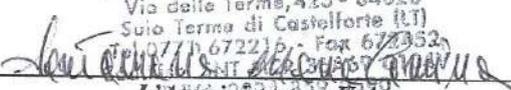


## Albergo Terme Santamaria di Santamaria Maria Carmina

### CODICE ETICO

EDIZIONE: prima	REVISIONI					
	0	1	2	3	4	5
Data	18/06/2019					
Emessa da	Rappresentante Legale					
Verificata da	Rappresentante Legale					
Deliberato da	Rappresentante Legale					
Motivazione						

ALBERGO TERME SANTAMARIA  
 di Santamaria Maria Carmina  
 Via delle Terme, 423 - 04020  
 Suio Terme di Castelforte (RT)  
 Tel. 0771 672216 - Fax 672352  
  
 L'Amministratore Unico  
 Santamaria Maria Carmina

## Indice

<b>1. PRINCIPI GENERALI</b>	4
<b>2. "MISSIONE" E VISIONE ETICA</b>	5
<b>3. DESTINATARI ED AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE</b>	5
3.1 IL RAPPORTO DI ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE	6
<b>4. PRINCIPI DI RIFERIMENTO</b>	6
4.1 RISPETTO DELLA LEGGE	6
4.2 ONESTÀ	6
4.3 TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE	7
4.4 CORRETTEZZA NELLA GESTIONE SOCIETARIA E NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE	7
4.5 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	7
4.6 RISPETTO DELLA PERSONA	7
4.7 UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI	7
4.8 TUTELA DELL'AMBIENTE, DELLA SICUREZZA E SVILUPPO SOSTENIBILE	8
<b>5. NORME DI COMPORTAMENTO</b>	8
5.1 AZIONISTI	8
5.2 INFORMATIVA SOCIETARIA	8
5.3 RISORSE UMANE	9
5.3.1 SELEZIONE DEL PERSONALE E COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO	9
5.3.2 POLITICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	9
5.3.3 SALUTE E SICUREZZA	10
5.3.4 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY	10
5.3.5 CONFLITTI DI INTERESSE	11
5.3.6 COMPORTAMENTO IN SERVIZIO	11
5.3.7 UTILIZZO E SALVAGUARDIA DEI BENI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ	12
5.3.8 RISPETTO DELLE NORME CONTENUTE NEL CODICE ETICO	13
5.4 CLIENTI E FORNITORI	14
5.4.1 RAPPORTI CON I CLIENTI E	14
5.4.2 RAPPORTI CON I FORNITORI - SCELTA DEL FORNITORE	15
5.4.3 INTEGRITÀ ED INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI E FORNITORI	16
5.4.4 TUTELA DEGLI ASPETTI ETICO-AMBIENTALI NELLE FORNITURE	17
5.5 AMBIENTE E SICUREZZA	17
5.6 COLLETTIVITÀ	18
5.6.1 RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI POLITICHE E SINDACALI	18
	2

5.6.2	RAPPORTI CON LE REALTÀ NO-PROFIT	18
5.6.3	RAPPORTI CON I MASS MEDIA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI	19
5.7	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	19
<b>6.</b>	<b>MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO</b>	<b>20</b>
6.1	SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO	20
6.2	ORGANISMO DI CONTROLLO SUL CODICE ETICO	21
6.3	COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	21
6.4	SEGNALAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI	22
6.5	VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO	22
6.6	LINEE GUIDA DEL SISTEMA SANZIONATORIO	22

La società ALBERGO TERME SANTAMARIA di Santamaria Maria Carmina (di seguito: "TERME SANTAMARIA" o "Società") conforma la conduzione delle proprie attività al rispetto dei principi e delle norme di comportamento espressi nel presente Codice Etico (di seguito anche il "Codice").

TERME SANTAMARIA riconosce l'importanza della responsabilità etico-sociale e della salvaguardia ambientale nella conduzione degli affari e delle attività della Società ed a tal fine, promuove una gestione della Società orientata al bilanciamento dei legittimi interessi dei propri stakeholder e della collettività in cui opera.

Il Codice è pertanto improntato ad un ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte.

Sono da considerarsi stakeholder di TERME SANTAMARIA le risorse umane (dipendenti e collaboratori), i clienti, gli azionisti, i fornitori, la pubblica amministrazione, la collettività e, in senso allargato, tutti i soggetti coinvolti, direttamente e/o indirettamente nelle attività della Società.

