



# **CODICE ETICO**

## **Valori al lavoro**

1<sup>a</sup> edizione, agosto 2020

## Sommario

I. PREMESSA .....	4
Ruolo di ARU.....	4
La nostra Mission.....	4
La nostra Vision.....	4
I nostri valori .....	4
Il professionista di ARU.....	5
II. INTRODUZIONE .....	5
1. Il Codice Etico (CE).....	5
2. Natura e funzione del Codice Etico (CE) .....	6
3. Destinatari del Codice Etico (CE).....	6
4. Ambito di applicazione: efficacia e violazione del Codice Etico (CE) .....	7
5. Modalità di attuazione del Codice Etico (CE) .....	7
III. ETICA D'IMPRESA – I PRINCIPI ETICI.....	8
6. Legalità.....	8
7. Onestà negli affari .....	8
8. Imparzialità ed eguaglianza .....	8
9. Trasparenza, correttezza e professionalità.....	9
10. Organizzazione gerarchica .....	9
11. Tutela della Privacy.....	10
12. Riservatezza .....	10
13. Concorrenza leale .....	11
IV. SOSTENIBILITA' E TUTELA DELL'AMBIENTE.....	11
14. Qualità e sicurezza.....	11
15. Ambiente, socialità ed economia .....	11
V. GESTIONE RISORSE UMANE .....	12
16. Valorizzazione delle risorse .....	12
17. Rapporti interpersonali .....	12
18. Utilizzo dei beni aziendali .....	12
19. Conflitti di interesse .....	13
VI. RELAZIONI ESTERNE .....	14
20. Rapporti con i clienti .....	14
21. Rapporti con i fornitori .....	14
22. Iniziative sociali e culturali.....	15
23. Donazioni .....	15

VII. PROCESSO CONTABILE .....	15
24. Gestione della contabilità .....	15
25. Bilancio ed altre comunicazioni sociali .....	15
26. Controllo interno e rapporto con organi di controllo e revisori .....	16
VIII.NORMA FINALE .....	16
27. Raccordo con norme ed altre disposizioni applicabili.....	16

## I. PREMESSA

Il presente Codice Etico (in seguito CE), rappresenta la nostra pietra miliare, il nostro punto di riferimento scritto per tutte le azioni che quotidianamente compiamo, dando loro una forma consultabile, visibile e misurabile, oltrepassando il mero concetto di insieme di regole.

### Ruolo di ARU

ARU interviene nel complesso settore delle Human Resources (HR) aziendali per apportare migliorie di carattere organizzativo-attitudinale e psicologico-motivazionale, con l'obiettivo di generare risultati concreti e misurabili per l'azienda.

Punto di partenza e meta del lavoro di ARU è il funzionamento di ogni singolo tassello nel ricco mosaico organizzativo costituito dalla Risorsa Umana, a partire dal ruolo fondamentale e decisionale del manager fino al singolo collaboratore.



### La nostra Mission

**“Ricerchiamo e valutiamo talenti, ne sviluppiamo le potenzialità così da massimizzare il valore dell'azienda”**

Il collaboratore di ARU, giornalmente:

- punta alla piena soddisfazione del cliente attraverso la profonda comprensione delle esigenze, la rapidità d'esecuzione, la capacità di superare le difficoltà e la cura meticolosa dei dettagli;
- è coerente, fa ciò che dice;
- si forma continuamente ed è capace di autoanalisi.

### La nostra Vision

**“Siamo il partner delle aziende che aspirano all'eccellenza”**

ARU è partner delle aziende che aspirano all'eccellenza per valorizzare l'unicità e l'autenticità delle persone inserite nel team. L'autenticità di un'azienda e delle sue risorse consiste nel valorizzare le reali qualità dei singoli e nel condividere i propri valori; ancor prima di produrre business un'azienda crea cultura.

Tutto ciò che noi consigliamo ai nostri clienti è ciò che anzitutto sperimentiamo al nostro interno. Questo ci permette di potenziare il valore del know-how che trasferiamo giornalmente.

### I nostri valori

Il focus dell'Azienda è sempre il cliente, inteso come colui che riceve una prestazione che può essere di qualsiasi tipo e natura, può essere quindi un collega, un candidato, un cliente esterno oppure un qualsiasi portatore di interesse.

Nel compiere la missione ARU basa le sue azioni su cinque valori fondamentali che guidano i comportamenti di tutti i collaboratori sia all'interno dell'Azienda sia all'esterno.

