

**FORMEZ  
CENTRO DI FORMAZIONE STUDI**

**CODICE ETICO**

**INDICE**

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>1</b>
1.1 VISIONE ETICA .....	1
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE .....	2
1.3 APPLICAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO.....	3
<b>2. PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>4</b>
2.1 ONESTÀ.....	4
2.2 RISPETTO DI LEGGI, CODICI E REGOLAMENTI VIGENTI .....	4
2.3 TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE.....	4
2.4 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI.....	4
2.5 RELAZIONI CON GLI ASSOCIATI E CREAZIONE DI VALORE .....	4
2.6 CENTRALITÀ DELLA PERSONA .....	5
2.7 IMPARZIALITÀ E PARI OPPORTUNITÀ .....	5
2.8 SALUTE E SICUREZZA.....	5
2.9 TUTELA DELLE RISORSE ORGANIZZATIVE.....	5
2.10 DILIGENZA E CORRETTEZZA NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI .....	6
2.11 CONCORRENZA LEALE .....	6
2.12 RISPETTO DELL'AMBIENTE .....	6
2.13 RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ .....	6
2.14 ORIENTAMENTO ALLA QUALITÀ.....	6
<b>3. NORME E STANDARD DI COMPORTAMENTO.....</b>	<b>7</b>
3.1 GENERALI.....	7
3.1.1 <i>Trattamento delle informazioni</i> .....	7
3.1.2 <i>Lotta ai comportamenti illeciti</i> .....	7
3.1.3 <i>Lotta ai conflitti di interesse</i> .....	7
3.1.4 <i>Omaggi, regalie e altre forme di benefici</i> .....	8
3.1.5 <i>Accuratezza delle scritture contabili</i> .....	8
3.1.6 <i>Rapporti con i media</i> .....	8
3.2 ASSOCIATI .....	9
3.2.1 <i>Partecipazione al governo</i> .....	9
3.2.2 <i>Rispetto degli standard di riferimento</i> .....	9
3.3 DIPENDENTI E COLLABORATORI .....	9
3.3.1 <i>Selezione del personale e costituzione del rapporto di lavoro</i> ....	9
3.3.2 <i>Politiche di gestione del personale</i> .....	10
3.3.3 <i>Valorizzazione e gestione dei dipendenti</i> .....	10
3.3.4 <i>Salute e sicurezza</i> .....	10
3.3.5 <i>Integrità' e tutela della persona</i> .....	11
3.3.6 <i>Doveri dei dipendenti e dei collaboratori</i> .....	11
Gestione delle informazioni .....	11
Conflitto di interessi .....	11
Omaggi, regalie ed altre forme di benefici .....	12
Utilizzo dei beni dell'organizzazione .....	12
3.4 CLIENTI .....	12

3.4.1	<i>Stile di comportamento verso i clienti</i>	12
3.4.2	<i>Contratti e comunicazioni con i clienti</i>	12
3.4.3	<i>Controllo della qualità e della customer satisfaction</i>	13
3.5	FORNITORI	13
3.5.1	<i>Rapporti con i fornitori/consulenti</i>	13
3.5.2	<i>Scelta dei contraenti</i>	13
3.5.3	<i>Integrità ed indipendenza nei rapporti</i>	14
3.5.4	<i>Tutela degli aspetti etici nelle forniture/consulenze</i>	14
3.6	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	14
3.6.1	<i>Rapporti con la pubblica amministrazione</i>	14
3.6.2	<i>Corretta informativa alla pubblica amministrazione</i>	15
3.6.3	<i>Organismi di vigilanza</i>	15
3.7	COLLETTIVITÀ	15
3.7.1	<i>Rapporti con le associazioni di rappresentanza</i>	15
3.7.2	<i>Rapporti con i partiti, organizzazioni sindacali e altre associazioni</i>	16

## 1. PREMESSA

Centro di Formazione Studi è una associazione riconosciuta quale persona giuridica privata, in forma abbreviata Formez.

Il riferimento al termine Formez nel contesto del presente atto va inteso come riferito all'ente nel suo complesso, come soggetto di imputazione di diritti, doveri e responsabilità ai sensi della normativa in materia (D.Lgs.n.231/01) che attua tutto ciò attraverso gli organi, le strutture organizzative ed ogni singolo soggetto, per quanto di competenza.

