



CODICE ETICO

Approvato dall'Amministratore Unico *il 17/01/2017*

Revisione approvata dall'Amministratore Unico *il 9/10/2017*



SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	4
1.1 Finalità, principi ispiratori e fasi attuative	4
1.2 Codice Etico	7
1.3 Oggetto sociale di CAF UGL S.r.l.	8
1.4 Rispetto delle norme	9
1.5 Un approccio cooperativo verso gli interlocutori	9
1.6 Comportamenti non conformi ad etica	10
1.7 Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari	10
1.8 Il valore della reciprocità	11
1.9 Il valore dell'innovazione dei processi e del rispetto dell'ambiente	11
2. PRINCIPI GENERALI	11
2.1 Imparzialità	11
2.2 Comportamento nella gestione delle attività	12
2.3 Riservatezza e utilizzo di informazioni	12
2.4 Rapporti con i soci	14
2.5 Valore delle risorse	14
2.6 Equità dell'autorità	15
2.7 Integrità della persona	15
2.8 Trasparenza e completezza delle informazioni	16
2.9 Buona fede e accuratezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti	16
2.10 Qualità dei servizi e dei prodotti	16
2.11 Concorrenza leale	16
2.12 Responsabilità verso la collettività	16
2.13 Tutela ambientale	17
3. CRITERI DI CONDOTTA	18
Sezione I: Criteri di condotta in generale	18
3.1 Trattamento delle informazioni	18
3.2 Regali, omaggi e benefici	18
3.3 Comunicazione all'esterno	19
Sezione II: Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori	20
3.4 Selezione del personale	20
3.5 Costituzione del rapporto di lavoro	20
3.6 Gestione del personale	21



3.6.1 Valorizzazione e formazione delle risorse	22
3.6.2 Gestione del tempo di lavoro dei collaboratori	22
3.6.3 Coinvolgimento dei collaboratori	23
3.7 Interventi sull'organizzazione del lavoro	23
3.8 Sicurezza e salute	24
3.9 Tutela della privacy	24
3.10 Integrità e tutela della persona	25
3.11 Doveri dei dipendenti e dei collaboratori	25
3.11.1 Gestione delle informazioni	25
3.11.2 Conflitto di interessi	26
3.11.3 Utilizzo dei beni aziendali	26
Sezione III: Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti	28
3.12 Imparzialità	28
3.13 I contratti e le comunicazioni ai clienti	28
3.14 Stile di comportamento dei dipendenti e dei collaboratori	29
3.15 Controllo della qualità	29
3.16 Coinvolgimento della clientela	29
3.17 Gestione delle posizioni creditorie	29
Sezione IV: Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori	30
3.18 Scelta del fornitore	30
3.19 Integrità e indipendenza nei rapporti	30
Sezione V: Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività	31
3.20 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni	31
3.21 Contributi e sponsorizzazioni	32
3.22 Rapporti istituzionali	32
3.23 Antitrust e organi regolatori	33
Sezione VI: Criteri di condotta nelle relazioni con le Società di Servizi con i Professionisti e con i Raccoglitori – cc.dd. Partners	33
3.24 Scelta dei <i>partners</i>	34
3.25 Integrità e indipendenza nei rapporti	36
4. CONTROLLO INTERNO	37
4.1 Il sistema di controllo interno	37
4.2 L'Organismo di Vigilanza	38
4.3 Compiti dell'Organismo di Vigilanza in materia di	



attuazione e controllo del Codice Etico	39
4.4 Funzioni dell'Internal Auditing di Caf Ugl S.r.l.	40
4.5 Poteri dell'Organismo di Vigilanza	40
4.6 Segnalazioni all'Organismo di Vigilanza	41
5. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	42
6. VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO	42

1. INTRODUZIONE

1.1 - Finalità, principi ispiratori e fasi attuative

Il Decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e successive modifiche e integrazioni, di seguito per brevità denominato anche il “Decreto”, ha introdotto nell’ordinamento italiano un regime di **responsabilità amministrativa** (riferibile sostanzialmente alla responsabilità penale) a carico degli Enti (da intendersi come società, associazioni, consorzi, ecc., c.d. “Enti”) per alcune fattispecie di reato commesse nell’interesse oppure a vantaggio degli stessi da: a) persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione degli Enti stessi o di una loro unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale; b) persone fisiche che esercitino, anche, di fatto, la gestione e il controllo degli Enti medesimi (Soggetti c.d. “apicali”); c) persone fisiche sottoposte alla direzione o alla vigilanza dei Soggetti apicali (Soggetti c.d. “sottoposti”).

Si tratta, per quanto di interesse, dei reati nei confronti della Pubblica Amministrazione e contro il patrimonio, dei “reati societari”, dei delitti contro la personalità individuale, del reato d’omicidio colposo e lesioni personali colpose commesse in violazione della normativa sulla sicurezza dei lavoratori, di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, beni ed utilità di provenienza illecita, violazione di diritti d’autore, del reato di induzione a non rendere dichiarazioni o a ren-



dere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, reati in materia ambientale, fattispecie di reati introdotte così come contemplati dal Decreto, integrato e modificato con D.L. 25 settembre 2001 n. 350, dal D.Lgs. 11 aprile 2002 n. 61, dalla Legge 14 gennaio 2003 n. 7, dalla Legge 11 agosto 2003 n. 228, dalla Legge 28 dicembre 2005 n. 262, dalla Legge 9 gennaio 2006 n. 7, dalla Legge 6 febbraio 2006 n. 38, dalla Legge 3 agosto 2007 n. 123, dal D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 dalla Legge 18 marzo 2008, n. 48, dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, e da ultimo dalla Legge 15 luglio 2009, n. 94, dalla Legge 23 luglio 2009, n. 99, dalla Legge 3 agosto 2009, n. 116, dal D.Lgs. 7 luglio 2011, n. 121, dal D.Lgs. 16 luglio 2012, n. 109, dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190, dal D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 39, dalla L. 22 maggio n. 68, dalla L. 27 maggio 2015, n. 69, dalla L. 29 ottobre 2016, n. 199 e dal D.Lgs. 15 marzo 2017, n. 38 denominati, per brevità, “reati rilevanti”.

Tale responsabilità si aggiunge a quella “penale” della persona fisica che ha realizzato materialmente il reato.

L'estensione della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione dei ricordati “reati rilevanti” gli Enti che abbiano tratto vantaggio dalla commissione dell'illecito penale.

Le **sanzioni** predisposte dal Decreto si distinguono in **pecuniarie** ed **interdittive**, quali l'interdizione dall'esercizio dell'attività, la sospensione o revoca di licenze o concessioni, il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione, l'esclusione o revoca di finanziamenti e contributi, il divieto di pubblicizzare beni e servizi.

La responsabilità prevista dal suddetto Decreto si configura anche in relazione a reati commessi all'estero, a condizione che per gli stessi non proceda lo Stato del luogo in cui è stato commesso il reato.