- **Empatia:** ascolta e comprende profondamente il cliente in quanto individuo, i suoi bisogni, e le necessità anche se non espresse;
- **Personalizzazione:** offre un servizio specifico e individuale, progettato per soddisfare le esigenze e l'unicità dei nostri clienti;
- **Agilità:** affronta le dinamiche, i cambiamenti e l'incertezza con atteggiamento resiliente e propositivo;
- **Tempestività:** risolve con la giusta velocità al giusto momento le richieste dei clienti; rispetta e talvolta anticipa le tempistiche previste adattandosi a situazioni di urgenza con fluidità;
- **Eccellenza:** è animata dalla perfezione e dalla cura del dettaglio che fa la differenza; segue un percorso di crescita continua e misura i suoi risultati con un costante auto-feedback.

### Il professionista di ARU



Il collaboratore di ARU è un professionista che svolge la propria attività lavorativa con abilità e competenze elevate. Ha una personalità integra, è mosso da alta energia, ha il controllo della propria mente e delle proprie emozioni, è in grado di mantenere

uno stato di presenza focalizzata per lunghi periodi, ha una dinamica intelligenza realizzativa e possiede una forte e continua spinta evolutiva.



## II. INTRODUZIONE

5

### 1. Il Codice Etico (CE)

L'adozione del presente CE ben sottolinea l'obiettivo primario dell'Azienda di soddisfare al meglio le necessità e le aspettative di tutti i portatori di interessi. Tale obiettivo può essere raggiunto soltanto grazie:

- al rafforzamento dei valori imprenditoriali;
- alla promozione continua di un elevato standard delle professionalità interne;
- alla protezione dei valori e alla diffusione dei principi aziendali;
- alla prevenzione e all'interdizione di quei comportamenti in contrasto, non solo con i dettami normativi eventualmente rilevanti, ma anche con i valori e i principi che ARU intende promuovere;

- alla condivisione di un'identità aziendale che si riconosca in quei valori e in quei principi.

Il presente CE è destinato a essere uno strumento in continuo divenire, anche grazie al contributo che verrà da parte di coloro a cui è destinato.

## 2. Natura e funzione del Codice Etico (CE)

Il CE è il documento ufficiale che raccoglie i principi e le regole comportamentali in cui ARU si rispecchia e definisce l'etica di impresa cui sono soggetti tutti coloro i quali operano nel contesto aziendale e con la società.

Nel curare l'osservanza dei principi valoriali fissati nel CE, persegue le seguenti finalità:

- garantire la gestione equa, trasparente ed efficace delle transazioni commerciali, economiche e finanziarie;
- evitare e prevenire il compimento di atti illeciti o irresponsabili, nonché di pratiche commerciali scorrette da parte di coloro che operano in nome e per conto della società;
- valorizzare e salvaguardare l'immagine e la reputazione della società, favorendo la creazione e il mantenimento di un clima di fiducia con i rispettivi portatori di interesse, interni ed esterni;
- favorire una gestione e un'organizzazione delle attività dell'impresa, ispirate ai principi di efficacia e di efficienza, così da poter ottenere il miglior risultato in termini di "performance", sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo;
- dare concreta attuazione ai precetti espressi dalla Costituzione, dalle Leggi e dalla normativa di settore, con peculiare riferimento alla tutela dei diritti fondamentali dei lavoratori.

L'osservanza del CE persegue, infine, la politica di prevenzione e contrasto della commissione, anche indiretta, di reati e azioni di dolo quali negligenza imperizia e imprudenza.



## 3. Destinatari del Codice Etico (CE)

Sono destinatari del presente CE:

1. **i collaboratori** che prestano la propria attività sulla base di contratti di lavoro;
2. **i consulenti interni** che prestano la propria attività sulla base di mandati di lavoro;
3. **i fornitori e consulenti esterni** di beni o servizi (anche professionali) e chiunque eroghi prestazioni in favore di ARU;
4. **i terzi** che, sebbene non svolgano attività dirette in nome o per conto di ARU, instaurino un rapporto con la società di carattere economico, commerciale, finanziario o istituzionale (istituti finanziari, amministrazione pubblica, altri creditori, etc.).

Tutti i destinatari, senza alcuna eccezione, uniformano lo svolgimento delle proprie mansioni, nell'ambito delle proprie responsabilità, ai principi enunciati nel presente. È dovere di tutti i destinatari conoscere il contenuto del CE, comprenderne il significato ed eventualmente attivarsi per chiedere chiarimenti in riferimento allo stesso. I destinatari che non si riconoscono in alcuni punti o non vogliono aderire al CE hanno l'obbligo di comunicarlo per iscritto alla

Direzione di ARU entro 30 giorni dalla ricezione, trascorsa tale data il CE si riterrà approvato.

