INDICE DELLE REVISIONI

Revisione	Data	Approvato da	Parti revisionate
0/2022	10/01/2022	Matteo Massone – AD	Prima Stesura

0. INTRODUZIONE E SCOPO DI QUESTO DOCUMENTO 1
1. LA NOSTRA VISIONE E LA NOSTRA MISSIONE 1
2. DESTINATARI E RESPONSABILITÀ 2
3. PRINCIPI ETICI DELLA NOSTRA AZIENDA 2
3.1. VALORE STRATEGICO DELLE RISORSE UMANE 2
3.2. INTEGRITÀ 2
3.3. RISPETTO PER IL CLIENTE 3
3.4. CONFLITTO DI INTERESSI 3
3.6. OBBLIGO DI RISERVATEZZA 3
3.7. TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE 4
3.8. COMPORTAMENTI NEI LUOGHI DI LAVORO E ALL'ESTERNO 4
3.9. RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE E SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO 4
3.10. RESPONSABILITÀ SOCIALE 4
4. I RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 5
5. REGOLE ED ESEMPI PRATICI DI CONDOTTA ETICA E PROFESSIONALE 6
5.1. REGOLE ED ESEMPI PRATICI DI CONDOTTA ETICA SPECIFICI PER LE OFFICINE DI RIPARAZIONE 6
5.2. REGOLE ED ESEMPI PRATICI GENERALI DI CONDOTTA ETICA PER TUTTO IL PERSONALE 8

0. Introduzione e scopo di questo documento

Il gruppo di aziende A21 Holding S.r.l. e le sue controllate Autosicura S.r.l. e Carsafe S.r.l. (di seguito definite "la nostra Azienda" o "l'Azienda" o "gruppo") opera in un mercato molto competitivo e non di rado caratterizzato da condotte etiche discutibili che minano la credibilità di alcune aziende, destinandole, in un mercato sempre più complesso e connesso, al declino.

La nostra Azienda pertanto prende distanza da qualunque prassi non etica e non professionale e considera questo suo atteggiamento come un elemento distintivo e competitivo, oltre che strategico sia per assicurare l'eccellenza dei servizi e prodotti forniti ai Clienti, che per rendere credibili ed attuabili la propria Visione e la propria Missione.

Pertanto, questo Codice Etico, che si affianca ed integra il **Regolamento Aziendale Generale**, contiene regole comportamentali redatte dalla nostra Azienda e alle quali tutti coloro che interagiscono con la nostra Azienda devono attenersi. È la carta dei diritti e dei doveri fondamentali dove vengono definite le responsabilità etico-sociali (sia verso l'interno, che verso l'esterno) dell'Azienda e i valori che abbraccia. Il suo scopo è quello di ricordare, a tutti e sempre, lo spirito che anima la nostra Azienda e il motivo per il quale è stata creata.

Questo documento contiene anche, nel capitolo 5, degli esempi molto pratici e concreti di quello che la nostra Aziende intende per comportamento non etico negli ambiti operativi (officine e carrozzerie di riparazione).

1. La nostra Visione e la nostra Missione

VISIONE: Vogliamo creare, in Italia, il sistema di gestione delle riparazioni auto più efficiente del mercato, fornendo, ai nostri clienti ed affiliati, servizi eccellenti, tempestivi ed innovativi.

MISSIONE: La nostra missione è garantire ai nostri clienti la riparazione delle loro auto nel minor tempo possibile e con la massima qualità, offrendo i nostri servizi capillarmente sul territorio e seguendo innovative tecniche produttive ed organizzative.

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

2. Destinatari e Responsabilità

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione alcuna agli organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, ai partner commerciali, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con A21 Holding S.r.l. ed alle aziende controllate Autosicura S.r.l. e Carsafe S.r.l..
Compete in primo luogo agli organi sociali e al management dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel codice, facendosi carico delle responsabilità assunte verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo.

