

**CERAMICA  
DEL CONCA**

**Codice Etico**

CERAMICA DEL CONCA S.P.A.

## **Codice Etico**

Natura del documento: Aggiornamento

Approvazione: Consiglio d'Amministrazione

Revisione: I

San Clemente, 30/05/2019

**LETTERA DEL PRESIDENTE**

E' con orgoglio che presento il Codice Etico di Ceramica Del Conca S.p.A., in cui sono definiti – in modo organico e unitario – i principi e i criteri di riferimento per regolare i comportamenti degli amministratori, dei dipendenti e di tutti coloro che collaborano con la nostra realtà aziendale.

Si fonda su un insieme di valori comuni e condivisi sui quali Del Conca ha costruito e intende continuare a costruire il proprio sviluppo.

E' una guida alle decisioni di tutti i giorni. Applicare e far applicare il Codice Etico in ogni attività aziendale genera fiducia in tutti i portatori d'interesse e contribuisce ad affermare la reputazione dell'impresa.

I comportamenti affidabili e la buona reputazione di un'impresa producono valore, sono un indispensabile fattore di crescita e di sviluppo. Il mercato, infatti, sceglie Del Conca per la certezza dei risultati, per avere e mantenere nel tempo livelli elevati di qualità dei prodotti e dei servizi.

Tutte le scelte dei nostri interlocutori si fondano sulla fiducia e sulla responsabilità: è per questo che il Codice Etico non rappresenta soltanto un adempimento formale ma una conquista di ogni giorno.

Il Codice Etico comporta un grande impegno da parte di Del Conca, e richiede senso di condivisione e di responsabilità, soprattutto da parte degli amministratori, dei dipendenti, dei collaboratori, dei *business partner* rilevanti. Di fatto, è parte del rapporto professionale che li lega all'azienda. Sarà quindi diffuso a tutti i portatori d'interesse e spiegato a chi vuole lavorare in Del Conca o con Del Conca. Verrà calato nella pratica quotidiana e sarà aperto a ogni possibile miglioramento per valorizzare lo spirito di innovazione di Del Conca e la sua voglia di crescere.

Il Presidente

**INDICE**

<b>LETTERA DEL PRESIDENTE.....</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>
	<b>6</b>
1.1	FINALITA' DEL CODICE ETICO .....6
1.2	AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DEL CODICE ETICO .....6
1.3	MISSION ..... 7
1.4	VISIONE ETICA ..... 7
1.5	COMPORAMENTI ETICI .....7
1.6	IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI .....7
1.7	IL VALORE DELLA RECIPROCITA' .....8
1.8	CODICE ETICO E D.LGS. 231/01.....8
1.9	LA STRUTTURA DEL CODICE ETICO .....9
1.10	IL VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE.....9
1.11	AGGIORNAMENTI DEL CODICE .....9
<b>2</b>	<b>PRINCIPI GENERALI</b>
	<b>10</b>
2.1	LEGALITÀ ..... 10
2.2	RESPONSABILITÀ ..... 10
2.3	ONESTA' ..... 10
2.4	IMPARZIALITA' ..... 11
2.5	CORRETTEZZA ..... 11
2.6	COERENZA ..... 11
2.7	TRASPARENZA ..... 11
2.8	RISERVATEZZA ..... 12
2.9	EFFICIENZA ..... 12
2.10	COINVOLGIMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE ..... 12
2.11	INTEGRITÀ FISICA E MORALE DELLA PERSONA..... 12
2.12	EQUITÀ DELL'AUTORITÀ..... 12
2.13	QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI..... 13
2.14	CONCORRENZA LEALE ..... 13
2.15	RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ..... 13
2.16	TUTELA AMBIENTALE ..... 13

<b>3</b>	<b>CRITERI DI CONDOTTA.....</b>	<b>14</b>
3.1	GENERALITA'	14
3.1.1	TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI.....	14
3.1.2	REGALI, OMAGGI E BENEFICI .....	14
3.1.3	COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO .....	14
3.1.4	REGISTRAZIONI CONTABILI E CONTROLLI INTERNI.....	14
3.2	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I SOCI.....	15
3.2.1	SOCI.....	15
3.2.2	CORPORATE GOVERNANCE .....	15
3.2.3	RELAZIONE CON I SOCI.....	16
3.2.4	VALORIZZAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DEI SOCI.....	16
3.3	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI .....	16
3.3.1	DIPENDENTI E COLLABORATORI .....	16
3.3.2	SELEZIONE DEL PERSONALE .....	16
3.3.3	COSTITUZIONE DEL RAPPORTO .....	16
3.3.4	GESTIONE DEL PERSONALE .....	17
3.3.5	INTERVENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.....	18
3.3.6	SICUREZZA E SALUTE.....	18
3.3.7	INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA.....	18
3.3.8	TUTELA DELLA PRIVACY .....	19
3.3.9	DOVERI DEI COLLABORATORI .....	19
3.4	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI .....	21
3.4.1	CLIENTI .....	21
3.4.2	IMPARZIALITÀ .....	21
3.4.3	I CONTRATTI E LE COMUNICAZIONI AI CLIENTI .....	21
3.4.4	STILE DI COMPORTAMENTO DEI COLLABORATORI .....	21
3.4.5	GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	21
3.4.6	COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA .....	22
3.4.7	CORRETTEZZA NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI .....	22
3.4.8	TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE .....	22
3.5	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITA' .....	23
3.5.1	COLLETTIVITA' .....	23
3.5.2	POLITICA AMBIENTALE .....	23