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico costituisce tra l'altro (ai sensi degli articoli 6 e 7 del D. Lgs. n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs 231/2001" emanate da Confindustria il 7.3.2002 ed aggiornate nel mese di Marzo 2008) presupposto e riferimento del Modello di organizzazione gestione e controllo di TERME SANTAMARIA (di seguito il "Modello 231/01") e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

La verifica sulla attuazione del Codice Etico e sulla sua applicazione è di competenza del Consiglio di Amministrazione della Società e del management aziendale, il quale potrà farsi anche promotore di proposte di integrazione o modifica dei contenuti.

E' compito del Consiglio di Amministrazione aggiornare il Codice Etico al fine di adeguarlo alla eventuale nuova normativa ed alla evoluzione della sensibilità civile.

Per quanto riguarda, in particolare, i reati previsti dal D.Lgs. 231/01, verrà istituito un Organismo di Vigilanza che verifica il funzionamento e l'osservanza del Modello 231/01 per la prevenzione dei suddetti reati.

L'Organismo di Vigilanza è libero di accedere a tutte le fonti di informazione della Società, ha facoltà di prendere visione dei documenti e consultare dati, suggerisce eventuali aggiornamenti del Codice Etico e del Modello 231/01, anche sulla base delle segnalazioni fornite dai dipendenti.

Allo scopo di garantire l'effettività del Modello 231/01, la Società – nel rispetto della privacy e dei diritti individuali – predispone canali di informazione tramite i quali tutti coloro che vengano a

conoscenza di eventuali comportamenti illeciti posti in essere all'interno della Società possano riferire liberamente, in maniera riservata, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

## 2. "MISSIONE" E VISIONE ETICA

TERME SANTAMARIA opera nel settore termale, è una Azienda Termale che eroga i seguenti trattamenti: bagni in acque termali, idromassaggio linfo dren termale, Inalazioni e Aerosol, Fanghi e Riposo e Massoterapia.

Inoltre il servizio sanitario delle Terme SANTAMARIA è accentrato all'interno della Direzione Sanitaria, struttura di tipo ambulatoriale dove i pazienti possono sottoporsi a visite mediche specialistiche, esami medici.

La Società lavora per il miglioramento continuo dei processi, ispirandosi ad alcuni fondamentali valori:

- operare secondo i principi della prevenzione e della rintracciabilità, così da fornire un prodotto costante nelle sue caratteristiche, sicuro e garantito;
- razionalizzare la gestione aziendale in tutte le sue aree;
- riconoscere un ruolo irrinunciabile a formazione e coinvolgimento di tutto il personale;
- integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro, presupposti irrinunciabili per una presenza responsabile e duratura all'interno del mercato.

## 3. DESTINATARI ED AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

I destinatari del Codice Etico sono tutti i dipendenti e collaboratori della Società, nonché tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con TERME SANTAMARIA.

A fronte di ciò, TERME SANTAMARIA promuove la più ampia diffusione del Codice presso tutti i soggetti interessati, la corretta interpretazione dei suoi contenuti e fornisce gli strumenti più adeguati per favorirne l'applicazione.

TERME SANTAMARIA mette in atto, inoltre, le necessarie misure al fine di svolgere attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice stesso.

A questo scopo è stato individuato un apposito Organismo di Vigilanza, con il compito, tra gli altri, di vigilare sull'applicazione del Codice Etico.

### **3.1. IL RAPPORTO DI ACCREDITAMENTO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**

TERME SANTAMARIA è consapevole dell'importanza e del significato sociale, per la collettività, del servizio erogato.

La società svolge il servizio affidato in regime di accreditamento con il servizio sanitario regionale e deve operare nel rispetto delle previsioni contenute nel Contratto stipulato con la ASL e con la Regione Lazio, allo scopo di consentire agli utenti del servizio il pieno e continuativo esercizio del proprio diritto alla libera e sicura scelta delle prestazioni sanitarie.

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività ed in considerazione della rilevanza pubblica del servizio erogato, la Società ripone la massima cura nella valorizzazione dell'immagine della tutela della salute.