L'articolo 6 del Decreto introduce una particolare forma di esonero dalla responsabilità in argomento qualora l'Ente dimostri:



- a) di aver adottato ed efficacemente attuato attraverso il suo Organo Dirigente, prima della commissione del fatto costituente reato, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- b) di aver affidato ad un organismo interno, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello nonché di curarne l'aggiornamento;
- c) che le persone che hanno commesso il reato hanno agito eludendo fraudolentemente il suddetto Modello di organizzazione e di gestione;
- d) che non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'Organismo di cui alla precedente lett. b).

CAF UGL S.r.l. ha, quindi, deciso di configurare ed adottare un proprio modello di organizzazione e gestione denominato "Modello Organizzativo", volto a prevenire la commissione dei reati contemplati nel Decreto, composto da norme di comportamento (c.d. "Codice Etico"), da procedure e attività di controllo e da un sistema sanzionatorio.

Tale finalità è stata realizzata attraverso la preliminare individuazione dei processi a rischio presenti nelle attività svolte dalla Società.

Con l'individuazione delle attività esposte al rischio e la loro conseguente proceduralizzazione, si è voluto:

- determinare la piena consapevolezza, in tutti coloro che operano in nome o per conto di CAF UGL S.r.l., di poter incorrere in un illecito passibile di sanzione, la cui commissione è fortemente censurata dalla Società;
- consentire alla Società di prevenire e contrastare la commissione dei reati stessi, mediante il costante monitoraggio delle attività a rischio.

L'Amministratore Unico, in qualità di Organo Dirigente, ha, quindi, deciso di individuare e nominare l'**Organismo di Vigilanza**, i cui compiti e funzioni sono il-



lustrati nel presente documento, dotandolo di **autonomia**:

- ed indipendenza operativa nei confronti dell'Organo Dirigente della società, dei soggetti "Apicali" e loro "Sottoposti";
- finanziaria, per la definizione e verifica sul corretto funzionamento del Modello;
- di iniziativa nella gestione e amministrazione del Modello organizzativo;
- nella predisposizione, revisione ed aggiornamento del Modello organizzativo, composto dal Codice Etico, dalle Procedure aziendali e dal Sistema sanzionatorio.

1.2 - Codice Etico

Il Codice Etico esprime l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di CAF UGL S.r.l. nei confronti di tutti i suoi interlocutori; contiene principi e norme di comportamento, mediante le quali si dà attuazione ai principi, che arricchiscono i processi decisionali e orientano i comportamenti di CAF UGL S.r.l.

Il Codice Etico è adottato volontariamente da CAF UGL S.r.l. e rappresenta un documento ufficiale approvato dall'Amministratore Unico che impegna l'Amministratore medesimo, il Direttore e i Responsabili di divisione o di funzione, nominati dall'Amministratore Unico (di seguito l'"Alta Direzione"), c.d. "Soggetti apicali" e tutti gli altri dipendenti e collaboratori di CAF UGL S.r.l., c.d. "Soggetti sottoposti all'altrui direzione".

Sono obbligati all'osservanza del presente Codice Etico i seguenti soggetti:

- a) l'Amministratore Unico;
- b) Il Responsabile dell'Assistenza Fiscale;
- c) Il/i Direttore/i Generale/i;
- d) Il Sindaco Unico e/o Revisore Unico;



- e) Membri dell'Organismo di Vigilanza;
- f) Alta Direzione composta dai Responsabili delle Aree: Amministrativa, di Contabilità Generale; Telematica; di Assistenza, di Controllo dichiarazioni e di supporto ai controlli; ecc.
- g) Dipendenti e/o collaboratori di CAF UGL S.r.l., siano essi dirigenti, impiegati, o lavoratori autonomi ed altresì i consulente esterni;
- h) Aree operative di Assistenza Fiscale e le Sedi distaccate;
- i) Le società di Servizi; i Professionisti e i Raccoglitori in convenzione (cc.dd. Partners);
- j) Soci di CAF UGL S.r.l. detentori del Capitale Sociale.

(ciascuno dei soggetti elencati nelle lettere a, b, c, d, e, f, g, h, i, j definito come il “Destinatario”, o, collettivamente, i “Destinatari”).

Tutti i soggetti elencati nelle lettere a, b, c, d, e, f, g, h, i, j sono anche interlocutori di CAF UGL S.r.l.

CAF UGL S.r.l. si conforma nella condotta delle proprie attività ai principi di legittimità, lealtà, correttezza, trasparenza.

I Destinatari, come sopra individuati, sono tenuti ad attenersi a tali principi, improntando ad essi i quotidiani comportamenti aziendali.

Tutti coloro che a vario titolo (fornitori, prestatori di servizi, consulenti, ecc.) collaborano con CAF UGL S.r.l., sono tenuti al rispetto del presente Codice Etico nelle parti loro applicabili.

L'Organismo di Vigilanza sovrintende al rispetto del Codice Etico e del Modello organizzativo, in genere, da parte di tutti i Destinatari, come sopra individuati.

1.3 - Oggetto sociale di CAF UGL S.r.l.

CAF UGL S.r.l. è impresa che ha per oggetto lo svolgimento dell'attività di assistenza fiscale così come prevista dall'art.78 della legge 30 dicembre 1991



n.413 e successive modificazioni e integrazioni e leggi di riferimento, e tutte le attività di assistenza fiscale amministrativa e contabile previste e consentite dalle leggi vigenti.

L'Impresa opera in favore di soggetti privati, ma anche in favore di soggetti pubblici attraverso l'assunzione in convenzioni di servizi fiscali in favore dei predetti Enti.

1.4 - Rispetto delle norme

CAF UGL S.r.l., i Destinatari e coloro che, a qualsiasi titolo, rappresentano la CAF UGL S.r.l. sono impegnati a rispettare tutte le leggi e le norme vigenti in ciascun Paese o contesto ove essa operi, il Codice Etico, le Procedure aziendali ed i regolamenti interni.

Qualsiasi violazione delle norme di comportamento e regole contenute nel presente Codice Etico e nelle Procedure aziendali, cui possa conseguire, anche solo potenzialmente, il rischio di commissione dei reati rilevanti previsti dal D. Lgs. 231/01 e di eventuale coinvolgimento di CAF UGL S.r.l., deve essere evitata e, se in corso, sospesa; con contestuale obbligo di tempestiva segnalazione all'Organismo di Vigilanza, incaricato di valutarla e di proporre, all'Organo o Funzione competente, l'adozione delle sanzioni previste dal Sistema disciplinare.

1.5 - Un approccio cooperativo verso gli interlocutori

CAF UGL S.r.l. aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi interlocutori, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare l'oggetto sociale di CAF UGL S.r.l. o che hanno, comunque, un interesse al suo perseguimento.

Sono, altresì, interlocutori coloro che compiono investimenti connessi alle attività di CAF UGL S.r.l. e, quindi i clienti, i fornitori e i partner d'affari.



Sono, inoltre, considerati interlocutori 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 CAF UGL S.r.l..

1.6 - Comportamenti non conformi ad etica

Nella condotta degli affari i comportamenti non conformi ad etica compromettono il rapporto di fiducia tra CAF UGL S.r.l. e i suoi interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5).

