



NUOVA POSTA VCO SNC

Codice Etico

Partner



■ | Introduzione

Questo Codice Etico descrive come le nostre **scelte**, i nostri **progetti**, le nostre **azioni** ed è condiviso con i valori espressi dal Network Directa Italia, al cui business model abbiamo aderito. È stato costruito, durante il nostro lavoro quotidiano, con il contributo e l'impegno di tutte le persone che collaborano al Gruppo. Questa passione e questo impegno si traducono nella determinazione con cui perseguiamo i nostri obiettivi imprenditoriali, con lo sguardo volto ai nostri punti di riferimento: serietà e responsabilità, integrità e rispetto, lealtà e passione per la ricerca e l'innovazione.

In questo Codice Etico abbiamo quindi raccolto i nostri **valori**, perché orientino i nostri comportamenti e possano mostrare questa prospettiva a tutte le persone che hanno rapporti con la nostra azienda. Nelle relazioni con il mercato, ed in particolare con il cliente, con il territorio in cui operiamo, con i partner e con le realtà con cui ci confrontiamo desideriamo lavorare sulla trasparenza dei comportamenti, anche richiamando alla responsabilità in caso di deviazioni.

Quindi il Codice Etico non è certamente una forzatura ma è un'occasione per formalizzare **eccellenze consolidate** che spesso sono scontate, utilizzando i nostri valori come una guida che, ovviamente, di per sé, non basta. Non sarà sufficiente a prevenire le fragilità individuali o i comportamenti non adeguati ma ci consentirà di confrontarci con un criterio attendibile, di imparare dall'errore e ripartire. **Senza la base delle decisioni di ogni giorno, non si possono raggiungere le altezze.**

Vigenza

Il presente Codice è costantemente vigente dalla data della sua prima redazione ed è periodicamente rivisto e aggiornato.

Principi aziendali

I principi ed i valori a cui ci ispiriamo quotidianamente nel rapporto con il cliente orientano la nostra azienda e la loro applicazione si caratterizza connotandosi con le sfide che affrontiamo.

INTEGRITÀ E SOBRIETÀ

Il nostro modo di comunicare all'esterno, compresa la comunicazione della nostra immagine, è rispettoso della dignità umana, in particolare dei bambini, ed è in linea con i principi etici e morali comunemente condivisi.

Si basa anzitutto sull'uso corretto ed appropriato dei nostri prodotti ed è ispirato alla promozione della legalità ed è ispirata ad integrità intellettuale e comportamentale.

LEALTÀ E RESPONSABILITÀ

L'attenzione costante nei confronti del cliente, offrendo servizi di elevata qualità, è la base della nostra politica aziendale, ispirata alla massima trasparenza e all'eccellenza. La responsabilità che abbiamo verso i clienti, anche in ragione della fiducia che ripongono nel network, sono alla base della relazione duratura che costituisce il nostro mercato.

Desideriamo che i rapporti tra colleghi e partners siano basati sulla stessa lealtà e responsabilità, disponibilità e trasparenza verso l'Azienda e verso tutte le parti interessate con cui ci confrontiamo quotidianamente.

RESPONSABILITÀ E SVILUPPO

Sosteniamo la tutela della dignità umana e il totale e incondizionato rispetto dei diritti umani, rifiutiamo lo sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato e coercitivo mediante strumenti giuridici e strette relazioni con i partners. Basandoci sul rispetto dell'eguaglianza, valorizziamo le nostre risorse umane favorendo la loro personale e professionale, la proposta creativa di nuove idee e strategie contribuendo, in questo modo, anche allo sviluppo della presenza capillare sul territorio, per rafforzando l'inserimento delle agenzie nella vita delle rispettive comunità.

Ci impegniamo per evitare ogni discriminazione nella disciplina del rapporto di lavoro, fin dal momento dell'assunzione e obiettivo della nostra strategia occupazionale è di stabilire legami duraturi nel tempo, che promuovano la crescita professionale e di riconoscimento del merito.

RISPETTO DELL'AMBIENTE

Non possiamo prescindere dall'ambiente in cui viviamo ed operiamo: la nostra attività opera quotidianamente in stretta relazione con il contesto entro cui si muove ed opera.

Per questo consideriamo indispensabile adottare come principi guida delle nostre scelte l'attenzione all'ambiente e la tutela della salute di lavoratori, lavoratrici e utenti, ispirandoci al concetto di sviluppo sostenibile.