Ogni responsabile di unità/struttura organizzativa aziendale ha l'obbligo di:

- costituire con il proprio operato un esempio per i propri collaboratori;
- orientare i collaboratori all'osservanza del Codice Etico;
- adoperarsi perché i collaboratori comprendano che il rispetto delle norme del codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro;
- scegliere con cura, nell'ambito delle proprie responsabilità, collaboratori dipendenti ed esterni per impedire che vengano affidati incarichi a persone che non diano pieno affidamento sul proprio impegno a osservare le norme del codice;
- informare tempestivamente il proprio responsabile su notizie direttamente acquisite o fornite dai collaboratori circa possibili casi di violazione delle norme;
- attuare prontamente adeguate misure correttive, quando richiesto dalla situazione;
- impedire qualunque tipo di ritorsione.

A tutti i collaboratori è richiesta la conoscenza delle norme contenute nel Codice Etico e nel Regolamento Aziendale Generale e delle norme di riferimento, interne ed esterne, che regolano l'attività svolta nell'ambito della funzione di competenza. I collaboratori hanno inoltre l'obbligo di:

- osservare diligentemente le norme del codice, astenendosi da comportamenti ad esso contrari;
- rivolgersi ai propri responsabili in caso di necessità di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel codice;
- riferire tempestivamente ai propri responsabili qualsiasi notizia appresa in merito a possibili violazioni del codice e qualsiasi richiesta ricevuta di violare il codice stesso;
- offrire la massima collaborazione per accertare le possibili violazioni.

3. Principi etici della nostra Azienda

In coerenza con il **Regolamento Aziendale Generale** ed a sua integrazione, la nostra Azienda definisce come essenziali i seguenti 10 Principi Etici.

3.1. Valore strategico delle risorse umane

Le risorse umane sono il grande patrimonio dell'Azienda. Ne costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza, la reputazione e una garanzia per l'avvenire.
Solo con il pieno coinvolgimento ad ogni livello, nel lavoro di squadra, nella condivisione degli obiettivi, nonché nella loro tutela e promozione, la nostra Azienda può assolvere alla sua Missione.

3.2. Integrità

L'integrità è un elemento fondamentale del patrimonio aziendale ed è la più forte garanzia dell'impegno dell'Azienda nei confronti di tutti i dipendenti, clienti, fornitori, azionisti ed istituzioni.
Il rispetto di tale principio si ottiene applicando la legge e rispettando le regole dell'integrità morale in ogni settore di attività ed in ogni circostanza. La nostra Azienda non tollera violazioni a questo principio e, pertanto, disincentiva in ogni modo pratiche di corruzione o di frode.
Non è, quindi, permesso corrispondere e/o promettere, direttamente o indirettamente, denaro o altra utilità a terzi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o privati, per condizionare o remunerare l'operato del loro ufficio o, comunque, per acquisire trattamenti di favore.
Gesti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono ammessi solo nel caso in cui siano di modico valore e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o il credito di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi in modo improprio. In ogni caso, tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dalla Direzione Generale e

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

documentata in modo adeguato. Parimenti, è fatto divieto agli organi sociali, al management, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, in particolar modo nel caso di esercizio di una pubblica funzione o di un pubblico servizio, di ricevere e/o richiedere omaggi o trattamenti di favore non attribuibili a normali relazioni di cortesia e della situazione deve essere informato, anche verbalmente, il proprio responsabile.

3.3. Rispetto per il Cliente

Il Cliente è il soggetto principale della nostra Azienda, è il fulcro di ogni attività: non vi è azione che non sia originata dal Cliente e dalle sue necessità. È dunque evidente quanto il rispetto per il Cliente, e tutto ciò che gli concerne, debba essere prioritario a prescindere da tutto e tutti.
Pertanto, la disponibilità, la cortesia, la puntualità, l'onesta, la sincerità, la discrezione, la costanza, come pure la professionalità, l'oggettività, le competenze, si devono coerentemente tradurre in fatti quotidiani che definiscono come la nostra Azienda affronta il proprio impegno verso il Cliente.
Per la nostra Azienda il Cliente non è uno strumento di business, ma una persona o azienda con necessità da soddisfare in maniera responsabile e coscienziosa, rispettandone i tempi, i pensieri, le scelte, le situazioni e le difficoltà e, soprattutto, rispettandone le critiche.
La nostra Azienda non si sovrappone al Cliente e non sceglie ne decide per lui, bensì resta vigile e attiva al suo fianco per consigliarlo, aiutarlo, tutelarlo e soddisfarlo.

