici identificativi e a utilizzare esclusivamente programmi software autorizzati dall'azienda.

Regali e omaggi

I superiori, responsabili del lavoro dei propri collaboratori, devono astenersi dal chiedere loro di tenere comportamenti o realizzare favori personali non previsti dai contratti di lavoro e/o contrastanti con i principi del presente Codice.

A tutti è fatto assoluto divieto di accettare da superiori, colleghi, collaboratori e da qualunque interlocutore aziendale (fornitori, clienti, ecc.) regali e omaggi, sotto qualsiasi forma, che eccedono i limiti della pura e semplice cortesia; sono considerati eccedenti i limiti della cortesia, e quindi non possono essere accettati o, comunque, devono essere immediatamente restituiti al mittente, i regali/omaggi di valore superiore a € 100. Tale valore massimo si riferisce sia al singolo regalo/omaggio, sia al valore complessivo di molteplici regali/omaggi presentati nell'arco di un anno solare da uno stesso soggetto, o da più soggetti fra loro non indipendenti, a uno o più interlocutori aziendali.

Conflitto di interessi

Le risorse umane sono chiamate ad astenersi da qualsiasi situazione in cui, anche solo come eventualità remota, possano trovarsi in conflitto di interessi con la Società, traendo un profitto personale da affari condotti in nome e/o per conto di essa.

Ciascuno ha l'obbligo di segnalare alla Società le potenziali situazioni in cui sia coinvolto in una posizione di conflitto di interesse con la stessa.

I Fornitori

Lo svolgimento delle attività quotidiane della Società è reso possibile dalla collaborazione responsabile e proattiva dei fornitori, con i quali la Società si impegna ad intrattenere relazioni improntate alla cooperazione, alla parità e al rispetto reciproco.

Lo scambio trasparente di informazioni e competenze volto alla creazione di valore condiviso e durevole caratterizza i rapporti con i fornitori, ai quali la Società garantisce comunicazioni e istruzioni chiare, nonché

regolazioni corrette di quanto dovuto, secondo i termini e le modalità concordate e in linea con la normativa vigente.

La Società provvede alla scelta dei fornitori secondo procedure chiare, ben definite e non discriminatorie e avvalendosi esclusivamente di criteri legati alla competitività oggettiva dei prodotti e dei servizi offerti ed alla loro qualità globale, intesa come rispondenza a parametri sia di qualità materiale, relativa alla qualità intrinseca dei prodotti/servizi, sia di qualità immateriale, relativa alle caratteristiche dei processi produttivi, che devono essere rispettosi dei parametri etici espressi nel presente Codice.

Inoltre, come requisito indispensabile per iniziare e mantenere nel tempo una collaborazione commerciale, la Società richiede a tutti i fornitori di impregnarsi a rispettare e a promuovere i principi espressi dal Codice, nella gestione delle loro attività, nonché nei rapporti con i rispettivi stakeholder.

L'Ambiente

Nella consapevolezza che l'ambiente naturale e l'ecosistema sono beni preziosi, che vanno protetti e valorizzati, la Società considera la tutela ambientale e la prevenzione di ogni forma di inquinamento un impegno costante, adottando nella gestione ambientale, prassi manageriali avanzate, orientate alla prevenzione e alla minimizzazione degli impatti, al riciclo e al recupero delle risorse e ad una consapevole tutela e valorizzazione degli ecosistemi.

La Collettività e le Comunità Locali

La Società è consapevole di essere parte integrante della comunità e del territorio in cui opera ed è inserita.

INTERVENTA s.c.p.a. è concretamente impegnata in azioni a sostegno delle comunità locali soprattutto in riferimento ai temi culturali legati alle tradizioni locali per mezzo di sponsorizzazioni di manifestazioni culturali senza scopi di lucro.

Le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione

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 agisce in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio ovvero in qualità di membro di un organo della Comunità europea. 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, come gli enti gestori dei mercati regolamentati.