---

3.5.3	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE .....	23
3.5.4	RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI .....	24
3.5.5	CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI.....	24
<b>4</b>	<b>MODALITA' DI ATTUAZIONE .....</b>	<b>25</b>
4.1	RESPONSABILITA' PER L'ATTUAZIONE .....	25
4.2	COMPITI DEL COMITATO ETICO IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO.....	25
4.3	COMUNICAZIONE E FORMAZIONE .....	26
4.4	SEGNALAZIONI DEGLI STAKEHOLDER .....	26
4.5	VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E SANZIONI .....	26

## **1 INTRODUZIONE**

### **1.1 FINALITA' DEL CODICE ETICO**

Il presente Codice Etico (di seguito il “Codice Etico” o, più semplicemente, il “Codice”) esprime gli impegni e le responsabilità nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori di CERAMICA DEL CONCA SPA (di seguito “CERAMICA DEL CONCA”, “DEL CONCA” o la “Società”), siano essi amministratori o dipendenti in ogni senso di tale impresa (di seguito i “Collaboratori”).

DEL CONCA ha predisposto il presente Codice Etico, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l’insieme dei valori ai quali si ispira e dei principi volti a orientare i comportamenti da adottare per raggiungere gli obiettivi aziendali.

Il Codice Etico è uno strumento fondamentale per lo svolgimento delle attività aziendali, la cui osservanza è imprescindibile per il corretto funzionamento, l’affidabilità, la reputazione e l’immagine della Società ed i cui principi costituiscono i fondamenti per il successo e lo sviluppo attuale e futuro dell’impresa.

Per un’efficace applicazione, il Codice Etico va inteso come uno strumento rivolto a indurre e indirizzare, piuttosto che a imporre e sanzionare. La corretta interpretazione delle prescrizioni del Codice fa sì che possa aiutare ogni destinatario ad affrontare i problemi che si presentano nell’attività di tutti i giorni, in cui temi etici, problemi organizzativi e scelte gestionali sono strettamente connessi tra loro.

### **1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DEL CODICE ETICO**

Il presente Codice si applica a DEL CONCA. I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per gli Amministratori, i Sindaci, i Dirigenti, i Dipendenti e Tutti coloro che, anche se esterni alla Società, instaurino – direttamente o indirettamente – un rapporto, stabile o temporaneo, con DEL CONCA.

Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti “Destinatari”. I Destinatari sono, pertanto, tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare rispettare i principi e le disposizioni del presente Codice Etico.

In nessuna circostanza la pretesa di agire nell’interesse di DEL CONCA giustifica l’adozione di comportamenti in contrasto con quanto disposto nel presente documento.

Il Codice Etico ha validità sia in Italia che all’estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale, economica e normativa dei vari Paesi in cui opera o dovesse operare DEL CONCA.

### **1.3 MISSION**

La mission di DEL CONCA è di essere protagonista nei mercati in cui opera valorizzando i seguenti aspetti:

- Progettare, produrre e commercializzare materiali ceramici in risposta ad esigenze di arredo e idee architettoniche per la valorizzazione di spazi
- Promuovere costantemente la sostenibilità ambientale del proprio ciclo produttivo e il miglioramento costante delle condizioni di sicurezza aziendali e del clima lavorativo.
- Essere una delle aziende di riferimento per capacità innovativa e ricerca.
- Rappresentare per la clientela una sicura fonte di reddito grazie alla qualità del prodotto e all'affidabilità del servizio.
- Perseguire l'obiettivo della crescita continua, tanto per linee interne che esterne.

### **1.4 VISIONE ETICA**

DEL CONCA aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i propri stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di DEL CONCA o che hanno comunque un interesse nelle attività della società.

Sono stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività di DEL CONCA, in primo luogo i soci e, quindi, i collaboratori, i clienti, i fornitori e i partner DEL CONCA.