## **4. PRINCIPI DI RIFERIMENTO**

### **4.1 RISPETTO DELLA LEGGE**

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con gli stakeholders sono i principi etici cui TERME SANTAMARIA si ispira e da cui deriva i propri modelli di condotta, al fine di competere efficacemente e lealmente sul mercato, migliorare la soddisfazione dei propri clienti, accrescere il valore per gli azionisti e sviluppare le competenze e la crescita professionale delle proprie risorse umane.

A tal fine TERME SANTAMARIA esige dai propri soci, amministratori e dipendenti in genere e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti e dei principi e procedure a tale scopo preordinate, nonché comportamenti eticamente corretti, tali da non pregiudicarne l'affidabilità morale e professionale.

### **4.2 ONESTÀ**

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività di TERME SANTAMARIA, le sue iniziative, i suoi rendiconti, le sue comunicazioni, e costituisce elemento essenziale della gestione. I rapporti con gli stakeholder sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

### **4.3 TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**

TERME SANTAMARIA riconosce il valore fondamentale della corretta informazione agli azionisti, agli organi ed alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione societaria e contabile.

#### **4.4 CORRETTEZZA NELLA GESTIONE SOCIETARIA E NELL'UTILIZZO DELLE RISORSE**

TERME SANTAMARIA persegue il proprio oggetto sociale nel rispetto della legge, dello Statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri azionisti, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio.

#### **4.5 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

TERME SANTAMARIA assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia dei dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali.

Tutte le informazioni a disposizione di TERME SANTAMARIA vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati.

#### **4.6 RISPETTO DELLA PERSONA**

TERME SANTAMARIA promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri.

Garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri ed applica ai propri dipendenti la legislazione ed i contratti di lavoro vigenti.

#### **4.7 UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI**

L'utilizzo di strumenti informatici nell'esercizio delle mansioni lavorative affidate dalla Società, è soggetto alle condizioni dei contratti di licenza e delle norme giuridiche in vigore.

Ogni utilizzatore di strumenti informatici è responsabile della sicurezza dei programmi e del corretto utilizzo di tutti i dati acquisiti nell'esercizio delle proprie funzioni.

#### **4.8 TUTELA DELL'AMBIENTE, DELLA SICUREZZA E SVILUPPO SOSTENIBILE**

L'ambiente è un bene primario che TERME SANTAMARIA salvaguarda, nel rispetto dei principi dello sviluppo sostenibile.

A tal fine, la Società programma le proprie attività ricercando un continuo equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze sociali ed ambientali e diffonde la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi presso tutti gli stakeholder.

## 5. NORME DI COMPORTAMENTO

### 5.1 AZIONISTI

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

Il sistema di corporate governance adottato da TERME SANTAMARIA è conforme a quanto previsto dalla legge ed è principalmente indirizzato a:

- realizzare la massima trasparenza nei confronti degli stakeholder dell'impresa;
- controllare i rischi;
- rispondere alle aspettative legittime degli azionisti;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori.

### 5.2 INFORMATIVA SOCIETARIA

TERME SANTAMARIA assicura la tenuta delle scritture contabili, la formazione e redazione del bilancio di esercizio, dei bilanci infra-annuali, delle relazioni, dei prospetti, delle comunicazioni sociali in genere e di quant'altro richiesto per il suo funzionamento, in conformità alle disposizioni di legge, ai principi, alle norme tecniche vigenti.

TERME SANTAMARIA vigila a tal fine sull'operato degli amministratori, del direttore generale, o delle persone sottoposte alla loro vigilanza a qualsiasi titolo coinvolte nelle attività di formazione della contabilità, del bilancio o di altri documenti similari.

TERME SANTAMARIA favorisce una corretta e tempestiva informazione a tutti gli organi e alle funzioni interessate in ordine alla formazione del bilancio di esercizio, dei bilanci infra-annuali, delle relazioni, dei prospetti, delle comunicazioni sociali in genere e di quant'altro richiesto per il suo funzionamento, in conformità alle disposizioni di legge, ai principi, alle norme tecniche vigenti. Determina altresì la corretta collaborazione tra i predetti organi e le funzioni aziendali e favorisce i previsti controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti.

Ogni operazione e transazione viene correttamente registrata, autorizzata e ne viene conservata traccia in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

### 5.3 RISORSE UMANE

TERME SANTAMARIA riconosce la centralità dello stakeholder Risorse Umane e l'importanza di stabilire e mantenere relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca.

