

GRUPPO BRAVO

---

# **CODICE DI COMPORTAMENTO**

DOCUMENTI/ISO9001/2010

aprile 2010



## Introduzione

Il Gruppo bravo, per le dimensioni e l'estensione geografica delle sue attività, svolge un ruolo rilevante rispetto al benessere, alla sicurezza ed alla compatibilità ambientale delle comunità in cui è presente.

Il Gruppo Bravo, attraverso la sua direzione e ogni suo dipendente e collaboratore, assume la soddisfazione del Cliente come misura fondamentale della qualità del Servizio prestato ed è consapevole che ogni Cliente ha esigenze specifiche e peculiari non assimilabili genericamente a quelle di altri Clienti.

La missione del Gruppo è incentrata sulla crescita e sulla creazione di valore, attraverso la fornitura di servizi per la massima soddisfazione del cliente, nel dovuto rispetto degli interessi di tutte le categorie di soggetti interessati, dell'equità nella gestione dei rapporti di lavoro, delle norme sulla sicurezza dei lavoratori e nel rispetto delle leggi e delle disposizioni regolamentari applicabili ai suoi diversi campi di attività. Sulla base di tali principi, il Gruppo Bravo si impegna a una condotta corretta e imparziale. Tutti i rapporti di lavoro sono improntati a integrità e lealtà e sono intrattenuti senza alcun conflitto tra interessi aziendali e personali.

Per raggiungere questo obiettivo, il Gruppo Bravo richiede ai propri dipendenti e collaboratori, nello svolgimento delle loro mansioni, il rispetto di elevati standard di comportamento sul lavoro, come stabilito nel presente Codice e nella Politica per la Qualità a cui esso fa riferimento. Il Codice rappresenta una guida e un supporto per ogni dipendente e collaboratore, tale da metterlo in grado di perseguire nella maniera più efficace la missione del Gruppo.

In considerazione di quanto sopra, il Gruppo Bravo:

- Í garantisce la tempestiva diffusione del Codice e dei suoi aggiornamenti presso tutti i destinatari;
- Í fornisce un adeguato sostegno formativo e informativo, mettendo a disposizione un adeguato supporto in caso di dubbi di interpretazione del Codice;
- Í garantisce che i dipendenti che segnalino violazioni del Codice non siano soggetti ad alcuna forma di penalizzazione;
- Í adotta provvedimenti sanzionatori equi e commisurati al tipo di violazione del Codice e garantisce di applicarli indistintamente a tutte le persone interessate, avendo a riferimento le disposizioni di legge, di contratto e di normative interne vigenti;
- Í attiva verifiche periodiche atte ad accertare il rispetto delle norme del Codice.

Il Gruppo Bravo gradisce e incoraggia contributi costruttivi sui contenuti del Codice da parte sia dei dipendenti o collaboratori, sia di terzi.

Il Gruppo si adopera per fare in modo che i principi del Codice siano condivisi da consulenti, da fornitori e da qualsiasi altro soggetto che intrattenga rapporti stabili d'affari con il Gruppo. Il Gruppo non instaura né prosegue rapporti d'affari con chiunque si rifiuti espressamente di rispettare i principi del Codice.

Il Codice di Comportamento del Gruppo Bravo è un documento pubblico è può essere consultato presso le società del Gruppo o nel sito internet dello stesso.

## Valori fondamentali

Il personale, nell'esercizio delle proprie funzioni assume, nell'interesse del Gruppo e della tutela pubblica, quali valori fondamentali *l'imparzialità, l'obiettività, l'efficienza*, e si attiene a norme di *onestà e integrità*.

## Principio base: il rispetto delle leggi

Le Persone interessate, dipendenti o collaboratori, devono essere a conoscenza delle leggi che attengono alle mansioni che essi svolgono. Le Persone interessate, in ogni occasione connessa all'esecuzione della prestazione professionale per conto del Gruppo Bravo e in ogni occasione che comunque coinvolga gli interessi del Gruppo, devono rispettare le leggi in vigore.

Le Persone interessate devono astenersi dal costringere o istigare altri, colleghi o esterni al Gruppo, a violare le leggi in vigore.

La Persona che subisca una costrizione o istigazione a violare leggi deve riferirne prontamente al proprio superiore gerarchico, o, se ciò non è possibile per mancanza di questo o perché da questo istigato o costretto, deve prontamente riferire al Coordinamento Direzionale del Gruppo.