INTERVENTA s.c.p.a. ispira i propri rapporti con la pubblica amministrazione ai principi di imparzialità e buon andamento. La società non può farsi rappresentare da soggetti terzi nei rapporti con la pubblica amministrazione qualora si configuri un conflitto d'interesse o qualora sussistano gravi ragioni di convenienza. E' vietato sia direttamente, sia indirettamente, sia tramite interposta persona promettere o offrire denaro, regalie, doni, compensi, benefici o altre utilità sotto qualsiasi forma né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore ai rappresentanti della pubblica amministrazione (dirigenti, funzionari, dipendenti della Pubblica Amministrazione), a loro parenti o affini o conviventi od a soggetti incaricati di un pubblico servizio od a loro parenti o conviventi, allo scopo di indurre al compimento di un atto contrario ai doveri d'ufficio, dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte di un processo civile, penale o amministrativo al fine di arrecare un vantaggio diretto o indiretto alla Società. I suddetti

comportamenti sono vietati sia se tenuti dagli organi sociali o dai dipendenti, sia se tenuti da persone che agiscono per conto di INTERVENTA s.c.p.a., quali consulenti, collaboratori, agenti o terzi comunque che agiscono per conto della società. I soggetti che tengono rapporti con la pubblica amministrazione per conto di INTERVENTA s.c.p.a., anche in relazione ad eventuali gare di appalto, non devono in alcun modo e per nessuna ragione influenzare impropriamente le decisioni dei rappresentanti della pubblica amministrazione. E' vietato pertanto, nel corso di una trattativa d'affari con la pubblica amministrazione, proporre opportunità commerciali o opportunità d'impiego che possano avvantaggiare i rappresentanti della pubblica amministrazione, richiedere o ottenere informazioni riservate, porre in essere qualsiasi comportamento finalizzato a indurre coloro che rappresentano la pubblica amministrazione a compiere determinate azioni o omissioni che violino la legge. E' vietato tenere rapporti di lavoro con impiegati o ex impiegati della pubblica amministrazione che abbiano partecipato a trattative commerciali con INTERVENTA s.c.p.a., ad eccezione dei casi in cui sussista una specifica ed adeguata motivazione.

Inoltre, chi riceve richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti della Pubblica Amministrazione dovrà immediatamente:

- sospendere ogni rapporto con essi;
- informare l'OdV ed il proprio responsabile aziendale.

Nel caso in cui 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.

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 od altre erogazioni comunque denominate concesse dallo Stato, da un ente Pubblico o dall'Unione Europea.

E' vietato indurre chiunque in errore con artifici o raggiri per procurare alla Società 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 che ai contributi, finanziamenti ed altre erogazioni concesse dallo Stato, da un ente Pubblico e dall'Unione Europea, anche concessioni, autorizzazioni, licenze e altri atti amministrativi.

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

E' 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.

LA GESTIONE DELLE ATTIVITÀ AZIENDALI

Il controllo interno

Nella consapevolezza che gli obiettivi aziendali sono raggiungibili solo tramite la condivisione con i soggetti incaricati del loro perseguimento, la Società coinvolge tutto il personale nel processo di definizione degli obiettivi, nonché nell'analisi dei risultati e nella costante e puntuale attività di controllo del processo sviluppato da tutti i dipendenti ed esponenti aziendali.

Allo scopo, la Società si impegna a creare e sviluppare un insieme di strumenti e procedure specifici, nonché a diffondere e accrescere la sensibilità delle risorse umane alle necessità del controllo interno.

CODICE ETICO DI INTERVENTA s.c.p.a.

La Società è dotata di sistemi aziendali ISO; tra cui 9001, 14001, 39001 e 18001 che gestiscono tutte le attività inerenti la qualità, l'ambiente e la sicurezza (a cui fa riferimento anche il DVR, documento valutazione rischi per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro).

In particolare, sono controllati il processo commerciale, la pianificazione della commessa, la gestione della documentazione, la gestione degli acquisti e il monitoraggio dei fornitori, la gestione delle risorse e, oltre a questi, tutte le attività e i processi a presidio degli aspetti di salute-sicurezza e ambientali, i quali sono valutati di volta in volta a seconda dei luoghi di lavoro e delle attività poste in essere per la realizzazione delle opere.

I dati sensibili sono controllati attraverso la procedura preposta alla gestione della documentazione.

La gestione delle attività aziendali è soggetta a verifiche ispettive interne e ad audit di terza parte.