Sono antietici, i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza contrattuale.

1.7 - Il valore della reputazione e dei vincoli fiduciari

La buona reputazione è per CAF UGL S.r.l. una risorsa essenziale, anche perché favorisce gli investimenti dei soci, la fidelizzazione dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. All'interno, essa consente di prendere e attuare le decisioni senza contrasti e di organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.

All'interno, essa consente di prendere e attuare le decisioni senza contrasti e di organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.

Il Codice Etico contiene, pertanto, l'enunciazione:

- dei principi generali sulle modalità con cui intrattenere relazioni con gli interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5), corrispondenti ai valori di riferimento cui CAF UGL S.r.l. impronta le proprie attività;
- dei criteri di condotta verso ciascun gruppo o tipologia di interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5), che forniscono nello specifico le



linee guida e le norme alle quali i Destinatari sono tenuti ad attenersi per prevenire ed impedire la commissione di reati rilevanti;

- dei meccanismi necessari ad attuare, monitorare e diffondere il rispetto e la conformità al Codice Etico e a garantirne il continuo miglioramento e aggiornamento.

1.8 Il valore della reciprocità

I rapporti interni alla CAF UGL S.r.l. e con i Destinatari del presente Codice Etico così come quelli con i terzi (clienti, fornitori, collaboratori esterni, partners, competitors, mezzi di comunicazione, il contesto civile ed economico nazionale ed internazionale) dovranno essere improntati a lealtà e correttezza, nella tutela degli interessi aziendali.

Lealtà e correttezza da parte dei terzi dovrà parimenti essere pretesa.

1.9 Il valore dell'innovazione dei processi e del rispetto dell'ambiente

Il CAF UGL sostiene e adotta una politica di trasparenza, di responsabilità etica, sociale ed ambientale e, per l'effetto, nei limiti nonché coerentemente e proporzionalmente al tipo di attività svolta, adotta e si uniforma alla disciplina di cui Direttiva 2014/95/UE del 22 ottobre 2014 e della normativa italiana di recepimento di cui al D.lgs. 30 dicembre 2016 n. 254.

Il CAF UGL è sensibile alle nuove tecnologie e all'innovazione dei processi, soprattutto ove gli stessi costituiscono un beneficio non soltanto per lo snellimento delle procedure interne, ma anche un beneficio per la collettività e l'ambiente. Il CAF UGL ha in quest'ottica "sposato" un modello di gestione "*paperless*" adottando nuovi strumenti tecnologici e processi digitali innovativi (quali ad es. la Firma Elettronica Avanzata e la Firma Digitale) che permettono di automatizzare e informatizzare molte procedure, semplificando la gestione dei processi interni ottimizzando altresì la collaborazione e la relazione tra i contribuenti ed il CAF, garantendo la piena validità giuridica e l'efficacia probatoria dei documenti informatici e della loro sottoscrizione.



Tra i principali vantaggi del sistema adottato da CAF UGL si annoverano:

- ❖ Maggiore efficienza e competitività: snellimento, semplificazione d'uso ed ottimizzazione maggiore qualità' efficienza ed efficacia operativa dei processi attraverso nuove modalità di generazione, gestione, trasmissione dei documenti, possibilità di gestire le aggregazioni documentali (dossier) in modalità nativamente informatica, facilità e rapidità nella ricerca, condivisione dei documenti, consultazione ed esibizione dei documenti, ecc;
- ❖ Riduzione di costi e tempi della produzione, gestione, trasmissione, archiviazione, conservazione e trattamento del cartaceo e dell'archivio (carta, recupero degli spazi, toner, logistica, ecc.);
- ❖ Accesso condiviso alle informazioni e maggiore integrazione tra i soggetti coinvolti nel processo lavorativo;
- ❖ Incremento della trasparenza, del valore legale e probatorio dei documenti prodotti dal procedimento digitalizzato;
- ❖ Maggiore sicurezza, riservatezza, controllo, affidabilità ed integrità: riduzione del rischio di distruzione o smarrimento dei documenti, divieto di accesso ai non autorizzati, controllo e tracciabilità delle lavorazioni e dei flussi, maggiore riservatezza e protezione, ecc.;
- ❖ Tutela e rispetto dell'ambiente e quindi contributo rilevante alla ecosostenibilità grazie anche all'erogazione di servizi digitali ai contribuenti, che saranno così proattivi nell'obiettivo di tutela ambientale.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 - Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5), la scelta dei clienti da servire, i rapporti con gli azionisti, la gestione del personale e/o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni



che la rappresentano, devono tener conto che la CAF UGL S.r.l. non pone in essere, vieta ed impedisce qualsiasi forma di discriminazione in relazione all'età, al sesso, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e al credo religioso dei suoi interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5).

CAF UGL S.r.l. si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con gli interlocutori attuali e potenziali, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa vigente, dai contratti e dagli standard di qualità prefissati, adottando comportamenti non discriminatori. L'obiettivo è essere al servizio dell'azionista e dell'utente finale per rispondere ai loro bisogni e preferenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con professionalità, cortesia e credibilità.

2.2 - Comportamento nella gestione delle attività

Nella gestione di qualsiasi attività devono sempre evitarsi situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Con ciò si intende sia il caso in cui un Destinatario persegua un interesse diverso dalle direttive di CAF UGL S.r.l. e dal bilanciamento degli interessi dell'azionista o si avvantaggi "personalmente" di opportunità d'affari di CAF UGL S.r.l., sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti, dei fornitori o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari derivanti dalla posizione ricoperta.

Il Destinatario che, nell'espletamento della propria attività, sempre attinente all'oggetto sociale ed in sintonia con le politiche aziendali, venga a trovarsi in situazioni che possano, o ritenga che possano, per ragioni anche di solo potenziale conflitto o concordanza di interessi personali, o essere, o anche solo apparire, influenti sui rapporti, deve informare immediatamente e rispettivamente, per iscritto, il Consiglio di amministrazione e/o il proprio superiore gerarchico nonché l'Organismo di Vigilanza.



2.3 – Riservatezza e Utilizzo di informazioni

Tutte le informazioni che non siano di pubblico dominio relative alla propria o ad altre Entità della CAF UGL S.r.l. o alla loro attività o affari, di cui un Destinatario sia a conoscenza in ragione delle funzioni svolte o, comunque, del rapporto di amministrazione e/o di lavoro, devono considerarsi riservate ed essere utilizzate solo per lo svolgimento dell'attività di amministrazione e/o lavorativa cui è addetto.

I Destinatari porranno ogni cura per evitare l'indebita diffusione di tali informazioni.

In ragione di ciò CAF UGL S.r.l. tutela la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare e/o trattare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione; in tal caso CAF UGL S.r.l. si atterrà scrupolosamente a quanto previsto dalla vigente normativa di legge.

2.4 - Rapporti con i soci

Il Socio non è solo una fonte di finanziamento, ma un soggetto con opinioni e convinzioni personali di vario genere.