In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività di DEL CONCA, quali le comunità locali e nazionali in cui DEL CONCA opera (di seguito "stakeholder" o "portatori d'interesse").

La ricerca di un rapporto corretto e trasparente con gli stakeholders eleva, garantisce e protegge la reputazione della Società nel contesto sociale in cui essa opera.

### **1.5 COMPORAMENTI ETICI**

Con comportamento etico si intende il modo di agire che realizza il sistema di valori dell'azienda definito nel presente Codice.

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

Nella conduzione delle attività aziendali i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra DEL CONCA e i propri stakeholder.

### **1.6 IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI**

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale per DEL CONCA.

All'esterno essa favorisce l'approvazione sociale, gli investimenti dei soci, i rapporti con le istituzioni, l'attrazione delle migliori risorse umane, la fedeltà dei clienti, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i terzi in genere.

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

Il Codice Etico chiarisce i particolari doveri di DEL CONCA nei confronti degli stakeholder (doveri fiduciari).

### **1.7 IL VALORE DELLA RECIPROCITA'**

Il presente Codice Etico è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

DEL CONCA richiede perciò che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un'analoga idea di condotta etica.

### **1.8 CODICE ETICO E D.LGS. 231/01**

Il D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, dal titolo "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti, per una serie di reati tassativamente elencati, commessi nel loro interesse o vantaggio da persone fisiche le quali rivestano, anche di fatto, funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, ovvero sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno di tali soggetti.

L'art. 6 del menzionato decreto stabilisce tuttavia che l'ente non è responsabile in ordine a tali reati, qualora dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, "modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi", nell'ambito dei quali sia prevista l'istituzione di un organo di controllo, interno all'ente medesimo, con il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza dei predetti modelli, nonché di curarne l'aggiornamento.

Le linee guida promulgate ed aggiornate successivamente da diverse associazioni evidenziano come un elemento essenziale del modello organizzativo adottato dagli enti ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 2001 sia costituito dal Codice Etico, inteso come documento ufficiale dell'ente, approvato dal massimo vertice di quest'ultimo, contenente l'insieme dei diritti, dei doveri, delle responsabilità e delle regole comportamentali dell'ente nei confronti dei c.d. "portatori d'interesse", anche indipendentemente e al di là di quanto previsto a livello normativo.

Inoltre tali linee guida individuano alcuni principi fondamentali che devono essere contenuti in un Codice Etico, in riferimento a comportamenti rilevanti ai fini del D.Lgs. n. 231/2001:

- a) l'ente deve avere come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui esso opera;
- b) ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua;
- c) l'ente deve attenersi ad una serie di principi base relativamente ai rapporti con gli interlocutori dell'ente stesso.

L'adozione del Codice Etico è di importanza centrale ai fini del corretto svolgimento delle attività aziendali e costituisce – allo stesso tempo – un elemento indispensabile nell'ambito della funzione di controllo e prevenzione degli illeciti che gli enti sono chiamati ad effettuare ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

### **1.9 LA STRUTTURA DEL CODICE ETICO**

Il presente Codice Etico è costituito:

- dai *principi generali sulle relazioni con gli stakeholder*, che definiscono in modo astratto i valori di riferimento nelle attività di DEL CONCA;
- dai *criteri di condotta verso ciascuna classe di stakeholder*, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i Collaboratori di DEL CONCA sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- dalle *modalità di attuazione*, che descrivono il sistema di controllo finalizzato all'osservanza del Codice Etico ed al suo miglioramento.

### **1.10 IL VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE**

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di DEL CONCA ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile (Diligenza del prestatore di lavoro, Obbligo di fedeltà e Sanzioni disciplinari). La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con la Società e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della l. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dal sistema disciplinare adottati dall'impresa.

### **1.11 AGGIORNAMENTI DEL CODICE**

Con delibera del Consiglio di Amministrazione di DEL CONCA, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dal Comitato Etico e dall'Organismo di Vigilanza.

## **2 PRINCIPI GENERALI**

Di seguito sono illustrati i principi di riferimento che rappresentano i valori fondamentali cui i destinatari del Codice devono attenersi nel perseguimento della missione aziendale. Le disposizioni ivi contenute hanno valore primario ed assoluto ed in nessun caso la convinzione di agire a vantaggio dell'azienda giustifica comportamenti in contrasto con i principi del Codice stesso.

### **2.1 LEGALITÀ**

L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente.

In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa in violazione delle leggi.

Tale principio deve ritenersi operante sia con riguardo alle attività svolte nell'ambito del territorio italiano, sia a quelle connesse ai rapporti intercorrenti con operatori internazionali.