## Riservatezza

Nell'ambito dello svolgimento della sua attività, il Gruppo Bravo raccoglie una quantità significativa di dati personali e di informazioni riservate, che si impegna a trattare in ottemperanza a tutte le leggi in materia di riservatezza vigenti e alle migliori prassi per la protezione della riservatezza.

A tal fine, il Gruppo garantisce un elevato livello di sicurezza nella selezione e nell'uso dei propri sistemi di information technology destinati al trattamento di dati personali e di informazioni riservate.

## Confidenzialità

Le conoscenze tecniche ed operative sviluppate dal Gruppo Bravo costituiscono una fondamentale risorsa che ogni dipendente o collaboratore deve tutelare. Infatti, in caso di impropria divulgazione di tali conoscenze, il Gruppo potrebbe subire un danno sia patrimoniale sia di immagine.

Pertanto, i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti a non rivelare a terzi informazioni riguardanti le conoscenze tecniche, tecnologiche e commerciali del Gruppo, così come altre informazioni non pubbliche relative al Gruppo, se non nei casi in cui tale rivelazione sia richiesta dalle leggi o da specifici accordi contrattuali.

Gli obblighi di confidenzialità di cui al Codice permangono anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

## **Principi generali**

### **Dipendenti**

Il Gruppo riconosce che la motivazione e la professionalità del proprio personale sono un fattore essenziale per il mantenimento della competitività, la creazione di valore per i soci e la soddisfazione del cliente.

I seguenti principi confermano l'importanza del rispetto per l'individuo, conformemente alle leggi nazionali e alle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (O.I.L.), garantiscono equità di trattamento ed escludono qualsiasi forma di discriminazione.

### **Obblighi**

Il Codice è parte integrante e sostanziale del contratto di ogni dipendente o collaboratore del Gruppo.

Di conseguenza, il Gruppo Bravo esige da tutti i dipendenti o collaboratori una rigorosa osservanza delle disposizioni del Codice. Qualsiasi violazione delle disposizioni del Codice è perciò trattata con fermezza con la conseguente adozione di adeguate misure.

Tutti i dipendenti e collaboratori, pertanto, sono tenuti a far proprie le disposizioni e politiche del Codice, anche partecipando a eventuali attività di formazione; ad adottare azioni e comportamenti coerenti con il Codice e ad astenersi da ogni condotta che possa ledere il Gruppo o comprometterne l'onestà, l'imparzialità o la reputazione.

### **Dipendenti in posizioni di responsabilità**

Chiunque rivesta il ruolo di capo, responsabile o dirigente deve rappresentare un esempio, fornire leadership e guida in conformità ai principi di condotta negli affari contenuti nel Codice e, con il suo comportamento, deve dimostrare ai dipendenti che il rispetto del Codice è un aspetto fondamentale del loro lavoro, accertandosi che i dipendenti siano consapevoli che i risultati di business non vanno mai disgiunti dal rispetto dei principi del Codice.

Tutti i capi, responsabili e dirigenti devono segnalare ogni caso di mancata osservanza del Codice e hanno la responsabilità di assicurare la tutela di coloro che avessero effettuato in buona fede la segnalazione di violazioni del Codice e di adottare e applicare, sentite eventualmente le competenti funzioni di coordinamento direzionale, misure correttive commisurate alla violazione commessa.

## **Pari opportunità**

Il Gruppo si impegna a offrire pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale a tutti i dipendenti.

Il responsabile di ogni Società deve garantire che per tutti gli aspetti del rapporto di lavoro, quali ad esempio la formazione, le promozioni, i trasferimenti, i dipendenti siano trattati in modo conforme alle loro capacità di soddisfare i requisiti della mansione, evitando ogni forma di discriminazione e, in particolare, discriminazione per razza, sesso, età, nazionalità, religione e convinzioni personali.

## **Molestie**

Il Gruppo considera assolutamente inaccettabile qualsiasi tipo di molestia o comportamento indesiderato, come quelli connessi alla razza, al sesso o ad altre caratteristiche personali, che abbiano lo scopo e l'effetto di violare la dignità della persona a cui tali molestie o comportamenti sono rivolti, sia all'interno sia all'esterno del posto di lavoro.

## **Ambiente di lavoro**

I dipendenti e i collaboratori devono adoperarsi per mantenere un ambiente di lavoro decoroso, dove la dignità di ciascuno sia rispettata.