3.4. Assenza di conflitto di interessi

Tutto il personale della nostra Azienda nell'esercizio delle proprie funzioni – ai diversi livelli di responsabilità - non deve assumere decisioni o svolgere attività in conflitto con gli interessi dell'Azienda o incompatibili con i doveri di ufficio. Anche gli amministratori di ciascuna società della nostra Azienda devono attenersi rigorosamente a questo principio. Le situazioni in contrasto con questa norma devono essere immediatamente comunicate ai propri diretti responsabili.
In ogni caso, ogni collaborazione autonoma o subordinata del personale con terzi deve essere preventivamente autorizzata dalle strutture di personale e organizzazione di competenza.
In particolare, i componenti degli organi sociali, il management, il personale dipendente ed i collaboratori esterni devono evitare conflitti di interesse tra eventuali attività economiche personali e familiari e le mansioni che svolgono all'interno della struttura di appartenenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari del personale e/o delle rispettive famiglie in attività di fornitori, clienti e concorrenti;
- utilizzo della propria posizione nell'azienda o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti;
- acquisto o vendita di quote/azioni della nostra Azienda o di aziende esterne quando in relazione alle funzioni svolte si è a conoscenza di informazioni rilevanti non di pubblico dominio.

3.5. Imparzialità

La nostra Azienda evita ogni discriminazione fondata, ad esempio, su età, sesso, sessualità, salute, razza o nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose, non tiene conto di raccomandazioni o suggerimenti di provenienza esterna o interna, quando non supportati da oggettiva ed inequivocabile competenza, ed assicura imparzialità ed equità nel rispetto delle regole legali e contrattuali e dei principi sanciti nel presente codice. Ogni tentativo di contravvenzione a questa regola deve essere comunicato alla Direzione Generale.

3.6. Obbligo di riservatezza

La riservatezza è uno dei valori fondamentali da rispettare nella concreta operatività della nostra Azienda, in quanto contribuisce alla reputazione dell'Azienda stessa.
Tutti i collaboratori, di ogni ordine e grado e compresi i collaboratori esterni, sono tenuti al rispetto di tale principio anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. In particolare, gli organi sociali, il management, il personale dipendente ed i collaboratori esterni devono garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui siano venuti a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa e che sono considerati come appartenenti alla sessa azienda, come tali, non possono essere utilizzati, comunicati o diffusi senza specifica autorizzazione.

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite è imposto anche ai soggetti con cui la nostra Azienda intrattenga rapporti contrattuali o di altro genere, mediante specifiche clausole contrattuali o mediante la richiesta di sottoscrizione di patti di riservatezza. Analogamente, la nostra Azienda si impegna a tutelare le informazioni relative al proprio personale e ai terzi, prodotte o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni e a garantire la privacy degli interessati. A tal fine sono applicate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni. I terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni sono chiamati a sottoscrivere specifici patti di riservatezza.

3.7. Tutela del patrimonio aziendale

Tutto il personale deve rispettare, proteggere e custodire i valori e i beni che gli sono stati affidati. E' vietato utilizzare - se non ad esclusivo profitto dell'Azienda stessa - risorse, beni o materiali di proprietà dell'Azienda.