ARU si impegna inoltre a porre in essere le necessarie risorse e un'ideale organizzazione al fine di svolgere attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del CE stesso.

I destinatari del CE sono tenuti di osservarne le disposizioni, sia all'interno che all'esterno della sede, degli uffici e delle unità locali di ARU e, in nessun caso, l'intenzione di agire nell'interesse e/o a vantaggio della società giustifica il compimento di azioni, omissioni o comportamenti contrari ai principi e ai valori sanciti dal CE.

#### 4. Ambito di applicazione: efficacia e violazione del Codice Etico (CE)

ARU, per dare continuità alla sua politica di sostenibilità, dal 13.01.2019 si è certificata B Corp® (<https://bcorporation.eu/>).

La certificazione B Corp® ha lo scopo di documentare in modo solido e concreto quanto un'azienda si impegna, oltre a perseguire la propria performance e risultati economici, alla sostenibilità ambientale e sociale nel territorio in cui opera. ARU è particolarmente sensibile a queste dimensioni.

L'Azienda riconosce la rilevanza giuridica ed efficacia obbligatoria ai principi etici e agli standard comportamentali descritti nel presente CE, anche in chiave di prevenzione reati.

La violazione dei principi fissati nel presente CE lede il rapporto di fiducia tra ARU e il trasgressore e viene perseguita, con tempestività e immediatezza, attraverso procedimenti disciplinari adeguati e proporzionati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale delle

condotte assunte e/o dall'instaurazione di un procedimento penale ove ricorra un'ipotesi di reato. Pertanto, ogni violazione del presente CE commessa dagli organi Societari, dalla Direzione e dai Collaboratori comporterà l'adozione di provvedimenti disciplinari, proporzionati alla gravità o recidività dell'infrazione o al grado della colpa, nel rispetto delle disposizioni contenute nei contratti di lavoro applicabili. Per quanto riguarda gli altri destinatari del CE, la violazione delle disposizioni incluse comporta l'adozione di provvedimenti proporzionati alla gravità e/o al grado di colpa, sino alla risoluzione dei contratti in essere.

#### 5. Modalità di attuazione del Codice Etico (CE)

L'attuazione del presente CE rientra tra le responsabilità personali di ciascuno dei Destinatari. Questi, una volta informati, non potranno invocare a giustificazione del proprio inadempimento la mancanza di conoscenza del CE o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico.

Le linee di condotta stabilite nel presente CE prevalgono rispetto a eventuali istruzioni contrarie impartite dall'organizzazione gerarchica interna.

Dietro esplicita richiesta dei Destinatari, ARU sostiene l'informazione e la formazione d'approfondimento mediante apposite attività di comunicazione e di formazione.

I Destinatari del presente CE devono segnalare una presunta violazione del CE al Direttore Generale di ARU, che provvederà a valutare la segnalazione impegnandosi ad assicurare la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge. Le segnalazioni presentate in buona fede non potranno comportare ripercussioni negative ai danni del segnalante, anche nel caso in cui le stesse dovessero risultare infondate.





### III. ETICA D'IMPRESA – I PRINCIPI ETICI

#### 6. Legalità

L'Azienda esercita le attività nel pieno rispetto delle leggi e normative cantonali e federali, degli usi e delle prassi commerciali e, in generale, di tutte le normative a essa applicabili, sia federali che internazionali. Su tutti i Destinatari del CE incombe l'obbligo non solo di conoscere, ma anche di rispettare le norme di legge applicabili allo svolgimento delle proprie attività, tenendo ben presente che in nessun caso è tollerato il perseguimento di un interesse della società in violazione delle norme di legge e delle altre sopra elencate.

#### 7. Onestà negli affari

Tutti i collaboratori devono assumere un atteggiamento corretto e onesto, sia nello svolgimento delle proprie mansioni sia nei rapporti con altri componenti della società, evitando di perseguire scopi illeciti o illegittimi, ovvero di realizzare situazioni di conflitto di interessi, in vista di un indebito vantaggio, proprio o di terzi. In nessun caso, l'interesse o il vantaggio di ARU possono giustificare un comportamento disonesto.