In particolare, i dipendenti del Gruppo Bravo devono evitare comportamenti che possano creare un clima intimidatorio o offensivo nei confronti di colleghi o sottoposti al fine di emarginarli o screditarli nell'ambiente di lavoro.

## **Beni aziendali**

I dipendenti e i collaboratori sono tenuti a utilizzare i beni e le risorse aziendali a cui abbiano accesso o di cui abbiano la disponibilità in modo efficiente e con modalità idonee a proteggerne il valore.

È vietato ogni utilizzo di detti beni e risorse che sia in contrasto con gli interessi del Gruppo Bravo o sia dettato da motivi professionali estranei al rapporto di lavoro con il Gruppo.

## **Salute e sicurezza**

Il Gruppo Bravo non accetta alcun compromesso nel campo della tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti o collaboratori sul posto di lavoro.

Ogni Persona appartenente al Gruppo non deve porre gli altri colleghi di fronte a rischi inutili che possano provocare danni alla loro salute o incolumità fisica.

Il Gruppo persegue l'obiettivo di garantire una gestione efficace di salute, sicurezza e ambiente, che considera fattori decisivi per il suo successo. Tutti coloro che lavorano per il Gruppo sono responsabili della buona gestione di salute, sicurezza e ambiente.

Il Gruppo si ispira a principi di gestione ambientale che ottemperano a tutte le normative in materia. Questi principi fondamentali sono non inquinare e ottimizzare costantemente l'impiego delle risorse;

## **Rapporti con l'esterno**

Il Gruppo Bravo e i suoi dipendenti e collaboratori sono tenuti a intrattenere e sviluppare i propri rapporti con tutte le categorie di soggetti interessati agendo in buona fede, con lealtà, correttezza, trasparenza e con il dovuto rispetto per i valori fondamentali del Gruppo.

### **Clienti**

Il Gruppo Bravo persegue l'obiettivo di soddisfare pienamente le aspettative del cliente finale e ritiene essenziale che i propri clienti siano sempre trattati in modo corretto e onesto. Pertanto, esige dai propri dipendenti e collaboratori che ogni rapporto e contatto con la clientela sia improntato a onestà, correttezza professionale e trasparenza.

I dipendenti devono seguire le procedure interne delle rispettive Società e del Sistema di Gestione per la Qualità finalizzate al raggiungimento di questo obiettivo attraverso lo sviluppo e il mantenimento di rapporti proficui e duraturi con i clienti, offrendo sicurezza, assistenza, qualità e valore.

Le Società del Gruppo nei loro rapporti con i clienti devono evitare ingiuste discriminazioni nei rapporti con gli stessi e non devono fare uso improprio del loro potere contrattuale a danno di un qualsiasi cliente.

### **Fornitori**

Il sistema fornitori svolge un ruolo fondamentale per il miglioramento della competitività strutturale complessiva del Gruppo Bravo.

In considerazione della primaria importanza che ha per il Gruppo la condivisione da parte dei suoi partner dei valori del Codice, i fornitori sono selezionati secondo metodi adeguati e oggettivi, prendendo in considerazione, oltre che qualità, innovazione, costi e servizi offerti, anche i valori enunciati nel Codice. I dipendenti e collaboratori sono invitati a instaurare e mantenere con i fornitori rapporti stabili, trasparenti e di cooperazione.

### **Istituzioni pubbliche**

I rapporti con le istituzioni pubbliche devono essere gestiti soltanto dalle funzioni e dai dipendenti a ciò delegati; tali rapporti debbono essere trasparenti e ispirati ai Valori di Gruppo.

Omaggi o cortesie nei confronti di rappresentanti di istituzioni pubbliche dovranno essere di modico valore e proporzionati al caso e, comunque, tali da non poter essere interpretati come finalizzati ad acquisire indebiti vantaggi per il Gruppo.

Il Gruppo agisce in piena collaborazione con organismi normativi e governativi nel contesto del loro legittimo ambito di attività. Qualora una o più Società del Gruppo sia assoggettata a legittime ispezioni condotte da autorità pubbliche, il Gruppo coopererà pienamente.

Qualora un'istituzione pubblica sia cliente o fornitore di una Società del Gruppo, quest'ultima deve agire nel rigoroso rispetto delle leggi e norme che regolano l'acquisto o la vendita di beni e/o servizi a quella particolare istituzione pubblica.