3.8. Comportamenti corretti nei luoghi di lavoro e all'esterno

Il personale della nostra Azienda deve sempre conformare la propria condotta alle disposizioni ed alle procedure aziendali (definite in dettaglio nel **Regolamento Aziendale Generale**) nel rispetto delle regole stabilite dalla legge e dal contratto di lavoro. I comportamenti dei dirigenti, in particolare, devono essere sempre improntati alla correttezza ed all'equità, in quanto vengono a costituire dei modelli di riferimento per tutti i collaboratori.

3.9. Responsabilità individuale e sistema di controllo interno

La qualità e la forza del gruppo è il risultato dell'azione di tutto il suo personale. Ognuno è responsabile delle azioni attuate nello svolgimento della propria attività lavorativa.
Inoltre, per coloro che svolgono funzioni direttive si aggiunge anche la responsabilità di sorvegliare l'attività svolta dal personale soggetto alla loro direzione e controllo.
La nostra Azienda diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dalla assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo.
Deve essere promossa ed incentivata una positiva attitudine ai controlli da parte degli organi sociali e del management dell'azienda, a tutti i livelli, in considerazione dell'apporto che questi danno al miglioramento dell'efficienza.
Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'Azienda, con l'obiettivo di garantire il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire in modo efficiente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.
Tutto il personale, nell'ambito delle funzioni svolte, è responsabile della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo attraverso i controlli di linea, costituiti dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui loro processi.

3.10. Responsabilità sociale

La nostra Azienda considera prioritaria la propria funzione sociale ed assume, pertanto, come linee guida essenziali della sua azione:

3.10.1. Lo sviluppo e la tutela della personale e delle professionalità.

L'azienda si impegna a sviluppare le capacità e le competenze del proprio personale, perseguendo una politica fondata sulle pari opportunità e sui meriti, considerando la professionalità una garanzia per l'intera collettività ed una condizione determinante per raggiungere i propri obiettivi. **Pertanto, ricerca, selezione, assunzione e sviluppo di carriera rispondono soltanto a valutazioni oggettive della qualità lavorativa, senza discriminazione alcuna**.
Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare né alcuna forma di pagamento irregolare degli stipendi.
La nostra Azienda si impegna inoltre a tutelare l'integrità morale del personale, evitando che questo subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi. Per questo motivo salvaguarda il personale da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni di lavoro interne o esterne, così come non viene tollerato, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro, prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze analoghe o consumare o cedere sostanze stupefacenti.

3.10.2. La sicurezza sul lavoro.

La nostra Azienda si impegna ad assicurare il continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro anche attraverso la definizione di specifiche procedure ed il controllo della loro corretta implementazione. L'innovazione tecnologica e organizzativa contribuisce, da un lato, in maniera significativa all'incremento della sicurezza sul lavoro e, dall'altro, esige la scrupolosa osservanza della normativa vigente. In assenza di normative in materia, la nostra Azienda si impegna a rappresentare il problema alle autorità competenti, continuando ad operare, allo stesso tempo, secondo standard di massima affidabilità. In ragione della specificità del servizio offerto, questo aspetto risulta prioritario anche nei rapporti con la clientela.

3.10.3. La salute.

La nostra Azienda ha l'obiettivo di lungo periodo è di far tendere a zero gli incidenti di esercizio e gli infortuni sul lavoro, impegnandosi a tutelare la salute di tutto il personale in ogni luogo e condizione di lavoro. La prevenzione sanitaria e il rispetto delle norme igieniche avvengono nella piena tutela della privacy. La tutela della salute è garantita anche ai Clienti che visitino le sedi della nostra Azienda.
L'azienda si impegna a vigilare sul rispetto delle leggi vigenti in materia di divieto di fumo.

3.10.4. Il rispetto dell'ambiente e l'ecosostenibilità.

La nostra Azienda si impegna a garantire il diritto dei cittadini al rispetto dell'ambiente, anche in occasione dell'esecuzione di nuovi investimenti o dell'introduzione di nuove tecnologie.
Tutti i materiali di scarto riciclabili vengono separati per famiglie omogenee (es. alluminio, acciaio, etc) e conferiti a riciclatori professionali. I materiali di scarto da discarica vengono ridotti al minimo e comunque smaltiti secondo le leggi in vigore nel rispetto dell'ambiente.

