



# **CODICE ETICO**



## Sommario

1.	PREMESSA .....	4
2.	INTRODUZIONE AL CODICE ETICO E AL SUO UTILIZZO.....	5
2.1	La missione di Farmacie Comunali.....	5
2.2	Un approccio cooperativo verso gli stakeholder .....	6
2.3	Comportamenti non etici.....	6
2.4	Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari .....	6
2.5	Il valore della reciprocità.....	6
2.6	Validità e applicazione del Codice.....	6
3.	PRINCIPI GENERALI.....	7
3.1	Centralità della funzione di servizio al cittadino .....	7
3.2	Appropriatezza delle prestazioni.....	7
3.3	Imparzialità.....	7
3.4	Onestà .....	7
3.5	Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse .....	7
3.6	Ottemperanza alle leggi e osservanza delle norme .....	8
3.7	Riservatezza.....	8
3.8	Relazioni con i Soci .....	8
3.9	Valorizzazione dell'investimento societario .....	9
3.10	Valorizzazione delle risorse umane .....	9
3.11	Tutela della dignità del lavoratore .....	9
3.12	Pari opportunità .....	9
3.13	Sicurezza dell'ambiente di lavoro .....	9
3.14	Equità dell'autorità .....	9
3.15	Integrità della persona.....	10
3.16	Trasparenza e completezza dell'informazione.....	10
3.17	Diligenza e accuratezza nell'esecuzione ed eventuale rinegoziazione dei contratti.....	10
3.18	Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti ..	10
3.19	Imparzialità negli approvvigionamenti .....	10
3.20	Correttezza e puntualità nei pagamenti.....	10
3.21	Qualità dei servizi e dei prodotti.....	10
3.22	Concorrenza leale .....	11
3.23	Tutela ambientale .....	11
3.24	Corretto svolgimento dell'amministrazione della giustizia .....	11
4.	CRITERI DI CONDOTTA.....	12
4.1	Corporate governance .....	12
4.1.1	Assemblea dei Soci di Farmacie comunali.....	12
4.1.2	Consiglio di Amministrazione di Farmacie Comunali .....	12
4.1.3	Controllo sulle informazioni .....	13
4.2	Trattamento delle informazioni .....	13
4.3	Regali, omaggi e benefici .....	13



4.4	Comunicazione all'esterno .....	14
4.5	Selezione del personale .....	14
4.6	Costituzione del rapporto di lavoro .....	14
4.7.	Gestione del personale .....	15
4.8	Diffusione delle politiche del personale .....	15
4.9	Valorizzazione e formazione delle risorse .....	15
4.10	Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori.....	16
4.11	Coinvolgimento dei collaboratori .....	16
4.12	Interventi sull'organizzazione del lavoro.....	16
4.13	Sicurezza, igiene e salute sul luogo di lavoro .....	16
4.14	Tutela della privacy .....	17
4.15	Integrità e tutela della persona .....	18
4.16	Doveri dei collaboratori .....	18
4.17	Gestione e utilizzo delle informazioni .....	18
4.18	Conflitto di interessi .....	18
4.19	Utilizzo dei beni aziendali.....	19
4.20	Imparzialità.....	20
4.21	I contratti e le comunicazioni ai clienti .....	20
4.22	Stile di comportamento dei collaboratori .....	20
4.23	Controllo della qualità e della customer satisfaction.....	20
4.24	Scelta del fornitore.....	20
4.25	Integrità e indipendenza nei rapporti .....	20
4.26	Tutela degli aspetti etici nelle forniture .....	21
4.27	Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni .....	21
4.28	Contributi e sponsorizzazioni .....	22
5.	MODALITÀ DI ATTUAZIONE .....	22
5.1	Compiti del Consiglio di Amministrazione .....	22
5.2	Comunicazione e formazione .....	22
5.3	Segnalazioni degli stakeholder.....	23
5.4	Violazione del codice etico.....	23



## **1. PREMESSA**

Il D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 ha introdotto la responsabilità amministrativa degli enti, con o senza personalità giuridica in presenza di reati commessi nel loro interesse o a loro vantaggio dalle persone che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'ente e dai soggetti sottoposti alla loro direzione e vigilanza.

La responsabilità dell'ente si aggiunge a quella delle persone fisiche. La responsabilità coinvolge il patrimonio dell'ente ed indirettamente gli interessi dei soci. Prima dell'entrata in vigore del D. Lgs. 231/2001 se un soggetto fisico commetteva un reato rispondeva personalmente in sede penale – detenzione o sanzione pecuniaria – ed in sede civile – risarcimento del danno causato. Dopo l'entrata in vigore del D. Lgs. 231/2001, se il reato è commesso nell'interesse o a vantaggio dell'ente, è responsabile anche l'ente, che risponde con il proprio patrimonio: vengono cioè applicate all'Ente sanzioni o di carattere pecuniario – pagamenti di sanzioni in denaro – o di tipo interdittivo – cioè sospensione dell'attività, divieto di contrattare con la P.A. ecc.

Le sanzioni previste nei confronti dell'ente sono particolarmente severe e possono avere impatto devastante sia sul business che sull'immagine dell'ente stesso.

Per andare esente da responsabilità l'ente si deve dotare di un "modello organizzativo" idoneo a prevenire i reati presupposto e deve efficacemente attuarlo; si tratta di una serie di misure e procedure organizzative, gestionali e di controllo volte a limitare il rischio di illecito.