## **Relazioni con i clienti**

### **Corretta informazione**

Tutto il personale fornisce ai clienti chiarimenti e indicazioni operative sulla corretta applicazione delle norme in materia di risparmio energetico e tutela ambientale e risponde nel modo più completo, chiaro e accurato possibile alle richieste di informazioni che vengono poste, attenendosi alle posizioni ufficiali espresse da Coordinamento Direzionale del Gruppo.

Le comunicazioni ai Clienti relative alle prestazioni erogabili ovvero ai tempi e alle modalità di esecuzione devono corrispondere alle effettive capacità professionali e organizzative del Gruppo Bravo.

Il Gruppo, attraverso i suoi dipendenti e collaboratori, non deve determinare erronei convincimenti sulle aspettative del Cliente al fine di favorire la vendita del Servizio. L'impresa si impegna quindi a svolgere la propria attività promozionale secondo principi di onestà, correttezza e veridicità ed a formulare le offerte dei propri servizi in modo che risultino chiaramente evidenziate le condizioni e segnatamente i corrispettivi, i termini di svolgimento del servizio e di pagamento, le garanzie ed ogni altro aspetto che consenta, in caso di pluralità di offerte, una valutazione comparativa delle stesse.

Le clausole contrattuali o qualsiasi altro documento che renda esplicito l'oggetto della prestazione, devono essere redatti in forme e linguaggio semplice e chiaro, che non richiedano per la loro comprensione specifiche conoscenze giuridiche.

Il Gruppo si impegna a rilevare la soddisfazione del Cliente e il suo giudizio sulla qualità del Servizio ricevuto adottando ogni comportamento idoneo ad ottimizzare la relazione con il Cliente

## **Situazioni di conflitto di interesse**

Tutte le decisioni e le scelte imprenditoriali prese per conto del Gruppo devono corrispondere al suo migliore interesse.

Pertanto i dipendenti ed i collaboratori devono evitare ogni possibile conflitto di interesse, con particolare riferimento a interessi personali o familiari (per esempio: l'esistenza di partecipazioni commerciali con fornitori, clienti o concorrenti; vantaggi impropri derivanti dal ruolo svolto all'interno del Gruppo, ecc.) che potrebbero influenzare l'indipendenza di giudizio nel decidere quale sia il miglior interesse del Gruppo e il modo più opportuno di perseguirlo.

Qualsiasi situazione che costituisca o generi un possibile conflitto deve essere immediatamente riferita al proprio superiore gerarchico.

## **Pagamenti illeciti**

Il Gruppo Bravo, i suoi dipendenti e collaboratori si impegnano al rispetto dei più elevati standard di integrità, onestà e correttezza in tutti i rapporti all'interno e all'esterno del Gruppo.

Nessun dipendente o collaboratore deve direttamente o indirettamente accettare, sollecitare, offrire o pagare somme di danaro o altre utilità (inclusi regali o doni, ad eccezione di oggetti commerciali comunemente accettati) anche a seguito di pressioni illecite.

È vietato ai dipendenti e collaboratori l'accettazione di omaggi, regali o altri benefici che possano compromettere la loro indipendenza operativa o di giudizio. A tale fine, ogni dipendente e collaboratore deve evitare situazioni in cui interessi di natura personale possano essere in conflitto con gli interessi del Gruppo.

## **Concorrenza**

Il Gruppo Bravo riconosce l'importanza fondamentale di un mercato competitivo e si impegna a rispettare le norme di legge sulla concorrenza applicabili.

Il Gruppo evita pratiche (creazione di cartelli, spartizioni di mercati, limitazioni alla vendita, accordi condizionati, ecc.) tali da rappresentare una violazione delle leggi sulla concorrenza.

Nell'ambito della leale concorrenza, il Gruppo non viola consapevolmente diritti di proprietà intellettuale di terzi.

## **Comportamento in servizio**

### **Modalità operative per i centri di contatto (call center)**

Per il personale di sede addetto al contatto telefonico con il Cliente, vige l'obbligo di qualificarsi tramite il nome di battesimo od altro codice stabilito dalla direzione, purchè univoco, al fine di consentire il riconoscimento dell'interlocutore da parte del Cliente anche in momenti e comunicazioni successive.

E' particolare cura da parte dei responsabili locali di accertare che i tempi di attesa telefonica siano ragionevoli e di adottare le opportune azioni correttive affinché essi rimangano tali.

I dipendenti e collaboratori addetti al contatto telefonico sono chiamati ad applicare le migliori e più efficaci tecniche di comunicazione e per questo ricevono specifico addestramento. In particolare si richiede il massimo controllo del tono vocale.