Nella predisposizione dei contratti, sia con i clienti che con qualsiasi altro terzo soggetto, ci impegniamo a inserire condizioni e clausole, trasparenti e chiare, rispettando i principi di pariteticità ed equità che la società esige nei confronti e da parte del personale dipendente, fornitori e clientela.

#### 8. Imparzialità ed eguaglianza

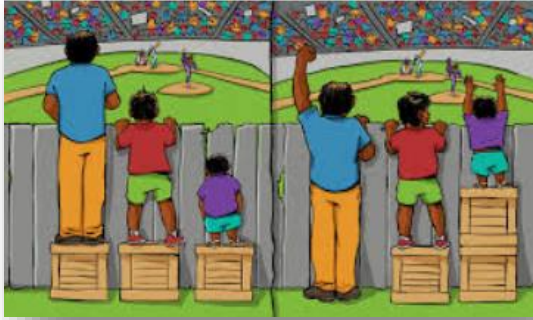
ARU si impegna al rispetto dei principi di imparzialità ed eguaglianza, non solo nei confronti dei collaboratori e dei clienti, ma con riferimento a tutti i portatori di interesse che interagiscono con la società.

Inoltre, ARU è intenta a sviluppare lo spirito aziendale di appartenenza e condanna qualsiasi forma di discriminazione e/o di abuso sia nell'ambito dei rapporti interni che esterni alla società.

A tal fine, l'Azienda si impegna, nel processo di gestione del Personale:

- a garantire comportamenti equi e giusti, nei confronti di tutti i lavoratori;
- a selezionare e posizionare nell'organigramma il Personale basandosi esclusivamente sulle sue qualità lavorative, adottando criteri che tengano conto del merito, delle pregresse esperienze di lavoro, dei titoli e delle qualifiche conseguite, senza alcuna discriminazione per quanto concerne il sesso, l'etnia, la nazionalità, la lingua, la religione che non siano strettamente e necessariamente correlate alla mansione da svolgere.





## 9. Trasparenza, correttezza e professionalità

Nello svolgimento delle attività, l'Azienda si impegna, sia all'interno che all'esterno della società, a rispettare le seguenti linee guida:

- fornire informazioni, comunicazioni ed istruzioni – dal punto di vista economico, finanziario, giuridico, etico e sociale – precise, chiare, veritiere e corrette;
- assicurare la tracciabilità di ogni singola operazione aziendale, tramite l'adozione di procedure che garantiscano la corretta registrazione, rilevazione e conservazione della relativa documentazione;
- ispirare l'attività aziendale a un preciso criterio di "imputabilità" dei processi svolti da specifiche funzioni aziendali e/o da specifici soggetti;
- controllare che in tutti i contratti con soggetti, sia interni che esterni, siano inserite clausole sempre comprensibili, chiare e corrette.

In questo contesto assume rilevanza anche il rispetto dei principi di correttezza e deontologia professionale, in quanto ARU vuole favorire la cooperazione tra le persone coinvolte a qualsiasi titolo in un medesimo

gruppo di lavoro, nel rispetto delle leggi vigenti e in conformità alle regole del presente CE e non ammette alcun comportamento o azione contrari alla normativa deontologica.

## 10. Organizzazione gerarchica

L'Azienda si conforma al principio secondo cui ogni soggetto, sulla base del proprio posizionamento nell'organigramma aziendale, è competente e responsabile delle proprie azioni e omissioni.

In tal modo, il soggetto che riveste funzioni di gestione e rappresentanza in ambito aziendale, anche a livello di Area o di Funzione, esercita l'indirizzo, il coordinamento e il controllo sulle attività dei soggetti a esso sottoposti e/o da esso coordinati, del cui operato risponderà in base alla legge.

Anche per i collaboratori senza compiti di conduzione o coordinamento vige ed è attesa da parte loro l'assunzione di responsabilità individuale per ciò che svolgono quotidianamente.

ARU incentiva un'ambiente e una cultura in cui tutti sentano il bisogno di dare prova di leadership; tutti sentano il bisogno di apportare innovazione; tutti sentano il bisogno di ispirare i compagni di squadra; tutti sentano il bisogno di abbracciare il cambiamento che porti all'evoluzione; tutti sentano il bisogno di essere positivi; tutti sentano il bisogno di dedicarsi a esprimere il proprio meglio assoluto.

Il collaboratore che brilla laddove si trova a operare possiede:

- la disciplina e l'energia necessaria per fare ciò che sa essere importante e giusto nonostante le difficoltà



- la spinta a migliorarsi per mirare all'eccellenza sapendo coniugare concentrazione e tempo
- la capacità di reagire nei momenti difficili e offrire disponibilità
- l'etica e l'integrità personale
- la capacità di adattarsi
- la capacità di comunicare in modo sincero, professionale e rispettoso.