Rifiuta inoltre il coinvolgimento con soggetti che esercitano attività illecite o finanziate con capitali di fonte illecita.

L'azienda si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice etico.

### **2.2 RESPONSABILITÀ**

Nella realizzazione della missione aziendale i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

I Destinatari devono svolgere con lealtà ed efficacia le proprie attività, con la piena consapevolezza degli effetti diretti ed indiretti che il proprio lavoro produce.

La Società si impegna a promuovere la conoscenza e a valorizzare gli effetti dei processi produttivi di cui le risorse umane impiegate sono responsabili.

La responsabilità di ciascuno è tanto maggiore quanto più sono alte l'autorità di cui si dispone e la discrezionalità nelle scelte. Conseguentemente la diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti e, in particolare, di coloro che detengono il maggior potere decisionale e al cui comportamento è riconosciuto valore di esempio.

### **2.3 ONESTA'**

Tutte le attività devono essere svolte nel rispetto del principio di onestà, rinunciando al perseguimento di interessi personali o societari e al compimento di atti che comportino violazione della normativa vigente, del presente Codice Etico e di regolamenti interni.

Sono da evitare situazioni attraverso le quali un dipendente, un amministratore o altro Destinatario possa trarre un vantaggio e/o un profitto indebiti da opportunità conosciute durante e in ragione dello svolgimento della propria attività.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse o del vantaggio di DEL CONCA può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta.

**2.4 IMPARZIALITA'**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i propri stakeholder (i rapporti con i soci, la selezione e la gestione del personale, l'organizzazione del lavoro, la gestione dei clienti da servire, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), DEL CONCA evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

**2.5 CORRETTEZZA**

Nella conduzione di qualsiasi attività si deve agire sempre nel rispetto dei diritti degli interlocutori, degli impegni assunti e evitando 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 collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione di impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholder o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con DEL CONCA.

**2.6 COERENZA**

Ogni destinatario si impegna ad attuare quotidianamente e costantemente, in qualsiasi azione, i valori e i principi di funzionamento della Società.

**2.7 TRASPARENZA**

DEL CONCA si impegna ad assicurare la trasparenza della gestione aziendale, della comunicazione e dell'informazione.

Tutte le azioni ed operazioni devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

La comunicazione oltre a dover seguire sempre le procedure stabilite, deve essere semplice, comprensibile, tempestiva e veritiera e – se resa pubblica – facilmente accessibile a tutti.

La Società si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che i portatori d'interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze che ne possono derivare, in merito alle relazioni con la Società stessa.

**2.8 RISERVATEZZA**

CERAMICA DEL CONCA assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, evitando un uso improprio delle informazioni medesime, e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.

Inoltre, i Collaboratori di CERAMICA DEL CONCA sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

**2.9 EFFICIENZA**

CERAMICA DEL CONCA si impegna a realizzare ogni attività lavorativa con l'ottimizzazione delle risorse impiegate, valorizzandole e non sprecandole, siano esse umane, materiali, tecnologiche, energetiche o finanziarie.

**2.10 COINVOLGIMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE PERSONE**

I collaboratori di CERAMICA DEL CONCA sono un fattore indispensabile per il suo successo e per la realizzazione della propria missione.

Per questo motivo, CERAMICA DEL CONCA promuove il coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, riconosce il contributo professionale delle persone in un contesto di lealtà e fiducia reciproca, valorizza le risorse umane allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione, di migliorare ed accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

**2.11 INTEGRITÀ FISICA E MORALE DELLA PERSONA**

CERAMICA DEL CONCA tutela l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

CERAMICA DEL CONCA riconosce alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro un'importanza fondamentale e imprescindibile nell'ambito della organizzazione aziendale.

Conseguentemente, la Società adotta nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità dell'attività svolta, l'esperienza e la tecnica sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei lavoratori.

La ricerca di vantaggi per la Società, qualora comportino o possano comportare la violazione, dolosa o colposa, alle norme in tema di tutela della sicurezza e salute del lavoro, non è mai giustificata.

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

**2.12 EQUITÀ DELL'AUTORITÀ**

Nella gestione dei rapporti che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche – in special modo con i collaboratori – CERAMICA DEL CONCA si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare, CERAMICA DEL CONCA garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

**2.13 QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI**

CERAMICA DEL CONCA indirizza la propria azione alla piena soddisfazione dei propri clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

Si impegna a perseguire il miglioramento della qualità e l'innovazione dei prodotti e dei servizi, destinando attenzione e risorse all'utilizzo di tecnologie avanzate e di tecniche innovative.