MODALITÀ DI APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO

Attuazione e diffusione

Il presente Codice e i suoi eventuali futuri aggiornamenti vengono definiti ed approvati dal Consiglio di Amministrazione (CdA).

Il Codice è pubblicato con adeguato risalto sul sito aziendale **www.interventa.it**

La Società si impegna a diffondere i principi del Codice a tutti gli interlocutori con cui sia in essere o si stia per formalizzare un rapporto di affari, con particolare riguardo alle risorse umane e ai fornitori.

Monitoraggio e sanzione delle violazioni

La Società si impegna a far rispettare le norme del presente Codice attraverso l'istituzione della figura di Internal Risk Auditor.

L'Internal Risk Auditor supporta i destinatari ai fini di una corretta interpretazione e applicazione del Codice Etico e vigila sulla effettiva e piena implementazione dei principi ivi contenuti. Più precisamente, monitora l'applicazione del Codice da parte dei destinatari, anche attraverso la raccolta di eventuali segnalazioni e suggerimenti, che possono essere inviati per iscritto da chiunque riscontri una violazione o una disfunzione (con particolare riguardo ai dirigenti e ai responsabili delle sedi, degli uffici, dei reparti, ecc.) all'indirizzo email **dpo@qmsrl.it** A tutti coloro che segnalano in buona fede eventuali infrazioni al presente Codice è garantita la massima riservatezza.

L'Internal Risk Auditor, inoltre, esprime pareri vincolanti con riguardo alle politiche e alle procedure aziendali, affinché siano conformi ai principi contenuti nel presente Codice, e anche in merito all'eventuale revisione dello stesso.

In caso di violazioni del Codice Etico, l'Internal Risk Auditor adotta nei confronti dei responsabili - laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi aziendali e compatibilmente a quanto previsto dal quadro normativo vigente – specifici provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'interruzione immediata e definitiva del rapporto in essere con la Società.

Validità del Codice

Il presente Codice è valido per 3 anni, che decorrono dalla data di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

Alla scadenza, il Consiglio di Amministrazione, con il supporto dell’Internal Risk Auditor, ne effettua un’analisi accurata e, laddove necessario, provvede a integrarlo e ad aggiornarlo.

Qualora l’Internal Risk Auditor ravvisi la necessità di un aggiornamento del presente Codice prima della scadenza triennale, deve darne tempestiva comunicazione al Consiglio di Amministrazione, che provvederà in tempi ragionevoli.

Integrazione Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti

Imparzialità	I servizi e le prestazioni possono essere rese da INTERVENTA s.c.p.a., alla Regione, agli Enti Locali territoriali e ai privati. INTERVENTA s.c.p.a. si impegna a non discriminare, nello svolgimento della propria attività, i propri clienti/utenti.
Contratti e comunicazioni ai clienti/utenti	I contratti e le comunicazioni alla clientela devono essere: <input checked="" type="checkbox"/> chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori; <input checked="" type="checkbox"/> conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette; <input checked="" type="checkbox"/> completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente. Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. INTERVENTA s.c.p.a. si impegna a mantenere il totale riserbo su informazioni riservate riguardanti i propri clienti, sia in riferimento a informazioni strategiche dell'azienda cliente, sia a dati personali. Inoltre assicura un uso di suddette informazioni solo per ragioni strettamente professionali e comunque in seguito ad autorizzazione scritta. Anche i clienti sono tenuti ad assicurare la riservatezza in riferimento a informazioni, documenti, dati personali relativi a INTERVENTA s.c.p.a. e al suo personale.
Comportamento dei collaboratori con i clienti	Lo stile di comportamento di INTERVENTA s.c.p.a. è improntato alla disponibilità, al rispetto delle leggi e dei regolamenti e alla cortesia, nell’ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. I collaboratori di INTERVENTA s.c.p.a. siano essi dipendenti, fornitori,

	partner o consulenti, nell'ambito della produzione e della gestione dei
	servizi resi alla Pubblica Amministrazione, devono adottare anche
	comportamenti atti ad evitare il configurarsi di reati contemplati dal
	D. Lgs. 231/2001.
Controllo della qualità e della customer satisfaction	INTERVENTA s.c.p.a. si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti, monitorando altresì il livello di qualità percepito dall'utilizzatore.