Farmacie Comunali S.p.A. ha realizzato un progetto per predisporre ed attuare un modello idoneo ed efficace.

I principali elementi del modello sono: il Codice Etico, il Sistema disciplinare, l'Organismo di Vigilanza; una serie di Protocolli riguardanti le attività a maggior rischio di reato, le linee guida per l'applicazione e la modifica dei protocolli citati.

Il Consiglio di Amministrazione nella riunione del 29 marzo 2011 ha approvato la prima versione del Modello ed i suoi elementi costitutivi, in conformità a quanto richiesto dalla norma e dalle linee guida delle principali associazioni di categoria (Confindustria 31 marzo 2008; ABI febbraio 2004; Ance ottobre 2004). Tra gli elementi costitutivi del Modello particolare attenzione deve essere prestata al "Codice Etico".

Il Codice Etico è un documento ufficiale della Società e come tale è stato voluto ed approvato dal massimo Vertice aziendale e cioè dal Consiglio di Amministrazione di Farmacie Comunali. Esso contiene l'insieme dei principi cui la Società intende conformare la propria attività e quella dei soggetti che operano per suo conto e, pertanto, ha il precipuo scopo di raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti che la Società esige non vengano adottati al di là ed indipendentemente da quanto previsto a livello normativo.

In particolare, la Società per mezzo delle regole contenute nel Codice Etico intende ottenere una ragionevole e concreta prevenzione dei reati contenuti specificatamente nella normativa 231, disciplinando tutte le attività ritenute a rischio, specie se prive di regola sotto il profilo tecnico e/o deontologico (per i farmacisti il riferimento è anche al codice deontologico di categoria).

I valori:

- devono essere intesi come guida effettiva del comportamento e dell'attività dell'azienda;
- devono essere effettivamente osservati a tutti i livelli, ricoprendo l'insieme delle funzioni, delle attività e delle relazioni dell'azienda;
- devono, infine trovare applicazione indistintamente per tutte le categorie di soggetti che possono influenzare oppure che sono influenzati dall'azienda (portatori di interesse o stakeholder) e all'interno delle varie categorie.



Il Codice Etico:

- è una carta dei diritti e dei doveri morali che definisce la responsabilità di ogni partecipante dell'organizzazione;
- costituisce uno strumento di governance e di gestione strategica dell'impresa, identificando i criteri guida per un governo equo ed efficiente della relazione con gli stakeholder;
- promuove relazioni basate sulla fiducia;
- induce la cooperazione degli stakeholder;
- sostiene la reputazione e la legittimazione morale dell'impresa.

Attraverso l'adozione del presente Codice, Farmacie Comunali intende porsi i seguenti obiettivi:

- di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali l'Azienda informa la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto delle regole da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;
- di organizzazione e gestione della Società, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per l'Azienda.

In quest'ottica si comprende come la Società, per dare forza precettiva alle disposizioni contenute nel Codice abbia adottato un Sistema disciplinare, in linea con il CCNL e lo statuto dei lavoratori, volto a sanzionare le condotte lesive dei principi e delle regole di condotta contenute nel Codice.

Il Codice Etico viene diffuso sia con modalità cartacea che elettronica in ogni singola farmacia, oltre che presso la sede.

## **2. INTRODUZIONE AL CODICE ETICO E AL SUO UTILIZZO**

Questo Codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori della Farmacie Comunali S.p.A. (d'ora in poi Farmacie Comunali).

Il presente Codice Etico è così strutturato:

- Mission;
- Principi e valori;
- Richiamo generale alla compliance con leggi e regolamenti;
- Criteri di condotta articolati per stakeholder;
- Sistema di attuazione

### **2.1 La missione di Farmacie Comunali**

La missione di Farmacie Comunali è quella di esprimere funzioni e prestazioni sempre più adeguate, per migliorare e promuovere la tutela della salute degli individui e della collettività, garantendo livelli uniformi di assistenza farmaceutica. A tale fine Farmacie Comunali spa persegue l'eccellenza nella gestione e nella fornitura di servizi, valorizzando le competenze e l'innovazione tecnologica in iniziative di crescita per creare valore per i propri soci, soddisfazione dei clienti e crescita professionale dei collaboratori.



## **2.2 Un approccio cooperativo verso gli stakeholder**

Farmacie Comunali aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di Farmacie Comunali o che hanno comunque un interesse nel suo perseguimento.

Sono stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività di Farmacie comunali, in primo luogo i soci e, quindi, i collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner d'affari.

## **2.3 Comportamenti non etici**

Nella condotta degli affari i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra Farmacie Comunali ed i suoi stakeholder.

Non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell'impresa, i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

Farmacie Comunali spa non si rapporta con soggetti - interni o esterni - che tengano comportamenti non etici o contrari al presente codice

## **2.4 Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari**

La buona reputazione della società è una risorsa essenziale.

La buona reputazione all'esterno favorisce gli investimenti dei soci, la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la collaborazione dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno, essa consente di prendere e attuare le decisioni senza frizioni e di organizzare il lavoro senza controlli burocratici inutili ed esercizi eccessivi dell'autorità.

Dato che il Codice Etico chiarisce i particolari doveri di Farmacie Comunali nei confronti degli stakeholder, si propone la sua effettiva osservanza come termine di paragone in base al quale giudicare la reputazione di Farmacie comunali.