In questo senso, si intendono come Risorse Umane sia i dipendenti, sia i collaboratori che prestano la loro opera a favore della Società in forme contrattuali diverse da quella del lavoro subordinato.

Tutti i dipendenti/collaboratori si impegnano ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti dal contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni che sono loro richieste e rispettando gli impegni assunti.

#### 5.3.1 SELEZIONE DEL PERSONALE E COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

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

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

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

#### 5.3.2 POLITICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

E' proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti delle persone.

Tutte le decisioni prese nell'ambito della gestione e dello sviluppo delle risorse umane, sono basate su considerazioni di profili di merito e/o corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori.

Lo stesso vale per l'accesso a ruoli o incarichi diversi.

Nella gestione dei rapporti gerarchici l'autorità è esercitata con equità e correttezza, evitandone ogni abuso.

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

Le risorse umane sono valorizzate pienamente mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire il loro sviluppo e la loro crescita.

Le funzioni competenti devono pertanto:

- provvedere a selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti o collaboratori senza discriminazione alcuna;
- creare un ambiente di lavoro nel quale caratteristiche personali non possano dare luogo a discriminazioni;
- adottare criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa a un dipendente o collaboratore.

### 5.3.3 SALUTE E SICUREZZA

TERME SANTAMARIA promuove e diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti e collaboratori.

Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.

### 5.3.4 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

La privacy dei dipendenti e dei collaboratori è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento, anche attraverso standard operativi che specificano le informazioni ricevute e le relative modalità di trattamento e di conservazione.

E' esclusa ogni indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata delle persone.

I dipendenti/collaboratori sono tenuti a conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche della Società in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

È obbligo di ogni dipendente/collaboratore assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

## 5.3.5 CONFLITTI DI INTERESSE

Ogni dipendente/collaboratore di TERME SANTAMARIA è tenuto ad evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Società o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del Codice.

Deve, inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità d'affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata da ogni dipendente/collaboratore al proprio superiore o referente aziendale, o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice Etico.

In particolare, tutti i dipendenti e collaboratori di TERME SANTAMARIA sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, determinano conflitti di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere funzioni di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) o avere interessi economici o finanziari presso fornitori, clienti, concorrenti o partner commerciali di TERME SANTAMARIA;
- utilizzo della propria posizione nella Società o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi della Società;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti;
- accettazione od offerta di denaro, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con TERME SANTAMARIA.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il collaboratore è tenuto ad informare i propri responsabili/referenti e/o l'Organismo di Vigilanza sul Codice Etico.

## 5.3.6 COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

I dipendenti in servizio devono osservare le seguenti disposizioni :

- a) durante l'orario di lavoro è vietato leggere i giornali, riviste o altro materiale e comunicazioni non attinenti alle attività aziendali;
- b) durante l'orario di apertura dello stabilimento al pubblico il dipendente non deve abbandonare il proprio posto di lavoro neppure nel caso in cui non vi fossero clienti, inoltre è vietato soffermarsi a

- parlare nelle sale d'attesa con altri colleghi così come non è consentito sostare presso le segreterie degli stabilimenti o nei posti di lavoro assegnati ad altri colleghi;
- c) per i dipendenti a contatto con il pubblico è vietato consumare cibi o bevande nel posto di lavoro;
  - d) in applicazione della legge 16/01/2003 è vietato fumare negli ambienti sia di lavoro che di erogazione delle cure della Società;
  - e) durante l'orario di lavoro non sono ammessi raggruppamenti fra dipendenti e non è consentito lasciare il posto di lavoro incustodito. Rientra tra le mansioni del Capo ufficio/reparto organizzare il lavoro in modo che i dipendenti possano alternarsi per pause o momentanee assenze;
  - f) non sono ammesse polemiche o diverbi tra dipendenti, per qualunque motivo;
  - g) avere cura dei locali, mobili, macchinari, attrezzature, strumenti, automezzi o altri beni dell'azienda;
  - h) salvo casi di particolare necessità i dipendenti non possono utilizzare le linee telefoniche aziendali per effettuare telefonate personali. Non è consentito l'uso del proprio cellulare nell'orario di apertura degli stabilimenti al pubblico, negli altri orari l'uso deve essere limitato a comunicazioni per motivi eccezionali;
  - i) i dipendenti non utilizzano a fini privati carta intestata o altro materiale di cancelleria, elaboratori, fotocopiatrici o altre attrezzature aziendali;
  - j) è vietato consentire l'accesso a persone estranee all'azienda, nei locali non aperti al pubblico;
  - k) il Capo ufficio/reparto ha il dovere di vigilare sul corretto espletamento dell'attività dei dipendenti, predisponendo anche uno schema delle mansioni, competenze e procedure del proprio settore, corredate, ove necessario, da scadenziari, in modo tale da consentire la prosecuzione delle funzioni svolte anche in quei casi eccezionali di assenze o impedimenti.