Per orientarsi nelle decisioni di investimento e nelle delibere societarie, egli necessita, pertanto, di tutte le informazioni rilevanti disponibili.

CAF UGL S.r.l. crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di Sua competenza sia diffusa e consapevole, promuovendo la parità di informazione; tutela, inoltre, l'interesse della Società e della generalità dei soci da iniziative poste in essere da coalizioni volte a far prevalere interessi particolari solo di alcuni.

CAF UGL S.r.l. si adopera affinché le performance economico-finanziarie siano tali da salvaguardare ed accrescere il valore dell'impresa.

CAF UGL S.r.l. è impegnata nella creazione di valore a medio-lungo termine, nel rispetto di una gestione socialmente responsabile, dell'efficienza aziendale



e della salvaguardia del patrimonio. Il sistema di governo societario è finalizzato a garantire tutela e rendimento con una gestione trasparente e responsabile. In questo senso, predispone apposite procedure per evitare che siano commessi sia reati societari e si impegna a evitare le asimmetrie informative e a fornire informazioni corrette, accurate e trasparenti ai soci ed agli altri interlocutori attraverso mezzi di comunicazione appropriati, in modo che essi possano compiere scelte informate e consapevoli.

Il dovere di CAF UGL non si esaurisce nello scrupoloso adempimento degli obblighi d'informazione previsti. L'azienda, infatti, è tenuta a rendersi concretamente disponibile come fonte d'informazioni supplementari – anche con riferimento ad attività, risultati, programmi approvati dall'Amministratore Unico e quant'altro d'interesse. Il CAF UGL valuta positivamente la partecipazione dei soci alla politica societaria. In tal senso, considera prioritario l'ascolto delle proposte e delle esigenze nelle sedi opportune, così che ciascuno possa contribuire responsabilmente a indirizzare le scelte societarie.

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun collaboratore è tenuto a operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità, nel rispetto delle norme di legge e dei regolamenti interni. Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire: l'agevole registrazione contabile; l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità; la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi. Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. E' compito di ogni collaboratore far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici. Chiunque tra il personale di CAF UGL venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le regi-



strazioni contabili si fondano, è tenuto a riferire i fatti con le modalità previste nella specifica procedura.

2.5 - Valore delle risorse

CAF UGL S.r.l. valorizza le proprie risorse, necessarie per il raggiungimento dell'oggetto sociale.

In funzione di tale scopo CAF UGL S.r.l. promuove il valore delle risorse per migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute.

2.6 - Equità e correttezza nell'esercizio dell'autorità

Nella formalizzazione e gestione dei rapporti contrattuali che implicano relazioni gerarchiche, in special modo con dipendenti e collaboratori, CAF UGL S.r.l. è impegnata a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, evitando ogni abuso.

In particolare, CAF UGL S.r.l. impedisce che l'autorità si trasformi in esercizio del potere, lesivo della dignità e autonomia del dipendente e/o collaboratore e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei medesimi.

2.7 - Integrità della persona

CAF UGL S.r.l. ritiene prioritari: l'integrità fisica e morale dei suoi dipendenti e collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Non sono tollerate, pertanto, richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico o ad adottare comportamenti lesivi delle opinioni e convinzioni personali di ciascuno.

2.8 - Trasparenza e completezza delle informazioni

I Destinatari sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) siano in grado di



prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

CAF UGL S.r.l. richiede a tutti i soggetti che utilizzino risorse finanziarie della società di agire secondo criteri improntati a legalità e correttezza, salvo informare, quando necessario, l'Organismo di Vigilanza sull'uso di esse.

I Destinatari che venissero a conoscenza di falsificazioni nella contabilità o nella relativa documentazione, hanno l'obbligo di riferire al proprio superiore e agli organi di controllo preposti.

Nella predisposizione di contratti, CAF UGL S.r.l. ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.

2.9 - Buona fede e correttezza nell'esecuzione dei compiti e dei contratti

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti ed espletati secondo buona fede e correttezza e quanto stabilito consapevolmente dalle parti, evitando qualsiasi indebito vantaggio.

Non è, pertanto, consentito avvalersi di lacune contrattuali o di eventi imprevisi, per rinegoziare i contratti e/o gli incarichi al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore (definito nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) si trovi e/o sia venuto a trovare.

2.10 - Qualità dei servizi e dei prodotti

CAF UGL S.r.l. orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela tenendo conto delle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

In ogni caso, CAF UGL S.r.l. indirizza le proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione ad elevati standard di qualità dei propri servizi.

IL CAF UGL ha così certificato i propri processi secondo gli standard di qualità della norma ISO 9001.



Il CAF UGL, poiché sensibile alle nuove tecnologie e all'innovazione dei processi, ha adottato altresì un modello di gestione “*paperless*” attraverso nuovi strumenti tecnologici e processi digitali innovativi (quali ad es. la Firma Elettronica Avanzata e la Firma Digitale) che permettono di automatizzare e informaticizzare molte procedure, semplificando la gestione dei processi interni ed ottimizzando altresì la collaborazione e la relazione tra i contribuenti ed il CAF, garantendo la piena validità giuridica e l'efficacia probatoria dei documenti informatici e della loro sottoscrizione.

2.11 - Concorrenza leale

CAF UGL S.r.l. riconosce il valore e la funzione economica e sociale della concorrenza svolta nei limiti stabiliti dalla legge, astenendosi da comportamenti collusivi e/o di abuso di posizione dominante.

CAF UGL S.r.l. si impegna a denunciare agli organi istituzionalmente competenti, mediante strumenti di “reporting” adeguati, tutte le pratiche volte a ridurre la libera concorrenza nel mercato di cui venisse a conoscenza.

2.12 - Responsabilità verso la collettività

CAF UGL S.r.l. è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni e sul benessere generale della collettività ed opera attraverso un rigoroso programma di autoregolamentazione e controllo interno.

2.13 - Tutela ambientale

CAF UGL S.r.l. rispetta le leggi e i regolamenti vigenti, in materia ambientale, in ogni territorio ove si svolge la sua attività.

Il CAF UGL è sensibile alle nuove tecnologie e all'innovazione dei processi, soprattutto ove gli stessi costituiscono un beneficio non soltanto per lo snellimento delle procedure interne, ma anche un beneficio per la collettività e l'ambiente. Il CAF UGL ha in quest'ottica “sposato” un modello di gestione “*paperless*” adottando nuovi strumenti tecnologici e processi digitali innovativi (quali ad es. la Firma Elettronica Avanzata e la Firma Digitale) che permettono di automatizza-



re e informatizzare molte procedure, semplificando la gestione dei processi interni e garantendo altresì una più ampia tutela e un maggiore rispetto dell'ambiente, offrendo un contributo rilevante alla ecosostenibilità grazie all'erogazione di servizi digitali ai contribuenti, che si rendono proattivi nell'obiettivo di tutela ambientale.



3. CRITERI DI CONDOTTA

Sezione I

Criteria di condotta in generale

3.1 - Trattamento delle informazioni

Le informazioni riguardanti gli interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) sono trattate da CAF UGL S.r.l. nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.