## 11. Tutela della Privacy

ARU assicura il pieno rispetto della normativa sulla privacy (e successive modifiche ed integrazioni), con particolare riguardo ai dati sensibili attinenti la sfera privata, le opinioni politiche e personali, l'orientamento affettivo e sessuale di ogni collaboratore, dei candidati, dei clienti e, più in generale, di tutti i soggetti che stabiliscono relazioni con l'azienda.

ARU assicura, altresì, la riservatezza delle informazioni in suo possesso ottenute dalla gestione dei rapporti esterni (clienti, fornitori, candidati etc.) e pone in essere le azioni necessarie per evitare che venga fatto uso di informazioni confidenziali allo scopo di acquisire vantaggi competitivi. A tal fine, ogni collaboratore dovrà acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi alle sue funzioni e conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza e/o visione.

## 12. Riservatezza

L'Azienda si aspetta che il collaboratore mantenga il più stretto e assoluto riserbo su tutte le informazioni relative ad ARU, ai suoi collaboratori, ai suoi candidati, ai suoi clienti, ai suoi fornitori etc. delle quali sia a conoscenza in virtù della sua attività di lavoro. Questo al fine di evitare la divulgazione di notizie riservate attinenti all'organizzazione, ai metodi di insegnamento, al know-how aziendale ed a qualsiasi altra informazione la cui divulgazione possa arrecare danno ad ARU.

In particolar modo ogni singolo collaboratore è tenuto al massimo riserbo circa le informazioni riguardanti tutti i candidati di ARU, da dati personali, decorso ed esito di selezioni e valutazioni così come l'andamento di percorsi di sviluppo personale: tali informazioni devono essere trattate con la massima confidenzialità nel rispetto della privacy e della persona.

Il collaboratore, inoltre, è sollecitato di comunicare al proprio superiore gerarchico eventuali richieste di informazioni provenienti da terze parti (incluso i collaboratori) inerenti la cerchia di contatti e relazioni di ARU che egli riceva durante lo svolgimento delle sue mansioni di lavoro evitando di soddisfare le suddette richieste prima di una specifica autorizzazione espressa in tal senso.

Ogni informazione, dato o documento di cui i collaboratori vengano a conoscenza durante la loro prestazione lavorativa è di proprietà esclusiva di ARU. È pertanto vietato rivelare all'esterno simili informazioni senza espressa autorizzazione della Direzione e di usarle per proprio personale vantaggio.

Il collaboratore è cosciente che portare materiali e informazioni all'esterno delle aree protette di ARU, in particolare gli uffici ed il sistema informatico, aumenta in modo considerevole l'esposizione al rischio di venir meno agli obblighi di riservatezza del presente CE. Pertanto è proibito a ogni collaboratore di portare fuori dall'azienda dati sensibili e personali, scaricare file su supporti esterni, prendere documenti che non siano per uso esclusivo di uno specifico progetto e per la cura degli interessi di ARU.

### 13. Concorrenza leale

Nel rispetto delle normative nazionali e internazionali in materia di Antitrust, nonché delle direttive e linee-guida della Commissione della Concorrenza (COMCO), ARU si impegna a non assumere comportamenti, né sottoscrivere accordi con altre imprese o enti che possano influenzare negativamente il regime di concorrenza tra i vari operatori del mercato.



## IV. SOSTENIBILITA' E TUTELA DELL'AMBIENTE

### 14. Qualità e sicurezza

Oltre ai principi etici enunciati nel presente CE, l'Azienda promuove ogni azione diretta

a far sì che i servizi svolti rispecchino elevati standard di qualità, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro. In particolare si accerta che le attività svolte non presentino rischi significativi per la salute e sicurezza dei lavoratori e dei clienti, impegnandosi a una verifica periodica delle fonti di rischio potenziali e alla loro neutralizzazione.

Inoltre il miglioramento continuo delle nostre prestazioni, sempre ispirate a criteri della massima qualità, rientra negli obiettivi primari di ARU.

### 15. Ambiente, socialità ed economia

ARU si ispira, nella propria attività, al principio della tutela e della salvaguardia dell'ambiente rispettando la legislazione in materia e prestando attenzione all'evoluzione della normativa vigente, al fine di adeguarsi tempestivamente alle prescrizioni che via via sopravvivono.