Questo codice etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività assunti dai collaboratori del "Formez - Centro di Formazione Studi", in forma abbreviata "Formez", nel rispetto dei legittimi interessi degli associati, dei collaboratori, dei clienti, dei partner e delle collettività nei territori in cui Formez è presente con le proprie attività.

### **Missione**

*Formez promuove l'innovazione amministrativa, organizzativa e tecnologica della Pubblica Amministrazione e favorisce il potenziamento del ruolo e delle competenze delle Regioni e degli Enti Locali, a supporto di uno sviluppo socialmente responsabile ed ambientalmente compatibile per una migliore qualità di vita del territorio nazionale.*

Attraverso tale "Mission", Formez esplicita lo scopo, il fine comune dell'attività degli individui e dei gruppi che collaborano all'interno dell'organizzazione e che intrattengono relazioni esterne.

### 1.1 Visione Etica

Formez rispetta le aspettative legittime dei propri stakeholder, ovvero quei soggetti (intesi nel senso di individui, gruppi, organizzazioni) che hanno con l'Istituto relazioni significative e i cui interessi sono a vario titolo coinvolti nell'attività di Formez, in modo coerente con la propria missione.

In particolare, sono stakeholder in primo luogo gli associati, i dipendenti, i collaboratori interni ed esterni, i clienti, i fornitori e i consulenti. In senso allargato, sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di Formez per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

Sono dunque stakeholder di Formez:

- associati
- dipendenti e collaboratori
- clienti
- fornitori
- pubbliche amministrazioni
- ambiente
- collettività
- organizzazioni sindacali
- altre istituzioni

Formez aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi stakeholder, e cerca di proseguire la propria missione ricercando il contemperamento degli interessi coinvolti. Questo codice è improntato dunque a un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte.

## 1.2 Ambito di applicazione del codice

Destinatari del codice etico sono tutti i dipendenti, senza alcuna eccezione, e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con Formez ed operano per perseguirne gli obiettivi.

Il codice etico deve essere rispettato da tutte le parti coinvolte negli atti giuridici stipulati dal Formez per lo svolgimento della propria attività.

Il codice etico ha validità sia in Italia che, eventualmente, all'estero.

I dipendenti ed i collaboratori di Formez hanno l'obbligo di conoscere le norme, astenersi da comportamenti contrari ad esse, rivolgersi al superiore o all'Organismo di Vigilanza preposto per chiarimenti o denunce, collaborare con le strutture deputate a verificare le violazioni e non nascondere alle controparti l'esistenza di un Codice. In ogni rapporto d'affari, tutte le controparti devono essere informate dell'esistenza di norme di comportamento e devono rispettarle, pena le conseguenze stabilite dal contratto.

L'osservanza delle norme del Codice è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i dipendenti ai sensi dell'art. 2104 del Codice Civile<sup>1</sup>. In particolare, il management è tenuto ad osservare il Codice nel proporre e

---

<sup>1</sup> "Art. 2104: Diligenza del prestatore di lavoro. Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro, impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende".

realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti dell'Istituto e i componenti del Consiglio di Amministrazione, nel fissare gli obiettivi dell'Istituto, devono ispirarsi ai principi del Codice.

Coloro che occupano posizioni di responsabilità in Formez (i soggetti apicali) sono infatti tenuti ad essere d'esempio per i propri dipendenti e collaboratori, ad indirizzarli all'osservanza del Codice e a selezionare con cura dipendenti e collaboratori che garantiscano massimo impegno nel rispetto delle norme. Devono inoltre riferire all'Organismo preposto tutte le informazioni utili circa eventuali carenze nei controlli, comportamenti sospetti, etc., e modificare i sistemi di controllo della propria funzione su indicazione dell'Organismo di Vigilanza.

### 1.3 Applicazione e diffusione del codice etico

Formez si impegna a favorire la conoscenza del codice etico e a far rispettare le norme di comportamento in esso contenute.

E' compito dell'Organismo di Vigilanza monitorare il funzionamento, l'attuazione e l'osservanza del codice etico, curare il suo aggiornamento, così come previsto nella normativa di riferimento (D.Lgs. n. 231/01).