In particolare CAF UGL S.r.l.:

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

3.2 - Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo (offerta o ricevuta) che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o, comunque, rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a CAF UGL S.r.l.

In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio, anche di natura non economica.

Tale norma, che non ammette deroghe nemmeno in quei Paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è consuetudine, concerne sia i regali promes-



si o offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di indebito beneficio.

In ogni caso, CAF UGL S.r.l. 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 autorizzati dal responsabile di funzione, il quale provvede a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza di CAF UGL S.r.l..

I Destinatari che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite sono tenuti, secondo quanto previsto dalle procedure aziendali, a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza di CAF UGL S.r.l. che ne valuta l'entità e il valore e provvede, se lo ritiene necessario, a far notificare al mittente la politica di CAF UGL S.r.l. in materia.

3.3 - Comunicazione all'esterno

L'informazione verso l'esterno deve essere veritiera, trasparente e coerente con le politiche del CAF UGL S.r.l..

I rapporti con la stampa e con gli interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) potranno essere tenuti solo dalle funzioni aziendali a ciò deputate o con l'autorizzazione di queste.

I Destinatari, chiamati a fornire verso l'esterno qualsiasi notizia, ove sprovvisti dei relativi poteri, sono tenuti ad ottenere preventiva autorizzazione dalle funzioni aziendali preposte al fine di concordarne i contenuti, coerentemente con le politiche aziendali.

Fermo restando quanto sopra, la comunicazione di CAF UGL S.r.l. verso i suoi interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5):



- è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi;
- rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale;
- è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni “price sensitive” ed i segreti industriali.

E' evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Sezione II

Criteri di condotta nelle relazioni con i dipendenti e i collaboratori

3.4 - Selezione del personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati con quelli attesi in relazione alle esigenze aziendali e nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti selezionati ed i principi di pubblica selezione.

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

La CAF UGL S.r.l., nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi, o pratiche clientelari nelle fasi di selezione ed assunzione.

3.5 Costituzione del rapporto di lavoro

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro. E' vietata qualsiasi forma di lavoro irregolare.



All'atto della costituzione del rapporto di lavoro, anche autonomo, ogni dipendente e/o collaboratore riceve accurate informazioni riguardanti:

- le caratteristiche della funzione, delle mansioni e/o dell'incarico da svolgere;
- gli elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro e/o i criteri di determinazione del compenso;
- le norme e procedure adottate al fine di evitare i possibili rischi per la salute connessi all'attività lavorativa e/o all'incarico da svolgere nonché quelle adottate per prevenire la commissione dei reati c.d. rilevanti;
- i contenuti del Codice Etico di CAF UGL S.r.l., anche tramite consegna di un suo estratto, quale parte integrante della documentazione afferente il rapporto di lavoro subordinato o autonomo.

Tali informazioni sono presentate al dipendente e/o al collaboratore in modo che l'accettazione del contratto di lavoro e/o dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione da parte del medesimo delle informazioni suddette.

3.6 - Gestione del personale

CAF UGL S.r.l. evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori.

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 dagli interessati e/o su considerazioni di merito.

L'assunzione e/o il conferimento di incarichi sono, anch'essi, stabiliti in considerazione delle competenze e delle capacità; compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e, in generale, della cura dei figli.



La valutazione dei dipendenti è effettuata dalla competente funzione aziendale coinvolgendo i responsabili, la Direzione del 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 Direzione del personale opera per impedire forme di nepotismo.

3.6.1 Valorizzazione e formazione delle risorse

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione degli strumenti disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori.

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del dipendente, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

CAF UGL S.r.l. mette a disposizione di tutti i dipendenti strumenti informativi e formativi, con l'obiettivo di valorizzare e accrescere le specifiche competenze professionali del personale.

È prevista una formazione periodica impartita in determinati momenti della vita aziendale del dipendente e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

3.6.2 Gestione del tempo di lavoro dei dipendenti

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.

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.



3.6.3 Coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori

E' assicurato il coinvolgimento dei dipendenti e dei collaboratori nello svolgimento del lavoro e/o dell'incarico, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il dipendente e/o il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il dipendente e/o il collaboratore deve, comunque, concorrere sempre all'attuazione delle attività stabilite.

3.7 - Interventi sull'organizzazione del lavoro

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

In tali eventualità, compatibilmente alle esigenze organizzative e produttive, CAF UGL S.r.l. persegue le seguenti finalità:

- le ricadute occupazionali delle riorganizzazioni del lavoro devono essere distribuite il più uniformemente possibile tra tutti i dipendenti, coerentemente con l'esercizio efficace ed efficiente dell'attività d'impresa;
- in caso di eventi nuovi o imprevisti, oggettivamente verificabili, il dipendente può essere assegnato a mansioni e/o incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, purché confacenti all'inquadramento e professionalità posseduti.

3.8 - Sicurezza e salute

CAF UGL S.r.l., anche alla luce del d.lgs. 81 del 2008, rispetta e fa rispettare la normativa vigente in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, diffondendo e consolidando la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte



di tutti i dipendenti e collaboratori e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori e l'interesse degli altri interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5).

A tal fine, la struttura interna, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento ed al conseguente mutamento delle potenziali situazioni di rischio, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema di gestione dei rischi e della sicurezza;
- 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.

3.9 - Tutela della privacy

La privacy dei dipendenti e dei collaboratori è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che CAF UGL S.r.l. richiede ai medesimi e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È vietata qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e 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 previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun dipendente e/o collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

Nel caso di trattamento di dati sensibili, ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003, CAF UGL S.r.l. adotta tutte le precauzioni necessarie e gli adempimenti prescritti dalla legge.

3.10 - Integrità e tutela della persona



CAF UGL S.r.l. si impegna a tutelare l'integrità morale dei dipendenti e collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona.

Per questo motivo essa 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.

E' vietata qualsiasi forma, anche verbale, di molestie sessuali e qualsiasi altro comportamento che possa turbare la sensibilità della persona.

Il dipendente e/o il collaboratore di CAF UGL S.r.l. che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al sesso, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche e al credo religioso, deve segnalare l'accaduto al suo diretto responsabile, che riferirà all'Organismo di Vigilanza per la valutazione dell'effettiva violazione del Codice Etico.

Le disparità non sono, tuttavia, considerate discriminazione se giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi.

3.11 - Doveri dei dipendenti e dei collaboratori

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di legge e di contratto il dipendente e/o il collaboratore deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta e dall'interesse di CAF UGL S.r.l. e comportarsi secondo buona fede e correttezza nell'esecuzione dell'attività a lui affidata.

3.11.1 Gestione delle informazioni

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



Egli è tenuto ad 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.

3.11.2 Conflitto di interessi

Tutti i dipendenti e i collaboratori di CAF UGL S.r.l. sono tenuti ad 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 e/o incarichi.