Il Codice Etico è pertanto costituito:

- dai principi generali sulle relazioni con gli stakeholder, che definiscono in modo astratto i valori di riferimento nelle attività di Farmacie Comunali;
- dai criteri di condotta verso ciascuna classe di stakeholder, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i collaboratori di Farmacie Comunali sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- dai meccanismi di attuazione, che descrivono il sistema di controllo per l'osservanza del Codice Etico e per il suo continuo miglioramento.

## **2.5 Il valore della reciprocità**

Questo Codice è improntato a un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno. Farmacie Comunali richiede perciò che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate a un'analoga idea di condotta etica.

## **2.6 Validità e applicazione del Codice**

Il Codice Etico si applica a tutte le società e a tutti i soggetti con cui opera Farmacie Comunali ed è conseguentemente vincolante per i comportamenti di tutti i suoi collaboratori. Perciò Farmacie Comunali richiede alle aziende con cui opera ed ai principali fornitori di tenere una condotta in linea con i principi generali del presente Codice.



Il Codice Etico ha validità in Italia, in quanto Farmacie Comunali non ha alcun tipo di rapporto con soggetti esterni al territorio dello Stato.

### **3. PRINCIPI GENERALI**

Farmacie Comunali individua nel legame tra la propria impronta etica e la qualità del servizio erogato la dimensione entro la quale debbano essere svolte tutte le attività.

Pertanto, ogni attività si ispira ai seguenti principi:

#### **3.1 Centralità della funzione di servizio al cittadino**

Farmacie Comunali indirizza la propria gestione al miglioramento costante dei rapporti con gli utenti, e pertanto, nell'esercizio delle proprie funzioni:

- garantisce la massima disponibilità con gli utenti e non ne ostacola l'esercizio dei diritti;
- favorisce l'accesso degli utenti alle informazioni a cui abbiano titolo, e nei limiti in cui ciò non sia vietato, fornisce tutte le notizie e le informazioni necessarie;
- applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa, agevolando, comunque, lo svolgimento, da parte degli utenti, delle attività loro consentite o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore

#### **3.2 Appropriatezza delle prestazioni**

Farmacie Comunali garantisce l'erogazione dei servizi in un contesto assistenziale e organizzativo in grado di contemperare al meglio i bisogni di salute dell'utente e le esigenze di razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse.

#### **3.3 Imparzialità**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder (la scelta dei clienti da servire, i rapporti con i soci, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), Farmacie Comunali 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 dei suoi interlocutori. Farmacie Comunali intende improntare il proprio comportamento alla ponderazione di tutti gli interessi legislativamente tutelati, nel rispetto dei principi costituzionali, delle norme comunitarie, nazionali e regionali che presiedono all'attività sanitaria e farmaceutica

#### **3.4 Onestà**

Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori di Farmacie Comunali sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e i regolamenti interni.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse di Farmacie Comunali può giustificare una condotta non onesta.

#### **3.5 Correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse**

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti siano, o possano solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui un collaboratore persegue un interesse diverso dalla missione di impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholder o si avvantaggi "personalmente" di opportunità d'affari d'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni



pubbliche, agiscono in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

E così a titolo meramente esemplificativo sono considerate ipotesi di conflitto di interessi:

- l'utilizzo di poteri connessi all'incarico rivestito o alle funzioni esercitate, al fine di realizzare o tentare di perseguire interessi propri o di altri, confliggenti con gli interessi di Farmacie Comunali e degli utenti;
- l'impiego di dati o di notizie acquisite nell'esercizio delle proprie funzioni o per l'incarico rivestito, a vantaggio proprio o di altri e in contrasto con gli interessi di Farmacie Comunali;
- la partecipazione - palese od occulta -, diretta o indiretta, dei destinatari o di loro familiari allo svolgimento di attività erogate da terzi in favore di Farmacie Comunali;
- l'espletamento della professione ovvero l'esercizio di attività con modalità tali da configurare una violazione delle norme preordinate a disciplinare l'esercizio libero professionale o comunque l'attività lavorativa in forma autonoma, e che contrastino con gli interessi di Farmacie Comunali.

### **3.6 Ottemperanza alle leggi e osservanza delle norme**

Farmacie Comunali intende soddisfare le legittime attese sociali e ambientali dei vari portatori di interesse interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività. Farmacie Comunali persegue tale scopo nel rispetto dei principi costituzionali e delle norme comunitarie, nazionali e regionali che presiedono all'attività di erogazione dei farmaci e sanitaria.

In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice Etico possono essere considerati un vantaggio per Farmacie Comunali e pertanto nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti.

Il rispetto della legge costituisce per Farmacie Comunali lo standard minimo accettabile di comportamento; è adottata ed agita una strategia, nei termini più oltre specificati, per gestire la variabilità delle leggi e l'orientamento a conformità e al rispetto delle stesse.

### **3.7 Riservatezza**

Farmacie Comunali assicura la riservatezza e la sicurezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali; ha adottato un Documento Programmatico di Sicurezza in materia di trattamento dei dati (D.P.S) a cui tutti possono accedere e nel quale vengono riportate le misure di sicurezza adottate (in conformità alla legislazione vigente in materia)

Farmacie Comunali si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. Inoltre, i collaboratori di Farmacie Comunali sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività istituzionale, attenendosi nei rapporti con gli utenti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operanti al suo interno.

Farmacie Comunali garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di misure organizzative che consentano il rispetto della dignità degli utenti e di coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con la stessa.