Al fine di garantire la conoscenza ed il rispetto del codice e delle norme di comportamento in esso esplicitate, Formez sviluppa apposite clausole contrattuali sia per le parti coinvolte negli atti giuridici che per gli interlocutori con i quali Formez intrattiene rapporti di affari.

Formez si impegna a favorire una cultura aziendale caratterizzata dalla consapevolezza di controlli esistenti e dalla mentalità orientata all'esercizio del controllo. Si impegna, inoltre, ad approfondire e aggiornare il codice etico al fine di adeguarlo all'evoluzione della sensibilità civile e delle normative di rilevanza per il codice etico stesso.

## 2. PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO

### 2.1 Onestà

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività di Formez, le sue iniziative, i suoi rendiconti e le sue comunicazioni e costituisce valore essenziale della gestione organizzativa.

I rapporti con gli stakeholder, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

### 2.2 Rispetto di leggi, codici e regolamenti vigenti

Formez si impegna a rispettare tutte le leggi e le direttive nazionali ed internazionali e tutte le prassi generalmente riconosciute, inoltre ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico che gli è affidato

### 2.3 Trasparenza e completezza dell'informazione

Formez si impegna ad informare, in modo chiaro e trasparente, tutti gli stakeholder circa la propria situazione patrimoniale ed il proprio andamento economico, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo.

Le evidenze finanziarie, contabili e gestionali ed ogni altra comunicazione di Formez devono rispondere ai requisiti di completezza ed accuratezza.

### 2.4 Riservatezza delle informazioni

Formez assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di trattamento dei dati e si impegna a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

### 2.5 Relazioni con gli associati e creazione di valore

Formez crea le condizioni affinché la partecipazione degli associati alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse.

Formez si adopera affinché la gestione complessiva delle risorse sia tale da salvaguardare ed eventualmente accrescere il valore dell'organizzazione.

## 2.6 Centralità della persona

Formez promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona, la libertà di associazione e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri.

In particolare Formez tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze e conoscenze possedute da ciascun collaboratore.

## 2.7 Imparzialità e pari opportunità

Formez evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder.

## 2.8 Salute e sicurezza

Formez si impegna ad assicurare ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro sicure, salutarie e rispettose della dignità individuale e garantisce la loro integrità fisica e morale.

Formez adotta e mantiene adeguati sistemi di gestione volti a identificare, prevenire e reagire a possibili situazioni di rischio, per garantire la salute e la sicurezza di tutto il personale.

## 2.9 Tutela delle risorse organizzative

Formez assicura la protezione del proprio patrimonio intellettuale, consentendone l'accesso alle sole persone autorizzate ed evitando l'utilizzo di informazioni riservate da parte dei collaboratori per scopi diversi dall'esercizio della propria attività.

Formez garantisce, inoltre, la conservazione e la protezione del patrimonio fisico istruendo i propri dipendenti e collaboratori all'uso corretto dei beni e delle risorse a loro affidati per l'esercizio delle attività.



## **2.10 Diligenza e correttezza nella gestione dei contratti**

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. Formez si impegna a non sfruttare, a proprio vantaggio, condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

## **2.11 Concorrenza leale**

Formez intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi e di posizione dominante.

## **2.12 Rispetto dell'ambiente**

Formez contribuisce alla diffusione ed alla sensibilizzazione in tema di sviluppo sostenibile, e gestisce, in modo ambientalmente compatibile, le proprie attività in considerazione dei diritti delle generazioni future.

Formez rispetta le aspettative dei propri clienti relativamente alle questioni dell'ambiente.

## **2.13 Responsabilità verso la collettività**

Formez è consapevole degli effetti della propria attività sul contesto territoriale di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione all'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

Per questo motivo, intende operare nel rispetto delle comunità locali e nazionali, e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e legittimazione ad operare.

## **2.14 Orientamento alla qualità**

Formez orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

Per questo motivo, indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e fornitura di servizi con elevati standard di qualità.

## 3. NORME E STANDARD DI COMPORTAMENTO

### 3.1 Generali

Tutti i soggetti terzi che hanno rapporti con l'Istituto sono sottoposti alle stesse regole di comportamento.

#### 3.1.1 *Trattamento delle informazioni*

Tutte le informazioni a disposizione di Formez sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati.

A questo proposito, sono definite e mantenute in continuo aggiornamento delle specifiche procedure per il trattamento delle informazioni.