Verifica in modo regolare l'impatto della sua attività sull'ambiente e, su questa base, intraprende le azioni necessarie per rimediare gli effetti negativi e correggere le proprie modalità operative.

L'adesione dei fornitori ai principi in materia ambientale riassunti in questo CE è un elemento che concorre alla loro valutazione da parte di ARU.

L'Azienda persegue un dialogo continuo con le istituzioni e le associazioni ambientaliste riconosciute, quali esponenti degli interessi sottesi alla protezione dell'ambiente e, dunque, come interlocutori qualificati in questa materia. In particolare ha sottoscritto l'impegno di emissioni zero di Co2 entro il 2030.

Infine promuove la filosofia di sostenibilità sociale avendo a cuore le persone bisognose in cerca di lavoro che necessitano di

supporto, sia esso psicologico, amministrativo e/o di sviluppo di carriera”.



## V. GESTIONE RISORSE UMANE

### 16. Valorizzazione delle risorse

L’Azienda riconosce nel capitale umano un fattore di fondamentale importanza nello sviluppo dell’attività aziendale, da valorizzare secondo le effettive potenzialità del singolo. Nel rispetto delle norme di legge a tutela dell’integrità fisica e morale del lavoratore, assicura ai propri collaboratori, candidati, consulenti, fornitori e ai propri clienti lo svolgimento delle attività in ambienti sicuri e salubri. Le persone, a tutti i livelli, costituiscono l’essenza dell’organizzazione e il loro pieno coinvolgimento nelle attività aziendali permette di porre le loro capacità al servizio dell’organizzazione stessa.

ARU incoraggia, laddove possibile e sostenibile, lo scambio di competenze e la formazione reciproca tra i collaboratori, il job-sharing e la tutela delle esigenze familiari attraverso la riduzione di orario, il part-time, la flessibilità di orario, il car sharing, lo smart working, l’incoraggiamento all’uso dei mezzi pubblici.

Permessi extra possono essere richiesti dalle mamme in periodo di allattamento, alle quali è offerto spazio e tempo per l’allattamento anche durante l’orario e sul luogo di lavoro. Tali disponibilità incoraggiano sia la cura e la tutela dei figli dei collaboratori.

I collaboratori sono invitati a partecipare alle analisi, presentazioni e dibattiti in merito all’andamento finanziario della società, al suo bilancio corrente e previsionale (budget annuale e pluriennale).

### 17. Rapporti interpersonali

ARU richiede, nei rapporti interpersonali tra collaboratori e/o consulenti esterni, un comportamento improntato all’integrità morale ed ai criteri di lealtà, onestà, rispetto, fiducia e collaborazione reciproca.

Nell’ambito di tale cultura aziendale, ogni collaboratore si rende disponibile a sostenere un collega in difficoltà e, anche nell’ottica delle possibilità di sviluppo, favorisce forme di collaborazione e affiancamento tra neo-assunti e collaboratori di maggiore esperienza.

### 18. Utilizzo dei beni aziendali

Ogni Destinatario è responsabile dei beni aziendali che gli sono affidati e deve utilizzarli con diligenza, evitando usi privati o impropri.

È vietato l’utilizzo di beni aziendali per finalità contrarie a norme di legge, all’ordine pubblico o al buon costume.

In particolare le risorse informatiche (hardware e software), di rete, la posta elettronica nonché i canali social:

- devono essere usate secondo le indicazioni fornite e per gli scopi per i quali vengono messe a disposizione;

- vanno utilizzate nel rispetto delle politiche di sicurezza informatica adottate da ARU;
- non vanno impiegate per inviare messaggi offensivi o minatori o per esprimere commenti che possano offendere sia persone sia società;
- non vanno impiegate per inviare messaggi o per esprimere commenti di contenuto a sfondo politico, razziale, di genere etc.;
- in nessun caso sono utilizzabili per commettere o indurre a commettere reati.

In definitiva, le risorse informatiche a disposizione sono destinate all'uso professionale.

## 19. Conflitti di interesse

I conflitti di interesse che coinvolgono i collaboratori e altri soggetti, siano essi "reali" (cioè effettivi) o "potenziali" (cioè possibili), devono essere resi noti attraverso una dichiarazione sottoscritta, da compilarsi immediatamente, non appena il collaboratore ne ravvisi l'esistenza.