Costituisce valore aggiunto per il centro di contatto la facoltà di consentire ed organizzare contatti telefonici tra il cliente e il personale tecnico, al fine di velocizzare e migliorare il servizio.

## **Modalità operative per le attività esterne**

### **Accesso ai locali o aree del cliente**

Il personale osserva il programma di lavoro formulato secondo le specifiche modalità impartite dalla sede di appartenenza. Il programma può essere modificato previa autorizzazione e con le modalità fissate dalla sede.

L'accesso ai locali del cliente per l'effettuazione dei servizi richiesti è consentito solo in presenza del cliente stesso o di un suo rappresentante, il quale può, a sua discrezione, scegliere se presenziare fisicamente o meno durante le operazioni di manutenzione. Non è ammesso accedere ai locali o aree del cliente sulla base di una semplice delega o autorizzazione.

L'intervento di terzi durante l'erogazione del servizio è consentito solo in affiancamento diretto al personale del Gruppo direttamente incaricato.

### **Obbligo di qualificarsi**

Contestualmente all'accesso, il personale del Gruppo deve qualificarsi al cliente o al suo rappresentante ed esibire la tessera di riconoscimento.

In mancanza della tessera di riconoscimento l'accesso non può avere luogo.

Vige inoltre l'obbligo di indossare i capi di abbigliamento messi a disposizione dalle Società del Gruppo, che identificano tramite gli appositi marchi commerciali, l'Organizzazione che eroga il servizio e assicurano il mantenimento dell'immagine aziendale.

## **Regole civili e morali di comportamento**

I rapporti tra personale e clienti sono improntati ai principi di collaborazione e rispetto reciproco.

Il servizio viene svolto in modo da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività dei clienti, tenendo conto delle finalità e delle esigenze delle attività tecniche.

In ogni situazione di lavoro, i dipendenti e collaboratori del Gruppo Bravo devono attenersi alle normali regole di decoro e pulizia personale e non devono prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche o stupefacenti.

Il fumo è vietato secondo le disposizioni di legge e comunque in ogni area, locale o ambiente del cliente, anche se da questi autorizzato.

Nella comunicazione con il cliente, ogni dipendente o collaboratore deve applicare i principi base per cui riceve anche specifico addestramento, e cioè:

- Í usare un linguaggio semplice e chiaro, evitando di esprimersi in gergo o in dialetto
- Í evitare eccessiva confidenza, rispettando le distanze e astenendosi da dare del "tu" a meno che venga proposto dal cliente stesso
- Í evitare di conversare, in particolare su temi "sensibili" quali la politica o la religione
- Í evitare qualsiasi forma di turpiloquio

I dipendenti o collaboratori sono chiamati al massimo rispetto dei beni del cliente, adottando la cura necessaria per non arrecare danni, sporcare o inquinare. Eventuali danni devono essere subito dichiarati al cliente con chiarezza.

## **Principio di responsabilità**

Nel Gruppo Bravo ciascuno ha l'obbligo di conoscere e comprendere a fondo non soltanto quanto previsto nella guida di riferimento del Codice di Comportamento, ma anche i valori su cui essa si basa.

Conoscere e comprendere non è sufficiente. Tutti sono impegnati ad aderire non solo a quanto enunciato nel Codice di Comportamento, ma anche allo spirito in esso contenuto, aiutando gli altri a fare lo stesso.

Partendo dall'assunto che il codice fornisce una vasta gamma di linee guida in merito agli standards di condotta, nessun codice può prevedere tutte le situazioni che gli individui possono affrontare nello svolgimento delle loro attività. Di conseguenza, esso non può sostituire la responsabilità e l'impegno ad operare con buon senso, in particolare nel sostenere il nome del Gruppo Bravo: la fiducia dei clienti e dei colleghi si basa sulla competenza professionale e sulla integrità di ciascuno.

Ciascun dipendente e collaboratore ha il dovere di difendere e sostenere questa reputazione.



### **Procedura PO-01**

Il presente documento è costituito da 12 pagine di testo

Le pagine II e III di copertina sono lasciate intenzionalmente bianche

copia controllata n°:	assegnata a:
-----------------------	--------------

0	Emissione	CQG	CDG	Aprile 2010
<b>REVISIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>REDATTO</b>	<b>APPROVATO</b>	<b>DATA</b>