Esiste un'organizzazione interna responsabile del trattamento delle informazioni, che si occupa di gestire ruoli e responsabilità al riguardo e di classificare le informazioni per livelli di criticità.

Inoltre, Formez richiede ai consulenti dell'Istituto ed ai terzi il rispetto delle procedure relative al trattamento delle informazioni.

#### 3.1.2 *Lotta ai comportamenti illeciti*

Formez, in coerenza con i valori di onestà e trasparenza, si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare comportamenti illeciti.

In particolare, non consente che siano versate somme di denaro o esercitate altre forme di corruzione allo scopo di procurare vantaggi diretti o indiretti all'associazione stessa. Vieta l'accettazione di doni o favori da parte di terzi che oltrepassino le normali regole di ospitalità e cortesia.

#### 3.1.3 *Lotta ai conflitti di interesse*

Formez non permette che i propri dipendenti e collaboratori siano coinvolti in rapporti che possano portare a dei conflitti d'interesse con il proprio ruolo organizzativo.

Questo vale sia nel caso in cui un dipendente o collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione dell'Istituto o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'Istituto, sia nel caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

### ***3.1.4 Omaggi, regalie e altre forme di benefici***

Non è ammessa alcuna forma di regalo o beneficio gratuito, promesso, offerto o ricevuto, che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi operazione riconducibile all'attività dell'Istituto. Tale norma non ammette deroghe nemmeno in quei Paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è ritenuto consuetudine.

### ***3.1.5 Accuratezza delle scritture contabili***

Le evidenze finanziarie di Formez devono essere basate su informazioni precise, esaurienti e verificabili e riflettere la natura dell'operazione di cui si tratta, nel rispetto della struttura gerarchica ed organizzativa dell'Istituto.

Nessuna scrittura contabile falsa o artificiosa può essere inserita nei registri contabili dell'Istituto per alcuna ragione. Nessun dipendente può impegnarsi in attività che determinino un tale illecito, anche se su richiesta di un superiore.

La responsabilità di realizzare un sistema di controllo interno efficace è affidata a tutta la struttura organizzativa che ha nei dirigenti i soggetti incaricati di far partecipi gli altri dipendenti e collaboratori sugli aspetti di loro pertinenza.

Tutti i dipendenti e i collaboratori, nell'ambito delle funzioni ed attività svolte, concorrono alla definizione ed al corretto funzionamento del sistema di controllo e sono tenuti a comunicare in forma scritta al superiore, o all'Organismo di Vigilanza, le eventuali omissioni, falsificazioni o irregolarità contabili delle quali fossero venuti a conoscenza.

### ***3.1.6 Rapporti con i media***

Coerentemente con i principi di trasparenza e completezza dell'informazione, la comunicazione di Formez verso l'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione.

## 3.2 Associati

### 3.2.1 Partecipazione al governo

L'Assemblea dagli associati è il momento privilegiato per instaurare un proficuo dialogo tra associati e Consiglio di Amministrazione.

A tal fine:

- è assicurata la regolare partecipazione degli Amministratori ai lavori assembleari;
- sono previste specifiche disposizioni volte ad agevolare la raccolta delle deleghe presso gli associati per l'esercizio del diritto di voto;
- è adottato un apposito regolamento finalizzato a garantire l'ordinato e funzionale svolgimento delle assemblee.

### 3.2.2 Rispetto degli standard di riferimento

Il sistema di corporate governance adottato da Formez è conforme a quanto previsto dalla legge. In questo senso, esso è principalmente indirizzato a:

- massimizzare la partecipazione degli associati;
- realizzare la massima trasparenza nei confronti degli stakeholder dell'Istituto;
- controllare i rischi di gestione.

## 3.3 Dipendenti e Collaboratori

### 3.3.1 Selezione del personale e costituzione del rapporto di lavoro

La valutazione del personale che Formez dovesse eventualmente assumere, è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi ed alle esigenze organizzative, nel rispetto dei principi dell'imparzialità e delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Tutto il personale deve essere assunto con regolare contratto di lavoro; non è consentita alcuna forma di lavoro irregolare o in nero.

Nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente/collaboratore deve ricevere esaurienti informazioni riguardo alle caratteristiche delle mansioni e della funzione, agli elementi normativi e retributivi ed alle normative e comportamenti per la gestione dei rischi connessi alla salute, sicurezza e rispetto della privacy.