Generalmente si configura un conflitto di interessi quando il perseguimento dell'interesse di ARU da parte di un soggetto a ciò preposto (Direttore, collaboratore, etc.) confligge con uno o più interessi personali, facenti capo al medesimo, di modo che non sia possibile adottare un comportamento che consenta di soddisfare contemporaneamente l'interesse personale e quello sociale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si può configurare un conflitto di interessi quando:

- un Destinatario del CE assume cariche sociali o svolge attività lavorative presso clienti o fornitori o concorrenti di ARU;

- un Destinatario del CE (o un suo familiare) assume interessi economici e/o finanziari in attività di clienti o fornitori o concorrenti.
- un Destinatario del CE contatta collaboratori che lavorano presso ARU per sottoporre offerte di lavoro etc.
- un rappresentante di ARU che contatta un collaboratore di un'azienda cliente per sottoporgli delle proposte di lavoro.

Tuttavia, dovesse quest'ultimo di sua spontanea volontà richiedere un colloquio con un collaboratore di ARU in seguito p. es. ad avvenuto licenziamento, problematiche lavorative, mobbing, o qualsiasi altra motivazione che giustifichi insoddisfazione, ha diritto ad essere ascoltato evitando di prendere posizione; in questi casi il conflitto di interesse non sussiste ma si verifica nel caso in cui la condotta etica del collaboratore ARU leda i principi enunciati nel presente.

Vista la varietà e la complessità delle situazioni che possono evidenziarsi, in caso di dubbio circa l'insorgenza o meno di conflitto di interesse, si invitano i collaboratori a rivolgersi alla Direzione per discutere preventivamente potenziali casi specifici.





## VI. RELAZIONI ESTERNE

### 20. Rapporti con i clienti

Obiettivo principale dell'Azienda è quello di accrescere il grado di soddisfazione e gradimento dei propri servizi, orientandosi alle esigenze della Clientela e fornendo a essa un'ampia ed esauriente informativa rispetto ai servizi offerti, affinché il cliente possa assumere decisioni consapevoli.

Tali rapporti vengono gestiti secondo principi di massima collaborazione, disponibilità, professionalità e trasparenza, nel rispetto della riservatezza e della tutela della privacy, al fine di instaurare le basi per un rapporto di fiducia reciproca solido e duraturo. A tali fini, i Destinatari del presente CE devono:

- attenersi scrupolosamente alla legge, ai regolamenti, ai principi enunciati dal CE, ponendo la massima attenzione alle esigenze del cliente;
- evitare, sempre e ovunque, qualunque situazione di conflitto di interessi con ARU;
- comunicare costantemente alla Clientela lo stato di avanzamento dei progetti ed istantaneamente eventuali modifiche e variazioni relative alla prestazione del servizio concordato preventivamente;
- porre in essere contratti con la Clientela chiari, semplici e conformi alle normative vigenti ed alle eventuali indicazioni delle Autorità amministrative, privi di clausole che possono alterare il principio di pariteticità;
- comunicare tempestivamente al proprio superiore gerarchico tutti gli elementi e le informazioni che possano comprovare, da parte di colleghi o di altri destinatari del presente CE, una gestione dei clienti

poco professionale, scorretta, poco trasparente o in mala fede.

### 21. Rapporti con i fornitori

Nella gestione dei rapporti con i propri fornitori, ARU si impegna a rispettare, sempre e ovunque, i principi di correttezza, di legalità, trasparenza, vietando ogni tipo di atto illecito o comportamento irresponsabile da cui la società possa, direttamente o indirettamente, trarne vantaggio.

Tutti i collaboratori, nei loro rapporti con i fornitori, devono osservare, sempre e ovunque, il principio di imparzialità e indipendenza dei rapporti, al fine di non ledere l'immagine dell'Azienda.

Al termine del rapporto e, comunque, prima di procedere al pagamento della relativa fattura, viene verificata la qualità, congruità e tempestività della prestazione ricevuta e l'adempimento di tutte le obbligazioni assunte dal fornitore.

A tutti i fornitori, inclusi quelli di servizi di consulenza, è chiesta la condivisione ed il rispetto del presente CE ed, in caso di inosservanza, agli stessi si applica il relativo sistema sanzionatorio. A tutela dell'immagine e alla salvaguardia delle proprie risorse, ARU non intrattiene rapporti di alcun tipo con soggetti che non intendono operare nel rigoroso rispetto della normativa vigente o che rifiutino di conformarsi ai valori ed ai principi previsti dal presente CE ed attenersi alle procedure interne.