### **3.8 Relazioni con i Soci**

Il Socio non è solo una fonte di finanziamento ma un soggetto con opinioni e preferenze morali di vario genere. Per orientarsi nelle decisioni di investimento e nelle delibere societarie necessita perciò di tutta l'informazione rilevante disponibile.

Farmacie Comunali crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia consapevole, promuove la parità di informazione e, inoltre, tutela l'interesse della società e dei soci stessi da azioni intentate e volte a far prevalere interessi particolari.





### **3.9 Valorizzazione dell'investimento societario**

Farmacie Comunali si adopera affinché le performance economico/finanziarie siano tali da salvaguardare e accrescere il valore dell'impresa, al fine di remunerare adeguatamente il rischio che i soci assumono con l'investimento dei propri capitali e il reinvestimento degli stessi in innovazione tecnologica, miglioramento dei servizi erogati, investimento nelle risorse umane.

### **3.10 Valorizzazione delle risorse umane**

I collaboratori di Farmacie Comunali sono un fattore indispensabile per il successo della società. Per questo motivo, la Società tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

### **3.11 Tutela della dignità del lavoratore**

Farmacie Comunali favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della personalità; in tal senso si adopera per mantenere un clima interno che garantisca il rispetto della dignità di ciascuno.

I rapporti interni sono improntati a valori di civile collaborazione e si svolgono nel rispetto dei diritti e della libertà delle persone, nonché dei principi fondamentali che affermano la pari dignità sociale senza discriminazione alcuna.

I poteri connessi alle posizioni aziendali sono esercitati con obiettività ed equilibrio.

La Società adotta strategie per garantire la corretta gestione di eventuali casi in cui si verificano comportamenti ascrivibili a discriminazione, molestia, mobbing, ecc.

### **3.12 Pari opportunità**

Farmacie Comunali rifiuta ogni tipo di illegittima discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi livello nelle relazioni con i Clienti.

Farmacie Comunali nel rispetto di quanto sopra enunciato, rifiuta in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti.

### **3.13 Sicurezza dell'ambiente di lavoro**

Farmacie Comunali monitora costantemente le condizioni di lavoro dei propri operatori, connesse all'attività della società, agli immobili, impianti ed attrezzature, al rischio biologico, chimico, fisico; garantisce un'organizzazione fondata sul rispetto delle disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro.

Farmacie Comunali attiva periodiche iniziative di formazione ed informazione generale e specifica rivolte al personale in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi, emergenza.

### **3.14 Equità dell'autorità**

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche in special modo con i collaboratori, Farmacie Comunali si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso. In particolare Farmacie Comunali garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della



dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

### **3.15 Integrità della persona**

Farmacie Comunali garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Perciò non sono tollerate richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

### **3.16 Trasparenza e completezza dell'informazione**

I collaboratori di Farmacie Comunali sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili e accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, Farmacie Comunali ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

### **3.17 Diligenza e accuratezza nell'esecuzione ed eventuale rinegoziazione dei contratti**

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

### **3.18 Correttezza ed equità nella gestione ed eventuale rinegoziazione dei contratti**

È da evitare che nei rapporti in essere, chiunque operi in nome e per conto di Farmacie Comunali cerchi di approfittare di lacune contrattuali, o di eventi impreveduti, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si sia venuto a trovare.

### **3.19 Imparzialità negli approvvigionamenti**

I processi di acquisizione di beni e servizi si svolgono nel rispetto di criteri di trasparenza e sono volti all'ottenimento del massimo interesse pubblico. Farmacie Comunali non intrattiene rapporti con soggetti che svolgano la loro attività in spregio dei principi etici da essa riconosciuti.

La selezione dei fornitori avviene nel rispetto dei principi di lealtà e imparzialità, documentalmente riscontrabili, garantendo pari opportunità ad ogni fornitore. Le condizioni contrattuali vengono valutate secondo i criteri della qualità dei beni e servizi proposti, della economicità, della tempestività e della capacità di soddisfare le esigenze specificate.

### **3.20 Correttezza e puntualità nei pagamenti**

A fronte di una adeguata fornitura, Farmacie Comunali garantisce ai propri fornitori la corresponsione dei compensi pattuiti in sede contrattuale, nel rispetto dei termini contabili concordati e della normativa vigente in materia.

### **3.21 Qualità dei servizi e dei prodotti**

Farmacie Comunali 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 Farmacie Comunali indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione a elevati standard di qualità dei propri servizi.

### **3.22 Concorrenza leale**

Farmacie Comunali intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione.

### **3.23 Tutela ambientale**

L'ambiente è il bene primario che Farmacie Comunali si impegna a salvaguardare in considerazione dei diritti delle generazioni future.

### **3.24 Corretto svolgimento dell'amministrazione della giustizia**

È interesse primario della società quello dello svolgimento corretto delle procedure giudiziarie anche quando sia coinvolto alcuno degli amministratori, dei collaboratori e dei dipendenti della medesima società; a maggior ragione se tali procedure sfocino in indagini penali. Sono vietate tutte le condotte volte a creare influenze esterne per turbare la ricerca della verità nel processo e a turbare l'interesse alla genuinità della prova.

È vietato a chiunque venga in contatto con la società – sia perché membro interno, sia perché *stakeholder* - influenzare a qualsiasi titolo le altrui dichiarazioni in ambito giudiziale (sia perché alcuno si astenga dal renderle sia perché alcuno le renda in modo difforme dal vero).