Egli deve altresì accettare in forma esplicita i propri impegni derivanti dal presente codice etico.

### ***3.3.2 Politiche di gestione del personale***

E' proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei dipendenti e collaboratori.

Tutte le decisioni prese nell'ambito della gestione e dello sviluppo del personale sono basate su considerazione di profili di merito e/o corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori.

Nel caso di riorganizzazioni è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, se necessarie, azioni di formazione e/o riqualificazione professionale.

### ***3.3.3 Valorizzazione e gestione dei dipendenti***

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri dipendenti.

In questo ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte del responsabile dei punti di forza e di debolezza del dipendente, in modo che questi possa tendere al miglioramento delle proprie competenze, anche attraverso attività di formazione mirata.

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei dipendenti richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Nella gestione dei rapporti gerarchici Formez si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere prestazioni, favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente codice.

### ***3.3.4 Salute e sicurezza***

Formez è consapevole dell'importanza di garantire la più completa sicurezza negli ambienti di lavoro nei quali i propri dipendenti e collaboratori operano. Per questo si impegna a promuovere e diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando tra i propri collaboratori la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e mettendo in atto una serie di azioni, soprattutto preventive, per preservare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutti i collaboratori.

All'interno di Formez è appositamente costituita una struttura responsabile della gestione degli aspetti connessi alla salute e sicurezza, con l'obiettivo di applicare un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza, che comprenda adeguati momenti formativi e di comunicazione, continuo aggiornamento delle metodologie e delle risorse da proteggere, alla luce dell'analisi dei rischi e delle carenze dei processi.

Gli Amministratori, i dipendenti ed i collaboratori si impegnano al rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza.

### ***3.3.5 Integrità' e tutela della persona***

Formez garantisce il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo, salvaguarda i dipendenti ed i collaboratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni o delle sue preferenze.

Il dipendente/collaboratore che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati alla sfera sessuale, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, etc., o qualunque altro motivo non giustificato sulla base di criteri oggettivi e ragionevoli, può segnalare l'accaduto alla funzione competente che valuterà attentamente l'effettiva violazione del presente codice.

### ***3.3.6 Doveri dei dipendenti e dei collaboratori***

I dipendenti o i collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti dal proprio contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente codice etico, assicurando le prestazioni che gli sono richieste.

#### ***Gestione delle informazioni***

Il dipendente/collaboratore deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche Formez in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

#### ***Conflitto di interessi***

Ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad evitare qualsiasi situazione in cui si possa manifestare un conflitto di interesse e deve astenersi dal trarre vantaggio personale da opportunità d'affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il collaboratore è tenuto ad informare i propri responsabili.

## **Omaggi, regalie ed altre forme di benefici**

I dipendenti e i collaboratori di Formez non chiedono, per sé o per gli altri, né accettano, neanche in occasione di festività, regali e altre utilità salvo quelli d'uso di modico valore, da soggetti che abbiano tratto o comunque possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'Istituto.

I dipendenti e i collaboratori non chiedono per sé o per gli altri, né accettano, regali o altre utilità da un subordinato o da suoi parenti entro il quarto grado. Il dipendente non offre regali o altre utilità ad un sovraordinato o ai suoi parenti entro il quarto grado, o conviventi, salvo quelli d'uso di modico valore.

## **Utilizzo dei beni dell'organizzazione**

Ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni di Formez, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

Ogni dipendente/collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per l'Istituto stesso.

Il dipendente non utilizza, a fini privati, materiale o attrezzature di cui dispone in ragione dell'attività svolta.

## **3.4 Clienti**

### **3.4.1 Stile di comportamento verso i clienti**

Lo stile di comportamento di Formez nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

### **3.4.2 Contratti e comunicazioni con i clienti**

I contratti e le comunicazioni con i clienti di Formez devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;

# NORME DI COMPORTAMENTO

- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive e comunque scorrette;
- completi, tali da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della comprensione da parte del cliente.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta del canale di contatto (lettere, telefono, quotidiani, e-mail, ecc.) più idoneo alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, a impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri. Infine è cura di Formez comunicare, in maniera tempestiva, ogni informazione relative a:

- eventuali modifiche del contratto;
- eventuali variazioni della condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti;
- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti della Autorità di controllo.