### **5.3.7 UTILIZZO E SALVAGUARDIA DEI BENI DI PROPRIETÀ DELLA SOCIETÀ'**

Ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della Società, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando, ove opportuno, il loro impiego. Ogni dipendente/collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per la Società stessa o per i suoi beni. In particolare:

- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad evitare usi impropri che possano causare costi indebiti, danni o riduzione di efficienza o comunque in contrasto con l'interesse della Società;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche e procedure interne, al fine di non compromettere la funzionalità, la protezione e la sicurezza di sistemi informatici, apparecchiature ed impianti della Società;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare sempre nel rispetto delle norme di sicurezza previste dalla Legge e dalle procedure interne, al fine di prevenire possibili danni a cose, persone o all'ambiente;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad utilizzare i beni di proprietà della Società, di qualsiasi tipo e valore, nel rispetto della legge e delle normative interne;
- tutti i beni di proprietà della Società sono da utilizzare esclusivamente per scopi connessi e strumentali all'esercizio dell'attività lavorativa e, comunque, è vietato, salvo quando previsto da normative specifiche, l'utilizzo o la cessione dei beni stessi da parte di terzi o a terzi, anche temporaneamente;
- ogni dipendente/collaboratore è tenuto ad operare, nel limite del possibile, al fine di ridurre il rischio di furti, danneggiamenti o altre minacce ai beni ed alle risorse assegnate o presenti, informando in modo tempestivo le funzioni preposte in caso di situazioni anomale.

### 5.3.8. RISPETTO DELLE NORME CONTENUTE NEL CODICE ETICO

Ogni dipendente/collaboratore è tenuto a conoscere le norme contenute nel Codice Etico e le norme di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della sua funzione, derivanti dalla Legge o da procedure e regolamenti interni.

Ogni dipendente/collaboratore deve altresì accettare in forma esplicita i propri impegni derivanti dal presente Codice Etico, nel momento di costituzione del rapporto di lavoro o di prima diffusione del Codice.

In particolare, i dipendenti/collaboratori hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari alle norme contenute nel Codice;
- rivolgersi ai propri superiori, referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice Etico, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- riferire tempestivamente ai superiori, ai referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice Etico qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili loro violazioni e qualsiasi richiesta gli sia stata rivolta di violarle;

- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni;
- informare adeguatamente ogni terza parte con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa circa l'esistenza del Codice e gli impegni ed obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- adottare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice.

## 5.4 CLIENTI E FORNITORI

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

TERME SANTAMARIA persegue la propria missione attraverso l'offerta di servizi di qualità, a condizioni competitive e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza.

È fatto obbligo ai dipendenti e collaboratori di TERME SANTAMARIA di:

- fornire, con efficienza, cortesia e tempestività, nei limiti delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità, che soddisfino le ragionevoli aspettative e necessità del cliente;
- fornire, ove necessario e nei modi e nelle forme previste dalle politiche aziendali, accurate ed esaurienti informazioni circa i prodotti e servizi della Società, in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

### 5.4.1. RAPPORTI CON LA CLIENTELA TERMALE

I dipendenti debbono avere comportamenti che favoriscano l'instaurazione di rapporti di fiducia tra l'Azienda e i clienti. E' loro dovere impegnarsi per offrire la migliore qualità del servizio ed in particolare:

- a) devono essere a conoscenza di tutti i servizi che l'azienda offre ai clienti e delle modalità di fruizione,
- b) non devono fare critiche o apprezzamenti nei confronti dell'azienda, eventuali suggerimenti o motivi di contrasto devono essere presentati esclusivamente ai diretti superiori in sede aziendale,
- c) coloro che sono a diretto contatto con i clienti, devono sempre mostrarsi cortesi, disponibili, coinvolti e tendenti a risolvere eventuali problemi, senza creare negli utenti sensazioni di disagio o insofferenza,

- d) usare un linguaggio corretto e propositivo, anche nel caso in cui si fossero verificati eventuali disservizi, con l'obiettivo primario di fornire spiegazioni al cliente in modo tale da rassicurarlo,
- e) avere la consapevolezza che nel rapporto con i clienti le mansioni di ogni dipendente non sono limitate a determinati e precisi servizi, ma interessano la globalità di quelli offerti, con lo scopo fondamentale, per ogni operatore, di adoperarsi per soddisfare le esigenze dei clienti,
- f) deve essere evitata qualsiasi polemica con i clienti, in caso di particolari difficoltà deve essere informato con urgenza il Capo ufficio/reparto,
- g) è vietato chiedere ai clienti, a qualsiasi titolo, compensi regali o altre utilità in connessione con la prestazione lavorativa,
- h) i dipendenti a contatto con il pubblico devono avere in evidenza il badge di identificazione personale di cui sono dotati,
- i) in tutti i reparti aperti al pubblico, compresi locali di transito e corridoi di servizio, i dipendenti **sono tenuti a parlare a bassa voce**, in modo da non arrecare disturbo ai clienti a danno all'immagine aziendale, specie nei settori sanitari.

#### 5.4.2. RAPPORTI CON I FORNITORI - SCELTA DEL FORNITORE

Il rapporto corretto e trasparente con i fornitori rappresenta un aspetto rilevante del successo della Società.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto, avvengono sulla base di parametri obiettivi quali, la qualità, la convenienza, il prezzo, la capacità e l'efficienza.

Per TERME SANTAMARIA sono, quindi, requisiti di riferimento :

- la professionalità dell'interlocutore;
- la disponibilità, opportunamente documentata, di mezzi, anche finanziari, strutture organizzate, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione di sistemi di qualità, sicurezza e ambiente.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e servizi TERME SANTAMARIA:

- adotta, nella selezione del fornitore, i criteri di valutazione previsti dalle procedure esistenti, in modo oggettivo e trasparente;
- non preclude ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;

- assicura ad ogni gara una concorrenza sufficiente: eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate;
- osserva le condizioni contrattualmente previste;
- mantiene un dialogo franco ed aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali.

#### **5.4.3. INTEGRITÀ ED INDIPENDENZA NEI RAPPORTI CON I CLIENTI E FORNITORI**

Nei rapporti di affari con i clienti e fornitori sono vietate dazioni, benefici, (sia diretti che indiretti), omaggi, atti di cortesia e di ospitalità, salvo che siano di natura e valore tali da non compromettere l'immagine della Società e da non poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore che non sia determinato dalle regole di mercato. In ogni caso, eventuali omaggi, atti di cortesia e di ospitalità devono essere comunicati e sottoposti alla decisione del Responsabile superiore.

Il dipendente che riceva doni o trattamenti di favore da clienti o fornitori che travalichino gli ordinari rapporti di cortesia, deve immediatamente avvertirne il superiore il quale ne darà immediata notizia agli specifici organi e/o alla competente funzione aziendale che, dopo le opportune verifiche, prenderà i provvedimenti opportuni.

La stipula di un contratto con un fornitore e la gestione del rapporto con lo stesso si basano su rapporti di estrema chiarezza, evitando, per quanto possibile, eccessi di reciproca dipendenza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, TERME SANTAMARIA predisponde:

- un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni;

#### **5.4.4. TUTELA DEGLI ASPETTI ETICO-AMBIENTALI NELLE FORNITURE**

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento di beni e servizi ai principi etico-ambientali di riferimento, TERME SANTAMARIA potrà richiedere, per particolari forniture, requisiti di tipo sociale e/o ambientale (per esempio, la presenza di un sistema di Gestione

Ambientale o della certificazione SA8000). A tal fine, nei singoli contratti potranno essere predisposte apposite clausole.

## 5.5 AMBIENTE E SICUREZZA

TERME SANTAMARIA considera di elevata rilevanza le tematiche connesse all'ambiente ed alla sicurezza.