In particolare sono vietati i seguenti comportamenti influenzanti: Violenza (coazione fisica o morale), minaccia, offerta di denaro o di altre utilità, promessa di denaro o di altre utilità.

È vietato altresì sia con comportamenti attivi, che con comportamenti omissivi, aiutare un soggetto ad eludere le investigazioni dell'Autorità o a sottrarsi alle ricerche di questa.

In caso di reati che coinvolgano più persone in concorso tra loro, siano essi organi apicali delle società o persone sottoposte alla loro vigilanza o direzione, non è consentito alla Società di conferire incarico ad un legale di propria fiducia per tutelare gli interessi dei coimputati salvo che si tratti di interessi non in conflitto; in caso che si tratti di amministratori con procura gestoria, è vietato, agli stessi l'uso a qualsiasi titolo di denaro contante per i pagamenti, salvo che gli stessi siano controfirmati da soggetto indicato dal Presidente del CdA.



## **4. CRITERI DI CONDOTTA**

### **SEZIONE I - CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI GENERALI**

#### **4.1 Corporate governance**

##### **4.1.1 Assemblea dei Soci di Farmacie comunali**

L'Assemblea dei Soci è il momento privilegiato per l'instaurazione di un proficuo dialogo tra Soci e Consiglio di Amministrazione. A tal fine è assicurata la regolare partecipazione degli Amministratori ai lavori assembleari.

##### **4.1.2 Consiglio di Amministrazione di Farmacie Comunali**

###### ***Ruolo del Consiglio di Amministrazione***

Al Consiglio di Amministrazione fanno capo le funzioni e la responsabilità degli indirizzi strategici e organizzativi, nonché la verifica dell'esistenza dei controlli necessari per monitorare l'andamento della Società.

In tale contesto, il Consiglio di Amministrazione:

- attribuisce e revoca le deleghe e le procure agli amministratori e al Direttore generale, definendone poteri limiti e modalità di esercizio;
- riceve un'esauriente informativa dal Presidente e dal Direttore generale circa l'attività svolta nell'esercizio delle deleghe e delle procure, in particolare per quanto concerne le operazioni atipiche, inusuali o con parti correlate, la cui approvazione non sia riservata allo stesso Consiglio di Amministrazione;
- determina, in base alle proposte formulate, la remunerazione degli amministratori che ricoprono particolari cariche;
- definisce l'assetto organizzativo generale di Farmacie comunali, verificandone l'adeguatezza rispetto agli obiettivi più generali d'impresa;
- esamina e approva i piani strategici e finanziari;
- esamina e approva le operazioni aventi un significativo rilievo economico, patrimoniale e finanziario, specie se effettuate con parti correlate o altrimenti caratterizzate da un potenziale conflitto di interessi;
- dispone circa il diritto all'esercizio del diritto di voto da esprimere nelle assemblee della Società, in particolare per quanto concerne l'approvazione del Bilancio, la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione, le modifiche statutarie, le operazioni societarie straordinarie;
- vigila sul generale andamento della gestione sociale, con particolare riguardo alle situazioni di conflitto di interessi, utilizzando le informazioni ricevute dal Presidente e dal Direttore generale, verificando periodicamente il conseguimento dei risultati programmati;
- riferisce ai soci in Assemblea.

Gli amministratori di Farmacie Comunali sono tenuti:

- a prestare tutti un ruolo attivo nel loro incarico, permettendo così alla Società di trarre beneficio dalle loro competenze;
- a partecipare in modo continuativo alle riunioni del Consiglio di Amministrazione;
- a denunciare qualsiasi situazione di conflitto di interessi che li coinvolga;
- a mantenere riservati i documenti e le informazioni acquisiti nello svolgimento dei loro compiti e a rispettare la procedura per la relativa comunicazione all'esterno;



- a far prevalere sempre l'interesse di Farmacie Comunali sull'interesse particolare dei singoli soci;
- a segnalare l'esistenza di indagini penali in corso nei loro confronti; indagini in cui siano coinvolti come singoli o come concorrenti o cooperatori nel reato.

### ***Nomina del Consiglio di Amministrazione***

Al fine di assicurare la massima trasparenza e nel rispetto della riservatezza, la nomina dei componenti il Consiglio di Amministrazione avviene dopo un'attenta valutazione della loro professionalità, competenza e moralità allineate con l'interesse sociale.

### ***Il Presidente del Consiglio di Amministrazione***

Il Presidente del Consiglio provvede:

- a convocare, a norma di statuto, le riunioni garantendo che siano fornite ai membri del Consiglio con ragionevole anticipo la documentazione e le informazioni necessarie per permettere al Consiglio stesso di esprimersi con consapevolezza sulle materie sottoposte al suo esame e approvazione, salvo motivi di necessità e di urgenza; in particolare il Consiglio di Amministrazione dispone di informazioni esaustive in riferimento alle operazioni atipiche, inusuali o con parti correlate;
- a coordinare le attività del Consiglio di Amministrazione e a guidare lo svolgimento delle relative riunioni.

### **4.1.3 Controllo sulle informazioni**

Il Presidente di Farmacie comunali, unitamente al Direttore generale cura inoltre la gestione delle informazioni riservate per la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni riguardanti la Società.