**2.14 CONCORRENZA LEALE**

Il fenomeno della concorrenza, quando corretta e leale, porta alla massimizzazione dell'utilità sociale attraverso l'ottimizzazione economica.

CERAMICA DEL CONCA intende sviluppare il valore della concorrenza leale, adottando principi di correttezza e leale competizione nei confronti sia di tutti gli operatori presenti sul mercato, sia di tutte le risorse all'interno dell'azienda.

**2.15 RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ**

CERAMICA DEL CONCA è consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

Per questo motivo, CERAMICA DEL CONCA intende condurre le attività finalizzate al conseguimento dell'oggetto sociale in funzione dell'apprezzamento sociale, nel rispetto delle comunità locali e nazionali, e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

**2.16 TUTELA AMBIENTALE**

L'ambiente è un bene primario che CERAMICA DEL CONCA intende salvaguardare, nello svolgimento delle proprie attività. A tal fine si impegna a gestire con criteri di tutela ambientale ed efficienza i propri processi attraverso l'individuazione, la gestione ed il controllo degli aspetti ambientali, nonché attraverso l'uso razionale delle risorse energetiche e la minimizzazione delle emissioni, secondo un modello di sviluppo compatibile con il territorio e l'ambiente.

### **3 CRITERI DI CONDOTTA**

#### **3.1 GENERALITA'**

##### **3.1.1 TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI**

Le informazioni degli stakeholder sono trattate da CERAMICA DEL CONCA 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 CERAMICA DEL CONCA:

- 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;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

##### **3.1.2 REGALI, OMAGGI E BENEFICI**

Per questo specifico punto CERAMICA DEL CONCA ha elaborato uno specifico documento allegato al MOG dal titolo "Regolamento Interno Regali" al quale si rimanda integralmente.

##### **3.1.3 COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO**

La comunicazione di CERAMICA DEL CONCA verso i suoi stakeholder (anche attraverso i mass media) è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

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

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti di CERAMICA DEL CONCA con i mass media possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento della funzione preposta o della direzione generale.

##### **3.1.4 REGISTRAZIONI CONTABILI E CONTROLLI INTERNI**

###### **3.1.4.1 TRASPARENZA E ACCURATEZZA DELLE REGISTRAZIONI CONTABILI**

Le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su verità, accuratezza e completezza delle informazioni per garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società nei documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte agli stakeholder. Tutti i Destinatari sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto, da conservare con cura per l'eventuale assoggettabilità a verifica.

Nessuna scrittura contabile falsa o artificiosa può essere inserita nei registri contabili della

Società per alcuna ragione. Nessun dipendente può impegnarsi in attività che determinino un tale illecito, anche se su richiesta di un superiore.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore e al Comitato Etico.

Il personale che deve elaborare stime necessarie a fini di bilancio, dovrà operare con criteri prudenziali, supportati dalla conoscenza delle tecniche contabili o più specifiche del settore interessato ed in ogni caso con la diligenza richiesta agli esperti del settore.

#### **3.1.4.2 CONTROLLI INTERNI**

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da CERAMICA DEL CONCA per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Ogni livello della struttura organizzativa ha il compito di concorrere alla realizzazione di un sistema di controllo interno efficace ed efficiente. Tutti i dipendenti di CERAMICA DEL CONCA, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo. Sono tenuti a comunicare al proprio superiore e al Comitato Etico le eventuali omissioni, falsificazioni o irregolarità delle quali fossero venuti a conoscenza.

### **3.2 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I SOCI**

#### **3.2.1 SOCI**

E' socio di CERAMICA DEL CONCA chi possiede quote di capitale della Società.

#### **3.2.2 CORPORATE GOVERNANCE**

L'attività degli organi sociali è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dai Regolamenti Interni e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.

Il sistema di corporate governance è orientato:

- alla massimizzazione del valore dell'impresa a medio-lungo termine, al fine di aumentarne il beneficio verso i soci e le generazioni future;
- alla distribuzione dei benefici secondo i dettati statutari;
- al rispetto dei diritti dei soci;
- al controllo dei rischi d'impresa;
- ad una gestione socialmente responsabile;
- alla salvaguardia del patrimonio aziendale.

L'esercizio del governo d'impresa in CERAMICA DEL CONCA è ispirato a diligenza ed è incompatibile con lo sfruttamento, a fini personali o di gruppo, delle maggiori informazioni di cui si dispone rispetto a soci.

I soci di CERAMICA DEL CONCA sono impegnati a rispettare le decisioni prese dagli organi di governo in conformità ai poteri loro conferiti.

Le possibilità di influire sul governo dell'impresa sono uguali per tutti i soci. Non è quindi consentito che specifici gruppi di soci si organizzino per ottenere trattamenti privilegiati in cambio di appoggio a coloro che detengono il governo.