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

- svolgere una funzione di vertice e avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti anche attraverso i propri o altrui familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche per il tramite di un familiare, presso i fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti con CAF UGL S.r.l.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi il dipendente e/o il collaboratore è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile e/o referente, il quale, secondo le modalità previste, informa l'Organismo di Vigilanza di CAF UGL S.r.l., che ne valuta, caso per caso, l'effettiva sussistenza e rilevanza.

Il dipendente e/o 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 concretamente apparire e/o risultare in conflitto di interessi con CAF UGL S.r.l.

3.11.3 Utilizzo dei beni aziendali

Ogni dipendente e/o collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con



le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro utilizzo.

In particolare, i dipendenti e i collaboratori devono:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni loro assegnati, prestando particolare attenzione alla gestione delle risorse finanziarie di CAF UGL S.r.l. di cui sia in possesso e/o, comunque, disponga;
- 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 dipendente e/o collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per CAF UGL S.r.l..

CAF UGL S.r.l. si riserva il diritto di impedire utilizzi non consentiti e/o impropri dei propri beni ed 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.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni dipendente e/o collaboratore è tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- utilizzare i mezzi informatici di CAF UGL S.r.l. esclusivamente per ragioni di lavoro di interesse della società stessa e per migliorare le proprie conoscenze tecniche inerenti le mansioni e/o incarichi a lui assegnate o affidati;
- evitare l'uso dei mezzi informatici di CAF UGL S.r.l. per visitare siti internet estranei all'attività affidata ovvero immorali e/o contrari alla decenza,



o usare tali mezzi per diffondere, senza le prescritte autorizzazioni, informazioni personali, riservate e qualsiasi altro materiale di CAF UGL S.r.l..

Sezione III

Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti/utenti

3.12 - Imparzialità

CAF UGL S.r.l. non discrimina arbitrariamente i propri clienti od utenti.

3.13 - I contratti e le comunicazioni ai clienti

I contratti e le comunicazioni ai clienti ed utenti di CAF UGL S.r.l., compresi i messaggi pubblicitari ed il contenuto del sito internet aziendale, sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio analogo a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5);
- 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.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti, senza ricorrere a pressioni e/o sollecitazioni e non utilizzando strumenti di comunicazione ingannevoli o non veritieri.

CAF UGL S.r.l. comunica in maniera tempestiva ogni informazione relativa a:

- eventuali modifiche al contratto;
- eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio e/o vendita dei prodotti;



- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

3.14 - Stile di comportamento dei dipendenti e collaboratori

Lo stile di comportamento dei dipendenti e collaboratori di CAF UGL S.r.l. nei confronti della clientela ed utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

3.15 - Controllo della qualità

CAF UGL S.r.l. garantisce adeguati standard di qualità dei servizi/prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti e controlla periodicamente la qualità percepita.

3.16 - Coinvolgimento della clientela

CAF UGL S.r.l. provvede a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

E' cura di CAF UGL S.r.l. informare i clienti od utenti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento, è attivato un sistema di controllo sulle procedure che regolano il rapporto con i clienti.

3.17 - Gestione delle posizioni creditorie

CAF UGL S.r.l. non abusa delle proprie posizioni creditorie verso i propri clienti od utenti al fine di trarne vantaggio o qualsiasi altra utilità. Nel recupero del credito CAF UGL S.r.l. agisce secondo criteri oggettivi e documentabili:

- avviando procedure di recupero a partire dalle posizioni creditorie più risalenti;
- informando preventivamente il debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato;



- cercando, in ogni caso, di risolvere tali posizioni in via amichevole.

Sezione IV

Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori

3.18 - Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per CAF UGL S.r.l., alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, alla lealtà e all'imparzialità nel rispetto dei principi di efficacia ed efficienza e della par condicio e libera concorrenza.

In particolare, i dipendenti e i collaboratori addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere all'affidamento di incarichi e/o alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare una concorrenza sufficiente.

Per CAF UGL S.r.l. sono requisiti di riferimento:

- la disponibilità, opportunamente documentata, di adeguati e idonei mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche CAF UGL S.r.l. lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati;
- nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, l'ottenimento da parte del fornitore di una quota significativa di valore aggiunto.

CAF UGL S.r.l. si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti privilegiati con tutti i soggetti che adottino regole di comportamento analoghe a quelle adottate da CAF UGL S.r.l. con il presente Codice Etico.

3.19 - Integrità e indipendenza nei rapporti



Le relazioni con i fornitori sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di CAF UGL S.r.l., con l'ausilio dell'Organismo di Vigilanza.

Tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La stipula di un contratto con un fornitore e/o consulente deve sempre essere preceduta da una selezione e basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando qualsiasi forma di dipendenza gerarchica e/o assoggettamento al potere disciplinare.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto CAF UGL S.r.l. attua procedure che prevedono:

- una rotazione, di norma, triennale dei dipendenti e/o collaboratori preposti agli acquisti, con contestuale attribuzione ai medesimi di mansioni e/o di incarichi confacenti quelli svolti;
- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- un'adeguata tracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti ufficiali di gara e contrattuali.

Sezione V

Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività

3.20 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

CAF UGL S.r.l. non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche né in Italia né 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 ad esponenti politici.



CAF UGL S.r.l. non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi.

E', tuttavia, consentito cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile all'oggetto sociale di CAF UGL S.r.l.;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito di CAF UGL S.r.l..

3.21 - Contributi e sponsorizzazioni

CAF UGL S.r.l. 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 e che abbiano rilevanza nazionale 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 destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali CAF UGL S.r.l. può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, CAF UGL S.r.l. presta particolare attenzione per evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura.

3.22 - Rapporti con le istituzioni

Ogni rapporto con le istituzioni, anche internazionali, è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti di CAF UGL S.r.l., a rispondere a richieste



informali e ad atti di verifica ispettiva o, comunque, a rendere nota la posizione su temi rilevanti per CAF UGL S.r.l..

A tal fine, CAF UGL S.r.l. si impegna a:

- instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello locale, nazionale internazionale e comunitario;
- rappresentare gli interessi e le posizioni della I.C.R. in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti, i contatti con gli interlocutori istituzionali avvengono esclusivamente tramite referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dal vertice di CAF UGL S.r.l.

3.23 - Antitrust e organi regolatori

CAF UGL S.r.l. dà piena e scrupolosa osservanza alle regole ed alle disposizioni emanate dalle Authority regolatrici del mercato; sia essa la AGCM (Autorità Garante per la concorrenza ed il mercato) che l'ANAC (l'Autorità Nazionale Anti Corruzione).

CAF UGL è tenuta ad evitare tutte le iniziative di rilevanza antitrust o che possono dare vita a pratiche corruttive.

La funzione competente di CAF UGL S.r.l. dà le linee guida in materia di politica della concorrenza e fornisce il necessario supporto al management.

CAF UGL S.r.l. non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, CAF UGL S.r.l. è impegnata a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi Authority e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi.