## **4.2 Trattamento delle informazioni**

Le informazioni degli stakeholder sono trattate da Farmacie Comunali nel rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

In particolare Farmacie comunali:

- definisce una organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescente e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

## **4.3 Regali, omaggi e benefici**

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolte ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a Farmacie Comunali. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare qualsiasi vantaggio.

Il limite massimo di valore è in ogni caso stabilito in Euro 150,00.

Tale norma non ammette deroghe e concerne sia i regali promessi od offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.). In ogni caso Farmacie Comunali si astiene da pratiche non consentite dalla legge, dagli usi commerciali o dai codici etici – se noti – delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I regali offerti – salvo quelli di modico valore – devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e autorizzazioni del responsabile di funzione il quale provvede a darne



preventiva comunicazione alla funzione preposta di Farmacie comunali.

I collaboratori di Farmacie Comunali che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti, secondo le procedure stabilite, a darne comunicazione alla funzione di Farmacie Comunali che valuta l'appropriatezza e provvede a far notificare al mittente la politica di Farmacie Comunali in materia.

#### **4.4 Comunicazione all'esterno**

La comunicazione di Farmacie Comunali verso i suoi stakeholder è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie riservate.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività.

È vietata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti di Farmacie Comunali con i mass-media sono riservati esclusivamente alle funzioni preposte e preventivamente identificate.

Farmacie Comunali partecipa a conferenze, seminari e tavoli di lavoro e acconsente a pubblicazioni di carattere scientifico o tecnico relative alle proprie attività, in base alle seguenti regole generali di condotta:

- partecipazione a ogni convegno in numero selezionato di collaboratori
- comunicazione preventiva alla funzione comunicazione di Farmacie comunali.

### **SEZIONE II - CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I COLLABORATORI**

#### **4.5 Selezione del personale**

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La funzione del personale, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

**Il reclutamento di personale, sia esso assunto a tempo indeterminato o determinato, avviene attraverso procedure concorsuali che danno garanzie di imparzialità.**

#### **4.6 Costituzione del rapporto di lavoro**

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di "lavoro irregolare".

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati



all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basato su un'effettiva comprensione.

#### **4.7. Gestione del personale**

Farmacie Comunali evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori, di schiavitù o servitù ai sensi dell'art. 600 c.p.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (per esempio in caso di promozione o trasferimento) e/o su considerazioni di merito (per esempio, assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso in considerazione delle competenze e delle capacità, inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità, della cura dei figli ed in generale dello stato del lavoratore (età, invalidità, ecc.).

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la funzione personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela della privacy, la funzione personale opera per impedire forme di nepotismo (per esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela).

Farmacie Comunali:

- impiega le risorse umane nell'ottica della valorizzazione del capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, capacità, competenze e prerogative degli individui, che agevola la creazione del benessere personale, sociale ed economico;
- definisce, documenta e mantiene aggiornate in specifiche schede i livelli di responsabilità e gli ambiti di attività per ciascun operatore;
- assicura che siano ben compresi i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire;
- promuove la consapevolezza del proprio ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito al cliente (interno ed esterno);
- ricerca e stimola la collaborazione e lo scambio di informazioni;
- sottopone e monitora periodicamente il livello di motivazione delle risorse;
- organizza momenti di incontro per analizzare le criticità emerse e dar vita insieme ad azioni di miglioramento;
- verifica i risultati delle iniziative di miglioramento attivate e ne dà evidenza a tutto il personale;
- incentiva e sostiene le attività di formazione e aggiornamento continuo.

#### **4.8 Diffusione delle politiche del personale**

Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i collaboratori attraverso i normali strumenti.

#### **4.9 Valorizzazione e formazione delle risorse**

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (per esempio, Job rotation, affiancamenti a personale esperto, esperienze finalizzate alla copertura di incarichi di maggiore responsabilità).

In quest'ambito riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al



miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

Farmacie Comunali mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi, residenziali e a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

La formazione è assegnata a gruppi o a singoli collaboratori sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale anche attraverso la formazione a distanza (erogata attraverso Internet, intranet o CD. È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore (per esempio, per i neo assunti è prevista un'introduzione all'azienda e al suo business) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

#### **4.10 Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori**

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

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

#### **4.11 Coinvolgimento dei collaboratori**

È assicurato il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione e indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente ai responsabili di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

#### **4.12 Interventi sull'organizzazione del lavoro**

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Farmacie Comunali si attiene perciò ai seguenti criteri:

- gli oneri della riorganizzazione del lavoro devono essere distribuiti il più uniformemente possibile tra tutti i collaboratori, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- nel caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

#### **4.13 Sicurezza, igiene e salute sul luogo di lavoro**

Farmacie Comunali si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, nonché l'interesse degli altri stakeholder.

Obiettivo di Farmacie Comunali è proteggere le risorse umane, patrimoniali e finanziarie della Società, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno ma anche con i fornitori, le imprese e i clienti coinvolti nelle attività della Società stessa.

A tal fine, una capillare struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimenti e al conseguente mutamento delle minacce, realizza interventi di natura tecnica e organizzativa,





attraverso:

- la progressiva introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza sul lavoro;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

Farmacie Comunali inoltre, si adopera per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità dei servizi erogati.