### **3.2.3 RELAZIONE CON I SOCI**

CERAMICA DEL CONCA è fondata sulla partecipazione democratica dei soci all'esercizio della proprietà sociale e del controllo.

Per questo CERAMICA DEL CONCA si impegna affinché a tutti i soci sia riconosciuta parità d'informazione, favorendo così la partecipazione diffusa e consapevole dei soci alle decisioni di loro competenza.

### **3.2.4 VALORIZZAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DEI SOCI**

CERAMICA DEL CONCA orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri soci, adoperandosi affinché le performance economiche siano tali da salvaguardare ed incrementare il valore dell'impresa, al fine di accrescere l'utilità che ai soci deriva dalla partecipazione alla Società.

## **3.3 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI**

### **3.3.1 DIPENDENTI E COLLABORATORI**

Nel presente Codice si definisce dipendente o collaboratore ogni persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con CERAMICA DEL CONCA una relazione di lavoro finalizzata al raggiungimento degli scopi della Società.

### **3.3.2 SELEZIONE DEL PERSONALE**

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

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

Nelle fasi di selezione e assunzione la funzione aziendale preposta, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta comportamenti per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

### **3.3.3 COSTITUZIONE DEL RAPPORTO**

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

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

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro vigente;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa;
- il presente Codice Etico.

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

### **3.3.4 GESTIONE DEL PERSONALE**

#### *3.3.4.1 VALUTAZIONE DEL PERSONALE*

CERAMICA DEL CONCA evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri 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 dai collaboratori (ad esempio in caso di promozione o trasferimento) e/o sulla base di considerazioni di merito (ad esempio assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

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

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

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

#### *3.3.4.2 DIFFUSIONE DELLE POLITICHE DEL PERSONALE*

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

#### *3.3.4.3 VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE*

I responsabili operano nella prospettiva di valorizzare tutte le professionalità presenti all'interno di CERAMICA DEL CONCA, attivandosi al fine di 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 collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

CERAMICA DEL CONCA, allo scopo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi a tal fine necessari.

È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore (ad esempio, per i neoassunti è prevista una formazione ai fini del D. Lgs. 231/2001, un'introduzione all'azienda e al suo business) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

#### *3.3.4.4 GESTIONE DEL TEMPO DI LAVORO DEI COLLABORATORI*

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

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una

violazione del presente Codice Etico.

#### **3.3.4.5 COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI**

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

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione 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 collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

#### **3.3.5 INTERVENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

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

Inoltre, in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

#### **3.3.6 SICUREZZA E SALUTE**

CERAMICA DEL CONCA si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

Inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori e di tutti coloro che abbiano accesso alle sedi e ai locali della società.

A tal fine, realizza interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza volti ad identificare le principali 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.

#### **3.3.7 INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA**

L'integrità morale dei collaboratori è tutelata garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo CERAMICA DEL CONCA salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

### **3.3.8 TUTELA DELLA PRIVACY**

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

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori.

Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

### **3.3.9 DOVERI DEI COLLABORATORI**

#### *3.3.9.1 OBBLIGHI DI CONDOTTA*

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste.

#### *3.3.9.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI*

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.

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.

#### *3.3.9.3 CONFLITTO DI INTERESSI*

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

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

- svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali, ecc.) anche attraverso i familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con CERAMICA DEL CONCA.

Qualora un collaboratore si trovi in una situazione che, anche potenzialmente, può costituire o determinare un conflitto di interessi è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa il Comitato Etico di CERAMICA DEL CONCA, che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Il collaboratore è tenuto, inoltre – coerentemente con quanto previsto anche dal vigente contratto di lavoro – a dare informazioni al proprio Responsabile e al Comitato Etico circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con CERAMICA DEL CONCA.

**3.3.9.4 UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI**

Ogni 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 impiego.

In particolare, ogni collaboratore deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità aziendali preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per CERAMICA DEL CONCA.

CERAMICA DEL CONCA si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture utilizzando ogni forma di sistema di rilevazione dati e controllo operativo, nonché di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti in materia di riservatezza delle informazioni (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.).

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni 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;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

### **3.4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI**

#### **3.4.1 CLIENTI**

E' cliente chi fruisce di prodotti o di servizi della Società a qualunque titolo.

#### **3.4.2 IMPARZIALITÀ**

CERAMICA DEL CONCA si impegna a non discriminare arbitrariamente, nello svolgimento delle proprie attività, i propri clienti.