È fatto espresso divieto alla Direzione e ai responsabili di funzione di ARU di richiedere o pretendere dai fornitori/consulenti favori, doni e/o altre utilità, ovvero di dare o promettere loro analoghe forme di riconoscimento, ancorché finalizzate ad una ottimizzazione del rapporto con la società.

I Destinatari del CE, in particolare, nel definire i rapporti con eventuali consulenti/fornitori di servizi, si impegnano a conformarsi ai principi deontologici di settore applicabili, tra l'altro concludendo contratti in forma scritta ed improntando la definizione dei corrispettivi a criteri di economicità e ragionevolezza.

## 22. Iniziative sociali e culturali

ARU promuove e sostiene, anche mediante sponsorizzazioni, iniziative sociali e culturali coerenti con la propria missione e visione aziendale e i propri indirizzi strategici. Nel fare questo, si affida a una specifica procedura che regola le modalità di selezione delle iniziative da promuovere e sostenere.

## 23. Donazioni

ARU può concedere donazioni e devolvere fondi in beneficenza attenendosi a una specifica procedura per la loro concessione.



# VII. PROCESSO CONTABILE

## 24. Gestione della contabilità

L'Azienda adotta un sistema di contabilità conforme alle regole di corretta, completa e

trasparente contabilizzazione e ai criteri indicati dalla legge e dai principi contabili cantonali/federali.

Tutti i collaboratori di ARU, nonché i consulenti ed i prestatori di servizi che assistono la società in materie amministrativo-contabili devono garantire sempre e comunque:

- verità, completezza e tempestività delle informazioni contabili;
- autorizzazione, verificabilità, legittimità, coerenza e congruità di ogni operazione o transazione;
- accurata registrazione contabile e tracciabilità di ciascuna operazione.

L'azienda previene la creazione di registrazioni false, incomplete o ingannevoli e vigiliamo affinché non vengano istituiti fondi occulti o non registrati, né depositati fondi in conti personali o emesse fatture per prestazioni inesistenti.

## 25. Bilancio ed altre comunicazioni sociali

Il bilancio d'esercizio e le relazioni allegate sono documenti redatti secondo i principi di chiarezza, verità e correttezza, secondo le previsioni del Codice delle obbligazioni (CO) e delle leggi vigenti in materia.

Nella formazione del bilancio o di altri documenti similari, la Direzione e tutti i soggetti comunque coinvolti in tale attività devono:

- rappresentare la situazione economica, patrimoniale o finanziaria con verità, chiarezza e completezza;
- facilitare in ogni modo lo svolgimento delle attività di controllo sia interne che esterne;



- presentare atti e documenti completi e corrispondenti alle registrazioni contabili;
- fornire agli organi di controllo informazioni corrette e complete sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di ARU.

## 26. Controllo interno e rapporto con organi di controllo e revisori

ARU si impegna a diffondere e promuovere procedure di controllo interno e a responsabilizzare i collaboratori al rispetto delle stesse, in relazione alle funzioni svolte ed ai compiti assegnati. Ogni Destinatario deve conservare la documentazione di ogni atto aziendale eseguito per consentire in ogni momento una facile ed immediata verifica sulle motivazioni e le caratteristiche dello stesso.

Nei rapporti con gli organi di controllo, si astiene da qualsiasi condotta che possa recare ostacolo all'attività di vigilanza, impegnandosi a eseguire le azioni correttive suggerite, nel pieno rispetto dei ruoli e delle funzioni svolte, nonché a fornire informazioni e documentazioni chiare, complete e veritiere.

I Destinatari del presente CE che vengano a conoscenza di casi di omissione, falsificazione o trascuratezza nelle registrazioni contabili o nelle documentazioni di supporto sono tenuti a riferirne tempestivamente alla Direzione.

## VIII. NORMA FINALE

### 27. Raccordo con norme ed altre disposizioni applicabili

Il contenuto del presente CE è coordinato con lo Statuto societario di ARU ed in particolare per quanto attiene alle questioni relative alla Corporate Social Responsibility (CSR), nello specifico:

“...essa ha pure come scopo di avere un impatto positivo tangibile sulla società e sull'ambiente, considerati in maniera organica, generato dalle proprie attività commerciali ed operative...”

Inoltre il tutto deve essere allineato con il Codice delle obbligazioni, nonché con ogni altra legge e regolamento vigente.

Il CE si attiva automaticamente alla ricezione dello stesso e obbliga i Destinatari all'osservanza di ogni norma ivi contenuta.

Il CE è pubblico ed è visibile a tutti gli interessati sul sito web della Società:  
<http://www.aru-sa.com>