I lavoratori, analogamente, dovranno garantire il rispetto delle seguenti regole:

- adottare comportamenti sicuri durante il lavoro, ovvero operare nel rispetto dei regolamenti aziendali, delle procedure, delle istruzioni, delle norme di prevenzione in generale e del presente Codice Etico;
- evitare comportamenti pericolosi per sé o per gli altri;
- rispettare gli ordini indicati dai superiori gerarchici o dalla direzione;
- comunicare immediatamente ai superiori ogni anomalia, criticità o altra situazione di pericolo di cui si venga a conoscenza durante il lavoro;
- rispettare i compiti e le attribuzioni operative assegnate;
- prestare la massima collaborazione alle attività o alle indicazioni del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- partecipare con attenzione e coinvolgimento alle attività formative organizzate;
- collaborare, con comportamenti responsabili e nel rispetto delle regole aziendali, nel caso di allarme per una situazione d'emergenza;
- sottoporsi alla sorveglianza sanitaria prevista;
- maturare la piena consapevolezza in merito all'attuazione del Modello organizzativo e di gestione adottato, collaborando con le figure responsabili al raggiungimento degli obiettivi di prevenzione.

I collaboratori / fornitori, dovranno anch'essi garantire il rispetto delle seguenti regole:

- adottare comportamenti sicuri durante le loro attività, ovvero operare nel rispetto dei regolamenti aziendali, delle istruzioni ricevute, delle norme di prevenzione in generale e del presente Codice Etico;
- rispettare la segnaletica aziendale;
- rispettare le condizioni contrattuali che regolamentano il rapporto tra le parti;
- nel caso di contratti d'appalto, d'opera o somministrazione, rispettare le indicazioni di prevenzione scaturite dalle attività di cooperazione e coordinamento tra le parti.

#### **4.14 Tutela della privacy**

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori. Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza il previsto consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della privacy.



#### **4.15 Integrità e tutela della persona**

Farmacie Comunali si impegna a tutelare l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazione professionali).

Non sono ammesse molestie sessuali e devono essere evitati comportamenti o discorsi che possano turbare la sensibilità della persona (per esempio, l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali, allusioni insistenti e continuate).

Il collaboratore di Farmacie Comunali che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, ecc. può segnalare l'accaduto all'azienda che valuterà l'effettiva violazione del Codice Etico. Le disparità non sono tuttavia considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

#### **4.16 Doveri dei collaboratori**

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico assicurando le prestazioni richieste; è tenuto a segnalare l'esistenza di indagini penali in corso nei suoi confronti; indagini in cui sia coinvolto come singolo o come concorrente o cooperatore nel reato.

#### **4.17 Gestione e utilizzo delle informazioni**

Il collaboratore deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. È tenuto a elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Tutte le informazioni relative a Farmacie Comunali, di cui il dipendente sia o venga a conoscenza per ragioni connesse alle proprie funzioni o comunque al rapporto di lavoro in essere, devono ritenersi riservate; il loro utilizzo è consentito solo ed esclusivamente per lo svolgimento dell'attività lavorativa, evitando con il proprio comportamento, sia con i colleghi che con i terzi, di rivelare informazioni di proprietà di Farmacie Comunali e non ancora pubbliche; in ogni caso i dipendenti porranno ogni cura per evitare l'indebita diffusione di tali informazioni.

Qualsiasi informazione in possesso di Farmacie Comunali deve essere trattata nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati. Qualora il personale si trovasse nella condizione di ricevere informazioni riservate, deve gestirle con la massima riservatezza e confidenzialità per evitare che Farmacie Comunali possa essere accusata di appropriazione ed utilizzo indebito di tali informazioni. Al personale di Farmacie Comunali non è consentito, se non formalmente incaricato dalla stessa, di ricevere ed utilizzare dati ed informazioni riservate senza che Farmacie Comunali abbia preventivamente sottoscritto un accordo o contratto con i terzi stessi per l'utilizzo di tali informazioni. Ogni condotta dovrà quindi essere attuata nel rispetto della normativa sulla «privacy».

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

Tutti i collaboratori di Farmacie Comunali sono tenuti a evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.



A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di Vertice (Amministratore, Consigliere, responsabile di funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali ecc.) anche attraverso i familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti d'affari con Farmacie comunali.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi il collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa la funzione di Farmacie Comunali che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con Farmacie comunali.

#### **4.19 Utilizzo dei beni aziendali**

Ogni collaboratore è tenuto a operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

In particolare ogni collaboratore deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.
- ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le Unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per il Società.

Farmacie Comunali si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni e infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.,)

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto a:

- utilizzare gli strumenti informatici a sua disposizione esclusivamente quale strumento di lavoro, nel rispetto della legislazione vigente e delle procedure aziendali di riferimento.
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi e offensivi e comunque non inerenti alle attività professionali;
- tassativamente non detenere materiale pedo-pornografico.

### **SEZIONE III - CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI**



#### **4.20 Imparzialità**

Farmacie Comunali si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti.

#### **4.21 I contratti e le comunicazioni ai clienti**

I contratti e le comunicazioni ai clienti di Farmacie Comunali devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

#### **4.22 Stile di comportamento dei collaboratori**

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

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

La Società s'impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

### **SEZIONE IV - CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI**

#### **4.24 Scelta del fornitore**

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per Farmacie Comunali alla concessione delle pari opportunità per fornitore, alla lealtà e all'imparzialità.

In particolare e collaboratori della Società addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare ad ogni gara una concorrenza sufficiente, per esempio interpellando almeno tre imprese nella selezione del fornitore; eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate.