#### **3.4.3 I CONTRATTI E LE COMUNICAZIONI AI CLIENTI**

I contratti e le comunicazioni ai clienti di CERAMICA DEL CONCA (compresi i messaggi pubblicitari) sono:

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

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

#### **3.4.4 STILE DI COMPORTAMENTO DEI COLLABORATORI**

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

Ciascun collaboratore, pertanto, dovrà:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti e servizi di livello tale che possano soddisfare le aspettative e necessità del cliente;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa prodotti e servizi in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli.

#### **3.4.5 GESTIONE DELLA QUALITÀ**

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

Si impegna ad assicurare che i servizi erogati a clienti i siano caratterizzati da standard di qualità predefiniti, in ottemperanza al manuale per l'assicurazione della qualità denominato FPC (Factory Product Control).

Tale manuale, in ottemperanza con le normative vigenti che regolamentano gli standard di fornitura delle piastrelle di ceramica, è costantemente aggiornato tramite apposite riunioni di revisione della Direzione. Essendo la qualità totale un obiettivo al quale tendere costantemente, CERAMICA DEL CONCA si pone costanti obiettivi di miglioramento.

**3.4.6 COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA**

CERAMICA DEL CONCA si impegna 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 (ad esempio, servizi di call center, indirizzi di posta elettronica).

È cura di CERAMICA DEL CONCA informare i clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi.

**3.4.7 CORRETTEZZA NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI**

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso. CERAMICA DEL CONCA informa in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

**3.4.8 TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE**

Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche ad evitare la commissione di reati riconducibili alle attività di CERAMICA DEL CONCA.

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

In particolare, nei contratti con i fornitori di paesi a "rischio", definiti tali da organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono:

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

### **3.5 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITA'**

#### **3.5.1 COLLETTIVITA'**

Con il termine collettività si fa riferimento al sistema composto da territorio, comunità e istituzioni.

Per territorio si intende un determinato spazio fisico, con le sue esigenze naturali e storiche.

Comunità è l'insieme di persone che vivono e operano sul territorio.

Le istituzioni sono gli enti che rendono possibile il funzionamento della comunità e le altre forme di organizzazione sociale.

#### **3.5.2 POLITICA AMBIENTALE**

In materia di tutela ambientale, CERAMICA DEL CONCA definisce le politiche ambientali e di sviluppo industriale sostenibile, elaborando le linee guida di attuazione all'interno della Società e promuovendo i seguenti strumenti di politica ambientale:

- rispettare la legislazione in materia ambientale
- rispettare ed applicare i requisiti della norma ISO 14001
- impegno a minimizzare ulteriormente e, ove possibile eliminare, gli impatti ambientali negativi generati dalle attività e dagli impianti dell'azienda.
- assicurare la corretta applicazione delle tecnologie utilizzate per il contenimento degli impatti ambientali, e, ove possibile, perseguire il miglioramento di tali tecnologie o l'adozione di tecnologie più avanzate
- assicurare il coinvolgimento, la partecipazione e la sensibilizzazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi aziendali, per lo sviluppo di una cultura ambientale orientata alla prevenzione
- assicurare che tutto il personale riceva adeguata informazione e formazione sui requisiti ambientali applicabili al proprio ruolo nell'azienda e che raggiunga la consapevolezza che un improprio comportamento possa determinare impatti negativi sul sistema di gestione ambientale
- sottoporre a periodico riesame la politica e l'applicazione del sistema ambientale per valutarne la correttezza e l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo
- definire accordi volontari con le istituzioni e le associazioni ambientaliste e di categoria;
- predisporre un sistema periodico di acquisizione dei dati ambientali.

#### **3.5.3 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE**

I rapporti con le istituzioni pubbliche, locali, nazionali ed internazionali, volti al presidio degli interessi complessivi di CERAMICA DEL CONCA e collegati all'attuazione dei suoi programmi, sono riservati esclusivamente alle funzioni ed alle responsabilità a ciò delegate.

Tali rapporti dovranno essere orientati a criteri di massima trasparenza e correttezza, rigore e coerenza, senza intralciare in alcun modo l'attività ispettiva ed evitando atteggiamenti di natura collusiva.

CERAMICA DEL CONCA adotta uno specifico modello organizzativo per la prevenzione dei reati nei confronti della pubblica amministrazione.

**3.5.4 RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI**

CERAMICA DEL CONCA non finanzia partiti sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici.

Qualora, per ragioni strettamente connesse alla presenza di CERAMICA DEL CONCA sul territorio, si ravvisi l'opportunità di effettuare interventi di tale natura, la funzione competente deve richiedere autorizzazione preventiva al Comitato Etico, che valuterà caso per caso. L'intervento richiesto potrà essere attuato solo ed esclusivamente dopo la specifica autorizzazione del Comitato Etico.