A tal fine nella gestione delle attività aziendali la Società, tra l'altro, tiene conto della salvaguardia ambientale e della efficienza energetica, perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro.

La ricerca e l'innovazione tecnologica sono dedicate in particolare alla promozione di prodotti, attività e processi il più possibile compatibili con l'ambiente e con la sicurezza e la salute degli operatori.

I dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

In particolare, TERME SANTAMARIA, anche attraverso la collaborazione attiva dei suoi dipendenti/collaboratori, i quali hanno l'obbligo di prendersi cura della propria salute e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui possono ricadere gli effetti delle proprie azioni o omissioni, conformemente alla propria formazione ed alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

In particolare i lavoratori hanno il dovere di:

- a) osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale,
- b) utilizzare correttamente i macchinari, le apparecchiature, gli utensili, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto e le altre attrezzature di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza,
- c) utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione,
- d) segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dispositivi di cui alla lettera b) e c), nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza,

- e) non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o le segnalazione o di controllo.
- f) Non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possano compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori,
- g) Sottoporsi ai controlli sanitari previsti nei loro confronti,
- h) Contribuire insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'osservanza di tutti gli obblighi imposti dall'autorità competente o comunque necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro.

## 5.6 COLLETTIVITA

TERME SANTAMARIA è consapevole degli effetti della propria attività sul contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività e pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi.

TERME SANTAMARIA ritiene che il dialogo con gli stakeholder sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della propria attività e instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei propri stakeholder, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi.

### 5.6.1. BRAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI POLITICHE E SINDACALI

TERME SANTAMARIA si astiene dal fornire qualsiasi contributo, diretto o indiretto, sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a specifiche disposizioni di legge.

### 5.6.2. RAPPORTI CON LE REALTÀ NO-PROFIT

TERME SANTAMARIA considera con favore e, se del caso, fornisce sostegno ad iniziative sociali e culturali orientate alla promozione della persona ed al miglioramento della qualità di vita.

### 5.6.3. RAPPORTI CON I MASS MEDIA E DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione ed informazione e, più in generale, gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente a ciò delegati, in conformità alle procedure adottate dalla Società.

Le comunicazioni verso l'esterno seguono i principi guida della verità, correttezza, trasparenza, prudenza e sono volte a favorire la conoscenza delle politiche aziendali e dei programmi e dei progetti della Società.

I rapporti con i mass media sono improntati sulla base di questo principio e sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità a ciò delegate.

I dipendenti/collaboratori non possono fornire informazioni all'esterno, né impegnarsi a fornirle, senza l'autorizzazione delle funzioni competenti.

In nessun modo o forma i dipendenti/collaboratori possono offrire pagamenti, regali, o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale di funzioni dei mass media, o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

## 5.7. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I rapporti attinenti all'attività della Società intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio (che operino per conto della Pubblica Amministrazione, centrale e periferica, o di organi legislativi, delle istituzioni comunitarie, di organizzazioni pubbliche internazionali e di qualsiasi Stato estero), con la magistratura, con le autorità pubbliche di vigilanza e con altre autorità indipendenti, nonché con partners privati concessionari di un pubblico servizio, devono essere intrapresi e gestiti nell'assoluto e rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati nel Codice etico e nei protocolli interni del Modello 231/01, in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti.

A tal fine, l'assunzione di impegni con le Pubbliche Amministrazioni e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni preposte ed autorizzate che le svolgeranno nel dovuto rispetto delle leggi e dei principi del Codice Etico e nella completa osservanza dei protocolli interni di cui al Modello 231/01.

TERME SANTAMARIA vieta, ai propri dipendenti, collaboratori o rappresentanti e, più in generale a tutti coloro che operano nel proprio interesse, in proprio nome o per proprio conto di accettare, promettere od offrire, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori non dovuti (anche in termini di opportunità di impiego) in relazione a rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o i dipendenti, in genere, della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, o soggetti privati, per influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità.

Qualsiasi dipendente che riceva direttamente o indirettamente richieste o offerte di denaro o di favori di qualunque tipo (ivi compresi ad es. omaggi o regali di non modico valore) formulate indebitamente a coloro, o da coloro, che operano per conto di TERME SANTAMARIA nel contesto dei rapporti con pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione (italiana o di altri paesi esteri) o di altre Pubbliche Istituzioni, o con soggetti privati (italiani o esteri), deve immediatamente riferire all'Organismo di Vigilanza e alla funzione interna competente per l'assunzione dei provvedimenti conseguenti.