Sezione VI

Criteria di condotta nelle relazioni con le Società di Servizi con i Professionisti e con i Raccoglitori – cc.dd. *Parteners*

3.24 - Scelta dei *partners*

CAF UGL S.r.l. opera su tutto il territorio nazionale attraverso una rete di società e/o cooperative costituite a propria volta dalle associazioni promotrici di CAF UGL S.r.l. (Unione generale del lavoro e UGL Federazione Nazionale Agricoli e Forestali) o da loro associati. CAF UGL si avvale altresì di una rete di professionisti che rivestono la qualifica di intermediario ai sensi dell'art. 3 del D.p.R. 332/98 che agiscono in nome e per conto del CAF UGL e in ogni caso sotto il suo diretto controllo. Infine, nel corso della campagna fiscale, CAF UGL S.r.l. si avvale di Raccoglitori, ovvero di soggetti selezionati tra gli iscritti e gli appartenenti alle associazioni promotrici ai quali è affidata la mera raccolta di documentazione e loro eventuale classificazione al fine di facilitare la predisposizione della dichiarazione fiscale e che non svolgono direttamente attività fiscale.

I processi di convenzionamento e/o di scelta delle Società di Servizi, dei Professionisti e dei Raccoglitori sono improntati alla selezione di figure (persone fisiche e/o giuridiche) altamente qualificate, in possesso di requisiti morali e professionali misurati sulla base della documentazione richiesta e/o volontariamente fornita (curricula, elenco dei precedenti incarichi eseguiti, pregressa esperienza professionale nel settore, assenza di condanne e/o carichi pendenti) nonché dei risultati certificabili attraverso l'analisi dei dati storici o di precedenti incarichi svolti a favore di CAF UGL S.r.l. La selezione avviene nel rispetto delle pari opportunità concesse ad ogni partner, alla lealtà e all'imparzialità nel rispetto dei principi di trasparenza, efficacia ed efficienza e della par condicio.

In particolare, i dipendenti e i collaboratori addetti a tali processi sono tenuti a:



- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere all'affidamento di incarichi e/o alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare una concorrenza sufficiente.

Per CAF UGL S.r.l. sono requisiti di riferimento:

- la disponibilità, opportunamente documentata, di adeguati e idonei mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità professionali e risorse progettuali;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche CAF UGL S.r.l. lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati;
- nel caso in cui la collaborazione preveda il possesso di requisiti morali oltreché professionali la disponibilità a fornire la certificazione attestante la presenza e persistenza dei requisiti morali in capo al singolo o agli organi di vertice della persona giuridica. .

CAF UGL S.r.l. si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili partners di instaurare rapporti privilegiati con tutti i soggetti che adottino regole di comportamento analoghe a quelle adottate da CAF UGL S.r.l. con il presente Codice Etico.

3.25 - Integrità e indipendenza nei rapporti

Le relazioni con i *partners* (Società di Servizi, Professionisti e/o Raccoglitori) sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di CAF UGL S.r.l., con l'ausilio dell'Organismo di Vigilanza.

La stipula di un contratto/convenzione con un *partner* deve sempre essere preceduta da una selezione e basarsi su rapporti di estrema trasparenza e chiarezza, evitando qualsiasi forma di dipendenza gerarchica e/o assoggettamento al potere disciplinare.



Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di Collaborazione con i *partners*, CAF UGL S.r.l. attua procedure che prevedono:

- una rotazione, di norma, triennale dei dipendenti e/o collaboratori interni al CAF UGL preposti al convenzionamento con i *partners* ma soprattutto alle verifiche delle attività svolte da questi ultimi;
- la separazione dei ruoli tra l'unità preposta al convenzionamento e l'unità preposta alle verifiche ed ai controlli delle attività dei *partners*;
- un'adeguata tracciabilità delle scelte adottate e delle verifiche effettuate;
- la conservazione delle informazioni scambiate con i *partners*; delle comunicazioni nonché dei documenti contrattuali.

4. CONTROLLO INTERNO

4.1 – Il Sistema di controllo interno

La CAF UGL S.r.l. si è dotato di un Sistema di Controllo Interno per contribuire al costante rispetto delle norme nazionali ed estere, che disciplinano il regolare e legittimo svolgimento delle attività aziendali.

Tale Sistema consiste in un insieme di regole di comportamento, procedure e metodologie che consentono di contrastare adeguatamente gli errori, le frodi e i fattori di rischio che ostacolano il corretto svolgimento delle attività stesse, con l'obiettivo di fornire adeguata tutela ai soci e a tutti i soggetti che interagiscono, a vari titoli, con CAF UGL.

Uno dei punti fondamentali del Sistema, del quale il presente Codice costituisce termine di riferimento, è la "cultura del controllo", che CAF UGL S.r.l. è impegnata a diffondere presso tutti i Destinatari, come sopra individuati, ai quali, in funzione e nella consapevolezza dei compiti loro affidati nell'organizzazione aziendale, è demandato, insieme all'Organismo di Vigilanza e l'Internal Auditing, di assicurarne il funzionamento.



4.2 – L’Organismo di Vigilanza. OdV

L’Organismo di Vigilanza è composto da tre membri, di cui due esterni e uno interno, i quali devono avere le qualità richieste affinché possano effettuare i loro compiti assicurando la competenza e professionalità richieste dalla carica ricoperta (con particolare riferimento alla materia contabile, legale e finanziaria).

I componenti dell’Organismo di Vigilanza sono nominati dall’Amministratore Unico e restano in carica per tre anni.

I componenti esterni, di cui uno ricopre la carica di Presidente, posseggono requisiti di indipendenza derivanti dal fatto di non intrattenere né di aver, di recente, intrattenuto, neppure indirettamente, con CAF UGL S.r.l. o con soggetti legati al CAF, relazioni tali da condizionarne, in qualsiasi momento, l’autonomia di giudizio. Il componente interno è un dipendente di CAF UGL S.r.l. e, conseguentemente, decade dalla carica in caso di cessazione dei sottostanti rapporti di lavoro.

Non possono ricoprire la posizione di Presidente e di componenti dell’Organismo di Vigilanza e se, nominati, decadono dalla carica:

- coloro che si trovano nelle condizioni di cui all’art. 2382 cod. civ., ovvero chi è stato condannato ad una pena che comporta l’interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l’incapacità ad esercitare uffici direttivi;
- il coniuge, i parenti e gli affini entro il quarto grado dell’Amministratore Unico del CAF; il coniuge, i parenti e gli affini entro il quarto grado dei Soggetti Apicali del CAF UGL o dei Soggetti (soci) che la controllano e di quelli sottoposti a comune controllo.

Il compenso annuale del Presidente dell’Organismo di Vigilanza è determinato dall’Amministratore Unico.

L’Organismo di Vigilanza si riunisce periodicamente, di norma, ogni bimestre, salvo casi d’urgenza.



Delle riunioni è redatto un verbale, trascritto nell'apposito libro, tenuto a cura del Presidente dell'Organismo di Vigilanza.

Le deliberazioni dell'Organismo di Vigilanza devono essere prese a maggioranza; il componente dissenziente ha diritto di far rilevare a verbale i motivi del suo dissenso.