Per Farmacie Comunali sono requisiti di riferimento:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how ecc.;
- nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, l'ottenimento da parte dei fornitori di una quota significativa di valore aggiunto.

#### **4.25 Integrità e indipendenza nei rapporti**

Le relazioni con i fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di Farmacie comunali.

Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.



La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di dipendenza. Così, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- qualsiasi contratto il cui importo stimato risulti superiore al 30% del volume d'affari del fornitore deve essere comunicato ai vertici aziendali di Farmacie comunali;
- di norma, sono evitati i progetti vincolanti di lungo periodo con contratti a breve termine che necessitano di continui rinnovi con revisione di prezzi, oppure contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how ecc.;
- non è ritenuto corretto indurre un fornitore a stipulare un contratto a lui sfavorevole lasciandogli intendere un successivo contratto più vantaggioso.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza dei processi d'acquisto Farmacie Comunali predispone:

- un'adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne di acquisto.

#### **4.26 Tutela degli aspetti etici nelle forniture**

Nella prospettiva di confermare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, Farmacie Comunali si impegna ad introdurre, per particolari forniture, requisiti di tipo sociale.

Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche a evitare reati contro la Pubblica Amministrazione. A tal fine, nei singoli contratti sono previste apposite clausole.

Farmacie Comunali non intende intrattenere contatti con fornitori di Paesi "a rischio", definiti tali da organizzazioni riconosciute.

Farmacie Comunali chiede ai propri fornitori che intrattengano contatti con Paesi a rischio di introdurre nei propri contratti clausole contrattuali che prevedono:

- un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (per esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità del trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile);
- la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

### **SEZIONE V - CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ**

#### **4.27 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni**

Farmacie Comunali 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. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta a esponenti politici (per esempio, accettazione di segnalazioni per le assunzioni, contratti di consulenza).

Farmacie Comunali non eroga contributi a organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi (per esempio, sindacati, ecc.) è tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti, purché vi sia:

- destinazione chiara e documentata delle risorse;



- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte nell'ambito di Farmacie comunali.

#### **4.28 Contributi e sponsorizzazioni**

Farmacie Comunali può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un notevole numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinati solo a eventi che offrano garanzie di qualità o per i quali Farmacie Comunali può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, Farmacie Comunali presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale (per esempio rapporti di parentela con i soggetti interessati o legami con organismi che possano, per i compiti che svolgono, favorire in qualche modo l'attività della Società).

Le richieste di donazione vengono valutate secondo i seguenti criteri:

- caratteristiche del richiedente, che deve offrire adeguate garanzie circa il corretto utilizzo della donazione;
- disponibilità di bilancio;
- finalità delle attività o delle iniziative a cui l'erogazione liberale o sponsorizzazione è destinata;
- qualità dell'iniziativa o progetto;
- ambito territoriale di realizzazione delle attività e/o delle iniziative alle quali l'erogazione liberale contribuisce.

Le richieste di erogazione liberale di importo inferiore a € 500,00 possono venire valutate e deliberate dal Direttore e/o dal Presidente del Consiglio di Amministrazione. Le richieste di importo superiore sono deliberate dal Consiglio di Amministrazione.

Le concessioni di erogazioni liberali e le sponsorizzazioni vengono pubblicate sul sito istituzionale di Farmacie comunali Spa secondo le disposizioni di legge.

## **5. MODALITÀ DI ATTUAZIONE**

### **5.1 Compiti del Consiglio di Amministrazione**

In materia di Codice Etico competono al Consiglio di Amministrazione, di concerto con l'Organismo di Vigilanza, i seguenti compiti:

- prendere decisioni in materia di violazione del Codice di significativa rilevanza segnalate;
- esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice etico;
- provvedere alla revisione periodica del Codice Etico.

### **5.2 Comunicazione e formazione**

Il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori del



Società la funzione del personale predispone e realizza la dovuta formazione volta a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori; per i neo assunti è previsto un apposito intervento formativo che illustra i contenuti del Codice etico di cui è richiesta l'osservanza.

### **5.3 Segnalazioni degli stakeholder**

Farmacie Comunali provvede a stabilire per ogni stakeholder canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni (per esempio, dei fornitori, del personale ecc.).

In alternativa tutti gli stakeholder di Farmacie Comunali possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza di Farmacie Comunali che provvede a un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

La funzione di controllo interno di Farmacie Comunali agisce in modo da garantire i segnalatori contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione (per esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti d'affari; per i dipendenti: mancata promozione, ecc.).

È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

### **5.4 Violazione del codice etico**

La Direzione di Farmacie Comunali riporta le violazioni del Codice Etico emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder o dell'attività di ethical auditing e i suggerimenti ritenuti necessari:

- nei casi più significativi, all'Organismo di Vigilanza il quale, a seguito di un'opportuna analisi, comunica al Presidente di Farmacie Comunali o nel caso al Consiglio di Amministrazione, le violazioni e i provvedimenti conseguenti;
- negli altri casi, direttamente all'Amministratore Delegato della Società interessata, fornendo al Presidente di Farmacie Comunali un report di sintesi.

Le competenti funzioni aziendali, attivate dall'Amministratore Delegato della Società definiscono i provvedimenti, di cui al Sistema Disciplinare del Modello 231, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito al responsabile di Farmacie Comunali preposto al controllo.

Si sottolinea che il presente Codice Etico ha espressa validità anche verso i terzi.