3.10.5. La responsabilità negli affari.

La nostra Azienda cura il perseguimento degli interessi pubblici sottesi alla propria attività e dell'interesse della collettività e, più in generale, assicura che la conduzione degli affari sia improntata al rispetto dei principi di integrità e trasparenza.
In particolare, tutte le azioni, le operazioni, le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nella pratica degli affari, devono essere improntati alla massima correttezza, con esclusione di qualsiasi fenomeno di corruzione o favoritismo, alla completezza e trasparenza delle informazioni ed alla legittimità, non solo formale, sulla base delle norme vigenti e delle procedure interne.
Gli organi sociali, il management, il personale dipendente ed i collaboratori esterni dell'azienda sono tenuti a fornire - nel corso delle trattative - informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e siano resi consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. La nostra Azienda si impegna a non sfruttare eventuali lacune contrattuali o di informazioni e conoscenze, o condizioni di debolezza economica delle proprie controparti.

4. I rapporti con le istituzioni e la pubblica amministrazione

I rapporti con enti pubblici di qualsiasi natura devono essere trasparenti e devono essere intrattenuti dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate.
Tali rapporti non sono fondati su promesse, elargizioni in denaro, concessioni di beni in natura per promuovere l'attività dell'Azienda o per difendere le proprie posizioni di mercato. La nostra Azienda non interviene nella sfera dei poteri pubblici o in quella politica per favorire interessi terzi allo scopo di ricevere benefici di varia natura. L'azienda vigila affinché quanto sopra non venga aggirato surrettiziamente attraverso rapporti di consulenza, di aiuti, di sponsorizzazioni, di pubblicità o incarichi personali. Si ribadisce che omaggi e gesti di cortesia e di ospitalità verso

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

esponenti di governi, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio e pubblici dipendenti sono ammessi quando siano di valore modesto e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi impropri. In ogni caso tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dalla Direzione Generale e documentata in modo adeguato. In coerenza con quanto definito in tema di integrità, si ribadisce, inoltre, che agli organi sociali, al management, al personale dipendente è tassativamente fatto divieto di richiedere o accettare somme di denaro o altre utilità per l'esecuzione di atti contrari o conformi al proprio ufficio, anche se nell'interesse dell'Azienda.
In particolare, e in via esemplificativa, nei rapporti con rappresentanti delle istituzioni pubbliche e della pubblica amministrazione in genere, italiana od estera, è vietato:

- promettere o concedere erogazioni in denaro per finalità diverse da quelle istituzionali;
- promettere o concedere favoritismi nell'assunzione di personale, nella scelta di fornitori di beni e servizi, nella comunicazione di informazioni e documenti;
- produrre documenti e/o dati falsi o alterati od omettere informazioni dovute, anche al fine di ottenere contributi/sovvenzioni/finanziamenti o altre erogazioni da parte dello stato o di enti pubblici o della comunità europea;
- destinare contributi/sovvenzioni/finanziamenti pubblici a finalità diverse da quelle per le quali sono stati ottenuti;
- accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi della pubblica amministrazione per ottenere e/o modificare informazioni a vantaggio dell'azienda.

5. Regole ed esempi pratici di condotta etica e professionale

Nello svolgimento delle attività quotidiana di ufficio ed in particolare - vista la specificità del business nella nostra Azienda – nell'operatività di officina/carrozzeria di riparazione automobili è possibile che il personale incorra in dubbi sui comportamenti da tenere per un radicale rispetto di questo Codice Etico e del Regolamento Aziendale Generale. Questo capitolo ha lo scopo di chiarire le regole da seguire e gli specifici comportamenti considerati gravemente dannosi e lesivi per la nostra Azienda.