L'Organismo di Vigilanza relaziona con cadenza semestrale il Sindaco Unico/Collegio Sindacale delle attività svolte e delle criticità rilevate nonché dell'impiego dei fondi utilizzati per lo svolgimento dei propri compiti.

L'Organismo di Vigilanza può essere convocato in qualsiasi momento dagli organi del CAF UGL al fine di riferire in ordine a circostanze significative in relazione al rispetto ed all'idoneità preventiva del Modello organizzativo.

L'Organismo di Vigilanza ha piena autonomia finanziaria per lo svolgimento dei propri compiti; a tal fine annualmente comunica all'Amministratore Unico la dotazione delle risorse finanziarie previste come necessarie, fatte salvi eventuali richieste di integrazione per esigenze sopravvenute.

4.3 - Compiti dell'Organismo di Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico

Sono assegnati all'Organismo di Vigilanza i seguenti compiti:

- dare piena attuazione al D.Lgs. n. 231 del 2001, vigilando sul corretto funzionamento e sull'osservanza del Modello organizzativo da parte dei Destinatari;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- suggerire la revisione del Codice Etico e delle Procedure aziendali, anche in coerenza con le riforme legislative ed effettuare una costante ricognizione delle attività aziendali al fine di monitorare ed integrare, laddove necessario, le aree a rischio di reato ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 2001;



- valutare il piano di lavoro predisposto dal responsabile della funzione Internal Auditing di CAF UGL S.r.l. e le relazioni periodiche dello stesso;
- valutare la corretta gestione delle risorse finanziarie, nel rispetto del Codice Etico, degli standards e delle procedure del Modello organizzativo idoneo a prevenire reati.

Ai fini dello svolgimento delle sue funzioni, l'Organismo di Vigilanza potrà avvalersi della collaborazione della struttura di Internal Auditing di CAF UGL S.r.l. e dei Referenti, così come di seguito individuati.

4.4 - Funzioni di Internal Auditing di CAF UGL S.r.l.

L'Amministratore Unico di CAF UGL S.r.l. individua il responsabile della funzione di Internal Auditing cui sono assegnati i seguenti ulteriori compiti:

- cooperazione con l'Organismo di Vigilanza;
- predisposizione di un piano di lavoro annuale delle attività da implementare e redazione delle relative relazioni periodiche;
- segnalazione di eventuali violazioni del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza;
- espletamento di specifici incarichi, di volta in volta assegnati dall'Organismo di Vigilanza, in funzione del piano di lavoro e delle necessità che si manifesteranno.

4.5 - Poteri dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza ha il potere di chiedere all'Amministratore Unico nonché ad ogni altro Destinatario di CAF UGL S.r.l., notizie, informazioni e documenti inerenti l'attività svolta ed ha libero accesso alla documentazione aziendale necessaria per l'adempimento dei propri compiti. L'Organismo di Vigilanza ha, altresì, il potere di chiedere all'Amministratore Unico l'irrogazione di sanzioni a carico di chiunque violi il Codice Etico o non adempia ai relativi obblighi di informazione.



Al fine di vigilare sui vertici aziendali, l'Organismo di Vigilanza, o un suo componente delegato, può assistere alle sedute dell'Assemblea, sia essa ordinaria o straordinaria, ed alle delibere dell'Amministratore Unico, nonché alle attività del Sindaco Unico e/o del Collegio Sindacale.

L'Organismo di Vigilanza, laddove si manifesti la necessità di avvalersi di specializzazioni non presenti al proprio interno, può avvalersi dell'apporto tecnico di consulenti esterni ai quali delegare circoscritti ambiti di indagine. I consulenti esterni sono tenuti a riferire i risultati del loro operato direttamente all'Organismo di Vigilanza.

Al fine di vigilare sul corretto funzionamento e sull'osservanza del Codice Etico e degli standards e delle procedure del Modello organizzativo da parte dei Destinatari, l'Organismo di Vigilanza si coordina con le funzioni competenti presenti presso CAF UGL S.r.l. e nomina, per ogni divisione e funzione di CAF UGL S.r.l. uno o più referenti (i "Referenti"). L'Organismo di Vigilanza ha facoltà di invitare i Referenti a partecipare alle proprie riunioni al fine di segnalare potenziali e/o consumate violazioni del Codice Etico e degli *standards* e delle procedure del Modello organizzativo, ovvero fornire altre notizie ritenute rilevanti in relazione a CAF UGL S.r.l.

I Referenti scelti dall'Organismo di Vigilanza hanno - ciascuno entro la divisione o funzione di propria competenza - i seguenti compiti:

- verifica del corretto funzionamento e dell'osservanza del Codice Etico e degli standards e delle procedure del Modello organizzativo da parte dei Destinatari;
- segnalazione tempestiva di ogni violazione o comportamento non coerente con il Codice Etico, gli standards e le procedure del Modello organizzativo.

4.6 - Segnalazioni all'Organismo di Vigilanza



Ciascun Destinatario ha l'obbligo di riferire all'Organismo di Vigilanza notizie relative alla commissione di reati all'interno della società, nonché a comportamenti non coerenti con i principi e le procedure previste dal Modello organizzativo.

L'Organismo di Vigilanza provvede a stabilire per ogni interlocutore (definito nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) dei canali di comunicazione cui poter rivolgere le proprie segnalazioni.

In alternativa a tali canali di comunicazione, gli interlocutori di CAF UGL S.r.l. (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) sono tenuti a segnalare, per iscritto ed in forma non anonima, ogni ipotesi di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza, il quale assicurerà la riservatezza dell'identità del segnalante, nonché la tutela della reputazione del segnalato, fatti salvi gli obblighi di legge ed i diritti della società o delle persone coinvolte.

L'Amministratore Unico di CAF UGL S.r.l. è tenuto a dare piena informazione all'Organismo di Vigilanza sulle questioni che rientrano nelle competenze dell'Organo medesimo.

5. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Il Codice Etico è portato a conoscenza degli interlocutori interni ed esterni (definiti nei precedenti paragrafi 1.2 e 1.5) mediante apposite attività di comunicazione, anche mediante la pubblicazione sul sito internet della società.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i dipendenti e collaboratori di CAF UGL S.r.l., la Direzione del personale predispone e realizza, anche in base alle indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, un piano annuale di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche.

Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei dipendenti e/o collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del Codice Etico di cui è richiesta l'osservanza.



6 – Violazioni del Codice Etico

L'osservanza del Codice Etico, da parte dei Destinatari, rientra nel generale obbligo di lealtà, correttezza e buona fede nell'esecuzione dei contratti, siano essi di natura commerciale, di amministrazione o di lavoro.

Conseguentemente qualsiasi violazione delle norme contenute nel presente Codice Etico e/o nelle Procedure aziendali, costituisce inadempimento contrattuale e come tale, in relazione alla sua gravità, oltre al risarcimento degli eventuali danni subiti da CAF UGL S.r.l., verrà sanzionata con l'applicazione delle sanzioni e misure di tutela previste dal Sistema disciplinare, che forma parte integrante del Modello organizzativo di CAF UGL S.r.l..