### ***3.4.3 Controllo della qualità e della customer satisfaction***

Formez si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi/prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

## **3.5 Fornitori**

### ***3.5.1 Rapporti con i fornitori/consulenti***

Formez richiede ai propri fornitori e ai propri consulenti il rispetto di principi etici corrispondenti ai propri, ritenendo questo aspetto di fondamentale importanza per la nascita o la continuazione di un rapporto d'affari.

### ***3.5.2 Scelta dei contraenti***

I processi di approvvigionamento di beni e servizi sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, di adeguata professionalità, alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.



### ***3.5.3 Integrità ed indipendenza nei rapporti***

Le relazioni con i fornitori/consulenti sono regolate dai principi sopra riportati e sono oggetto di un costante monitoraggio.

La stipula di un contratto con fornitori/consulenti deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza cercando di evitare, per quanto possibile, eccessi di reciproca dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, Formez predispone:

- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura/servizio e l'unità stipulante il contratto;
- un'adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- strumenti per la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalla normative vigenti.

### ***3.5.4 Tutela degli aspetti etici nelle forniture/consulenze***

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, Formez si impegna a introdurre, per particolari forniture, requisiti di tipo sociale e/o ambientale. Le violazioni dei principi generali del codice etico comportano meccanismi sanzionatori previsti contrattualmente.

A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole.

## **3.6 Pubbliche Amministrazioni**

### ***3.6.1 Rapporti con le pubbliche amministrazioni***

L'assunzione di impegni con le istituzioni pubbliche locali, regionali, statali, comunitarie o internazionali è riservata esclusivamente alle funzioni preposte ed autorizzate. Per questo motivo è necessario che sia raccolta e conservata la documentazione che riassume le procedure attraverso le quali Formez è entrata in contatto con tali istituzioni.

Fermo quanto indicato al paragrafo 3.1.4, qualsiasi dipendente o collaboratore che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere delle istituzioni di cui sopra, deve immediatamente riferire all'Organismo di Vigilanza, se dipendente, ovvero al proprio referente, se soggetto terzo.

## **3.6.2 Corretta informativa alla pubblica amministrazione**

Ogni rapporto con le istituzioni pubbliche, statali, comunitarie o internazionali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a esplicitare l'attività di Formez, a rispondere a richieste informali o ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze), o comunque a rendere nota la posizione dell'associazione su temi rilevanti. A tal fine, essa si impegna a;

- operare, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori Istituzionali a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare gli interessi e le posizioni di Formez in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Inoltre, è fatto divieto agli Amministratori, al personale dipendente, ai collaboratori e ai consulenti dell'Istituto ed ai terzi di falsificare, alterare o omettere dati e/o informazioni al fine di ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per l'Istituto.

## **3.6.3 Organismi di vigilanza**

Formez dà piena e scrupolosa osservanza alle regole emesse dagli Organismi di vigilanza.

Formez non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dalle autorità e dagli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie evitando di impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo.

Per garantire la massima trasparenza, Formez ed i propri dipendenti si impegnano a non trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con dipendenti di qualsiasi Organismo di Vigilanza e loro familiari.

## **3.7 Collettività**

### **3.7.1 Rapporti con le associazioni di rappresentanza**

Formez ritiene che il dialogo con le associazioni sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della propria attività, perciò instaura un canale di confronto e di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei propri stakeholder, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi,

presentare linee di sviluppo e le posizioni di Formez e prevenire possibili situazioni di conflitto.

A tal fine, Formez:

- garantisce risposte alle osservazioni di tutte le associazioni;
- quando possibile, è orientata a informare e coinvolgere, sui temi che interessano specifiche categorie di stakeholder, le più qualificate e rappresentative associazioni di categoria.

### ***3.7.2 Rapporti con i partiti, organizzazioni sindacali e altre associazioni***

Formez non finanzia partiti sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica.

Tuttavia è possibile cooperare, anche finanziariamente, con organizzazioni, per specifici progetti in base a criteri oggettivi e identificati:

- finalità riconducibili alla missione e/o coerente ai principi etici di riferimento;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse finanziarie;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti all'interno di Formez.