5.1. Regole ed esempi pratici di condotta etica specifici per le officine di riparazione

5.1.1. Gestione dei Clienti, delle loro auto e dei loro effetti personali

I clienti sono il patrimonio della nostra Azienda e ci affidano le loro auto per una riparazione professionale, di qualità e rapida. È responsabilità d tutto il personale dei centri di riparazione avere un comportamento gentile, lucido, diligente ed integerrimo nei confronti dei clienti e dei beni che ci affidano. Nello specifico vanno rispettate rigorosamente le seguenti regole operative:

1) Accogliere sempre i Clienti con un atteggiamento gentile e sorridente, con un contegno consono ed un abbigliamento dignitoso.
2) Spiegare ai Clienti in dettaglio le procedure, con calma e senza perdere il controllo. Nel caso di problemi come ritardi o costi inaspettati, va spiegata loro la causa del problema e le contromisure che si stanno mettendo in atto.
   Anche quando il cliente avesse un atteggiamento ostile, non si deve mai perdere la calma verso il Cliente o rispondere con aggressività, mancanza di professionalità o sarcasmo.
3) Inserire i dati e la scansione dei documenti del Cliente del sinistro nel sistema informatico con estrema completezza e riservatezza, senza divulgare o far ascoltare agli astanti informazioni riservate o addirittura riferirle ad altri
4) Proteggere le auto dei Clienti e parcheggiarle in zone a basso rischio di furto o collisione e senza mai abbandonare le chiavi all'interno; devono inoltre essere protette con coprisedile, tappetino di carta e copertura volante.
5) Non rimuovere per alcun motivo alcun effetto personale del Cliente (comprese le monete) che si trovi all'interno dell'auto, indipendentemente dal valore (eventualmente depositarlo nel vano portaoggetti)
6) Non mettere i pezzi smontati e da rimontare o i ricambi da sostituire all'interno delle auto dei Clienti ma in apposite ceste esterne, identificate per commessa.

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

7) Nelle attività di spostamento della vettura sia nelle aree interne della singola officina sia tra officine o centri logistici esterni, porre la massima attenzione per evitare danni all'automezzo del Cliente; rispettare rigorosamente il Codice della Strada e non fare deviazioni di percorso
8) Non utilizzare per alcun motivo gli automezzi dei Clienti per uso personale o per il disbrigo di attività anche quando queste ultime fossero per l'Azienda

5.1.2.Frodi ed inganni

La nostra Azienda punisce severamente le frodi e gli inganni (comprese le false dichiarazioni) verso i propri Clienti o altre parti. Di seguito alcuni esempi di grave condotta fraudolenta che per nessun motivo deve essere messa in atto in una officina della nostra Azienda. Gli esempi non sono esaustivi delle pratiche contrarie a questo Codice Etico.

- Fatturare lavorazioni non eseguita o più onerose rispetto a quelle effettivamente eseguite
- Avere atteggiamenti collusivi con Clienti, soprattutto se parenti o amici, per frodare l'assicurazione o per stornare ai Clienti le franchigie o altri costi, anche quando sia il Cliente per primo ad offrire doni o favori
- Dichiarare l'utilizzo di materiali di consumo in eccesso rispetto a quelli effettivamente usati
- Danneggiare ulteriormente l'auto per eseguire una riparazione più onerosa
- Ricondurre un danno precedente a quello dello specifico sinistro da riparare
- Dichiarare di aver sostituto parti che non sono state effettivamente sostituite ma riparate
- Usare in altre riparazioni ricambi acquistati per una specifica riparazione di un Cliente
- Montare ricambi usati senza dichiararlo al Cliente o alla sua assicurazione
- Dichiarare che la riparazione avverrà con tecniche innovative o meno onerose (esempio riparazione a freddo per grandine) e poi usare tecniche diverse o tradizionali
- Dichiarare e registrare sul sistema informatico tempi più lunghi di quelli effettivamente utilizzati per la riparazione per aumentarne i costi, oppure più corti per aumentare la performance della riparazione.
- Non eseguire cicli di lavorazione previsti per migliorare performance personale o collettiva a danno della qualità della lavorazione.