Ogni rapporto con le istituzioni dello Stato o internazionali è, pertanto, riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a esplicitare l'attività di TERME SANTAMARIA, a rispondere a richieste o ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze), o comunque a rendere nota la posizione della Società su temi rilevanti.

A tal fine, TERME SANTAMARIA:

- opera, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori Istituzionali a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresenta i propri interessi e posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evita falsificazioni e/o alterazioni dei rendiconti o dei dati documentali al fine di ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per la Società ed evita destinazioni di fondi pubblici a finalità diverse da quelle per cui si sono ottenuti.

## 6. MODALITA' DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

### 6.1 SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

È obiettivo della Società diffondere a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. L'attitudine verso i controlli deve essere positiva per il contributo che questi danno al miglioramento dell'efficienza. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure, proteggere i beni della Società e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Il sistema di controllo interno nel suo insieme deve ragionevolmente consentire:

- il rispetto delle leggi vigenti, delle procedure e del Codice Etico,

- il rispetto delle strategie e delle politiche della Società,
- la tutela dei beni della Società, materiali e immateriali,
- l'efficacia e l'efficienza della gestione,
- l'attendibilità delle informazioni finanziarie, contabili e gestionali interne ed esterne.
- l'efficacia delle politiche di responsabilità sociale adottate.

La responsabilità di realizzare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello della struttura organizzativa; conseguentemente, tutti i collaboratori, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.

## 6.2. ORGANISMO DI CONTROLLO SUL CODICE ETICO

E' costituito un Organismo di Vigilanza sul Codice Etico a cui competono, tra l'altro, i seguenti compiti in merito all'attuazione del Codice Etico:

- monitorare l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, attraverso l'applicazione di specifici compliance programs, e accogliendo eventuali segnalazioni fornite dagli stakeholder interni ed esterni;
- relazionare periodicamente al Consiglio di Amministrazione sui risultati dell'attività svolta, segnalando eventuali violazioni del Codice di significativa rilevanza;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice Etico.

## 6.3. COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, la funzione Amministrazione del personale predispone e realizza, anche in base alle eventuali indicazioni dell'Organismo di Vigilanza sul Codice, un piano periodico di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice.

Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori.

## 6.4. SEGNALAZIONE DEI SOGGETTI INTERESSATI

La Società provvede a stabilire canali di comunicazione attraverso i quali i soggetti interessati potranno rivolgere le proprie segnalazioni in merito al Codice o a sue eventuali violazioni.

In alternativa, tutti i soggetti interessati possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico dell'Organismo di Vigilanza, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

## 6.5. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporta la segnalazione e gli eventuali suggerimenti ritenuti necessari al Direttore, nei casi più significativi, al Consiglio di Amministrazione.

Nel caso tali violazioni riguardino uno o più membri del Consiglio di Amministrazione o il Direttore, l'Organismo di Vigilanza riporterà le segnalazioni al Consiglio di Amministrazione, in quanto organo collegiale, ed al Collegio Sindacale.

Le competenti funzioni, attivate dagli organi di cui sopra, definiscono i provvedimenti da adottare secondo le normative in vigore, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito all'organismo preposto alla vigilanza.

## 6.6. LINEE GUIDA DEL SISTEMA SANZIONATORIO

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico e nelle procedure previste dai protocolli interni di cui al Modello 231/01, compromette il rapporto fiduciario tra la Società ed i propri amministratori, dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, clienti, fornitori, partners commerciali e finanziari.

Tali violazioni saranno ovunque perseguite dalla Società incisivamente, con tempestività ed immediatezza, attraverso i provvedimenti disciplinari previsti nel Modello 231/01, in modo adeguato e proporzionale, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale di tali comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale nei casi in cui costituiscano reato.

Gli effetti della violazione del Codice Etico e dei protocolli interni di cui al Modello 231/01 devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con

TERME SANTAMARIA: a tal fine la Società provvede a diffondere il Codice Etico, i protocolli interni e ad informare sulle sanzioni previste in caso di violazione e sulle modalità e procedure di irrogazione.