CERAMICA DEL CONCA non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi; tuttavia è possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti qualora la finalità sia riconducibile alla missione di CERAMICA DEL CONCA e la destinazione delle risorse sia chiara e documentabile. La valutazione sull'opportunità dell'iniziativa spetta al Comitato Etico: l'intervento potrà essere attuato solo ed esclusivamente dopo la specifica autorizzazione del Comitato Etico.

**3.5.5 CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI**

CERAMICA DEL CONCA 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, sociale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un significativo 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 CERAMICA DEL CONCA può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, CERAMICA DEL CONCA presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

La gestione di contributi e sponsorizzazioni è disciplinata da apposita procedura.

## **4 MODALITA' DI ATTUAZIONE**

### **4.1 RESPONSABILITA' PER L'ATTUAZIONE**

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice sono riservate al Consiglio di Amministrazione.

Ai fini della realizzazione delle attività necessarie ai fini dell'applicazione del presente Codice sono assegnate specifiche competenze al Comitato Etico, come indicato nei successivi rispettivi paragrafi.

### **4.2 COMPITI DEL COMITATO ETICO IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO**

In materia di Codice Etico competono al Comitato Etico i seguenti compiti:

- rispondere a richieste di chiarimento sul Codice Etico;
- verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico attraverso l'attività di Ethical Internal Auditing che consiste nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito delle attività di CERAMICA DEL CONCA attraverso un'analisi e una valutazione dei processi di controllo dei rischi etici;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico; in particolare: garantire lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica; analizzare le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica aziendale, e predisporre le indicazioni per le eventuali azioni correttive;
- ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico e curare la relativa istruttoria;
- prendere decisioni in materia di violazioni del Codice, individuando le sanzioni da applicare e comunicandole al Consiglio d'Amministrazione ai fini dell'irrogazione;
- esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere alla revisione periodica del Codice Etico.

A tal fine, il Comitato valuta:

- i piani di comunicazione e formazione etica;
- la documentazione di programmazione delle attività e di successivo riscontro predisposte dai responsabili delle funzioni aziendali.

Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni aziendali interessate e, inoltre, disponendo del libero accesso a tutta la documentazione ritenuta utile.

#### **4.3 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE**

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

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori di CERAMICA DEL CONCA, la funzione Personale predispone e realizza, anche in base alle indicazioni del Comitato Etico, un piano 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 Collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma formativo che illustra i contenuti del codice di cui è richiesta l'osservanza.

#### **4.4 SEGNALAZIONI DEGLI STAKEHOLDER**

CERAMICA DEL CONCA provvede a stabilire per ogni stakeholder dei canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni (ad esempio, unità responsabili del rapporto con le associazioni dei consumatori, ambientaliste, dei fornitori, del personale, call center per i clienti, ecc.).

In alternativa, tutti gli stakeholder di CERAMICA DEL CONCA possono segnalare per iscritto ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico<sup>1</sup> al Comitato Etico della Società.

Il Comitato Etico provvede ad un'analisi della segnalazione e decide l'apertura del procedimento di accertamento. La scelta di aprire o meno il procedimento di accertamento è sempre motivata in forma scritta dal Comitato Etico.

In caso di procedimento di accertamento, il Comitato Etico esegue l'istruttoria, ascoltandone eventualmente l'autore, il responsabile della presunta violazione, oltre a raccogliere ogni testimonianza utile.

Il Comitato Etico 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 (ad esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti di affari, per i dipendenti: mancata promozione, ecc.). È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

#### **4.5 VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E SANZIONI**

Il Comitato Etico, a seguito di un'opportuna analisi delle presunte violazioni del Codice Etico – emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholder e agli esiti delle eventuali procedure di accertamento – giudica se il comportamento oggetto della segnalazione possa configurarsi o meno come violazione del Codice Etico.

In caso ravvisi la violazione, il Comitato Etico comunica al Consiglio di Amministrazione di CERAMICA DEL CONCA le violazioni e i provvedimenti conseguenti, secondo la normativa in vigore e il sistema disciplinare adottato dalla Società.

Le competenti funzioni aziendali, attivate dal Consiglio di Amministrazione, applicano i provvedimenti, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito al Comitato Etico e all'Organismo di Vigilanza di CERAMICA DEL CONCA.

---

<sup>1</sup> Le segnalazioni possono essere inviate con la seguente modalità:

- a) e-mail all'indirizzo: [comitatoetico@delconca.com](mailto:comitatoetico@delconca.com) ;
- b) lettera all'indirizzo: DEL CONCA SPA – Comitato Etico – Via Croce, 8 – 47832 San Clemente (RN)