5.1.3.Furti o azioni contro il patrimonio dell'Azienda o contro l'interesse pubblico

Di seguito alcuni esempi di condotte gravissime che per nessun motivo devono essere messe in atto dal personale di officina. Gli esempi non sono esaustivi delle pratiche contrarie a questo Codice Etico.

- Sottrarre materiale di consumo, attrezzi, utensili, prodotti vernicianti, materiali di cancelleria per scopi privati o simulare un furto per appropriarsi di beni aziendali di qualsiasi natura e valore
- Utilizzare strumenti e attrezzature aziendali per utilizzo personale o in favore di parenti o conoscenti, anche quando questo avvenga all'interno di una officina dell'Azienda
- Utilizzare strumenti di ufficio (ad esempio stampanti e fotocopiatrici) per scopi personali
- Abusare di materiali di consumo (esempio vernici, solventi di pulizia, etc.) rispetto al necessario per velocizzare il lavoro, ridurre gli sforzi, per negligenza o semplice sciatteria
- Eseguire riparazioni per conto di clienti, amici, parenti in modo fraudolento ovvero di nascosto, ottenendo o meno un beneficio economico personale.
- Appropriarsi di ricambi sostituiti dagli automezzi dei Clienti a prescindere dal loro stato di uso o valore
- Concordare con fornitori la fornitura di materiali o ricambi a prezzi più alti o in eccesso o a quanto effettivamente necessario per trarne in beneficio economico diretto o per farne un utilizzo personale o per coprire consumi eccessivi ed evitabili di materiali, soprattutto di consumo (esempio vernici). Questo anche quando fosse il fornitore a proporre l'azione fraudolenta con doni o favori anche di piccolo valore
- Eseguire lavori in garanzia senza seguire le procedure aziendali e senza registrare le ore di lavorazione per coprire propri o altrui errori nella precedente lavorazione
- Buttare i materiali di scarto riciclabili in maniera indistinta senza separarli (es. alluminio, acciaio, plastiche) o inquinare l'ambiente buttando materiali inquinanti negli scarichi.

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..

5.2. Regole ed esempi pratici generali di condotta etica per tutto il personale

Di seguito sono riportati alcuni esempi pratici di regole da seguire in Azienda:

5.2.1. Corruzione, doni e favori

- Può essere considerata corruzione l'offerta e l'accettazione di piccoli doni e "gentilezze" da parte di fornitori, consulenti ed anche clienti. Esempi: pranzi e cene, biglietti per eventi sportivi o ricreativi, brevi viaggi, oggetti anche di modesto valore, bottiglie di vino o ceste natalizie, omaggi, etc.. Informare la Direzione Generale prima di proporre o accettare piccoli doni o favori.
- Non accettare mai servizi gratuiti da clienti / fornitori (esempio lavaggio della propria auto, sconti su prodotti o servizi, etc.)
- Non offrire né tantomeno accettare per alcun motivo denaro. In caso di ricezione di offerta di denaro informare subito la Direzione Generale.
- Non offrire né tantomeno accettare per alcun motivo oggetti e regali di alto valore (esempio: orologi, viaggi, abbonamenti, vini pregiati, mezzi di trasporto, etc.)

5.2.2. Conflitti di interesse

1) Evitare qualsiasi azione, investimento, interesse o associazione con terze parti che possano interferire con gli interessi della nostra Azienda.
2) Non trovarsi mai nella posizione nella quale i propri interessi personali possano influenzare le decisioni prese a nome e per conto della nostra Azienda
3) Scegliere persone da assumere o fornitori soltanto sulla base dell'interesse della nostra Azienda
4) Non acquisire un interesse significativo (anche societario) con nessun fornitore, cliente o altra azienda senza prima l'approvazione della Direzione Generale.

La proprietà intellettuale di questo documento è di A21 Holding S.r.l. Nessuna riproduzione o divulgazione è autorizzata a terzi senza l'autorizzazione scritta di A21 Holding S.r.l..