Nelle nostre realtà e in quelle dei nostri partners condividiamo quindi l'impegno a mantenere attiva e diffondere una politica ambientale basata sul rispetto degli obblighi di conformità in campo ambientale, migliorare in modo continuo il sistema di gestione ambientale, prevenire l'inquinamento privilegiando le azioni di riduzione alla fonte, sensibilizzare i fornitori e i clienti sul tema della tutela ambientale.

■ Obiettivi e destinatari

Il Codice Etico è un'alleanza ideale che l'azienda stringe con le proprie risorse umane e i partners, patrimonio di tutti i collaboratori e, al contempo, strumento al servizio di tutti: vogliamo indicare i principi guida per le persone che operano nella nostra azienda ed in collaborazione con noi, definire gli impegni fondamentali nei rapporti biunivoci nell'azienda, descrivere la posizione aziendale nei confronti delle parti interessate con cui dialoga, sempre nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

Attraverso le iniziative operative, di responsabilità ambientale e sociale che sono state attivate, si realizzano due componenti per noi fondamentali: creare **valore per la il territorio** e, al tempo stesso, creare **valore per l'azienda** stessa. Oggi il concetto di "benessere sociale" non è più adeguato: la globalizzazione dell'economia e della comunicazione inserisce ogni azienda in una rete, all'interno della quale ci troviamo ad operare. Rispondiamo ogni giorno delle nostre scelte non solo per la **qualità e innovazione** dei nostri servizi ma anche per l'**impegno sociale** a livello locale e nazionale, il **rispetto per l'ambiente**, la **tutela dei diritti** umani e del lavoro.

Siamo fortemente legata ai nostri valori di centralità della persona, di qualità del lavoro, di attenzione per il territorio e passione per il sociale.

La qualità dei servizi, importante tanto per il cliente quanto per il buon andamento dell'azienda, è specificamente relativa al momento dell'offerta del servizio ma l'attenzione verso le persone si concretizza nelle scelte, nella creazione di un ambiente di lavoro positivo, nell'intraprendere ogni azione che favorisca lo sviluppo delle capacità e riconosca le competenze.

■ Qualità dei servizi

La **qualità e l'efficienza** dei servizi sono monitorate, ottimizzate e oggetto di continua innovazione, attraverso l'utilizzo di strumenti di monitoring disponibili nel nostro ERP, questionari standardizzati, feedback dei clienti. Per garantire la massima soddisfazione dei clienti e il corretto stile operativo dei dipendenti e collaboratori, le attività di miglioramento e innovazione coinvolgono l'intera gamma dei servizi forniti.

Dipendenti e collaboratori ricevono una **adeguata formazione** sulle procedure ed il rispetto delle stesse è presidiato tramite gli strumenti di monitoraggio previsti.

Le **informazioni verso i clienti**, in particolare reattive ai servizi di pagamento, sono fornite in modo trasparente, comprensibile e accessibile a tutti, non limitandosi al solo rispetto delle specifiche previsioni di legge applicabili. Offriamo, attraverso guide e modulistica specifica, informazioni semplici e chiare, in modo da assicurare a tutti i clienti la possibilità di usufruire dei servizi in maniera adeguata (vd. Manuale per la spedizione dei pacchi).

La **comunicazione** che effettuiamo tramite materiale cartaceo, sito web e social media rispetta il principio responsabile della diffusione dei servizi e dell'utilizzo responsabile, certi che la comunicazione pubblicitaria debba garantire al cliente la protezione da contenuti falsi o ingannevoli. Come Azienda, abbiamo adottato ed applichiamo le "Linee guida per una comunicazione responsabile" del Network Directa Italia, consapevoli dell'importanza di queste linee guida in particolare nella proposta di servizi di pagamento.

A completamento di ciò, ci impegniamo ad offrire risposte rapide ed esaustive ai clienti, con attenzione e disponibilità.

■ Risorse umane

Ci impegnamo a creare nella nostra struttura, ed a promuovere presso i nostri partners, un **ambiente di lavoro sicuro**, che sviluppi l'adeguata consapevolezza dei rischi e che promuova comportamenti responsabili, certi che il capitale umano sia il nostro bene più prezioso.

Inoltre operiamo costantemente per preservare, soprattutto con **azioni preventive**, la salute e la sicurezza dei lavoratori sollecitando il rispetto degli adeguati standard di riferimento, anche per i collaboratori assunti presso i partners. In particolare, sollecitiamo il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, realizzando interventi di natura operativa e pratica attraverso

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- l'analisi costante del **rischio**, della criticità dei **processi** e delle **risorse** da tutelare;
- il monitoraggio e l'aggiornamento delle **metodologie** di lavoro.

Tutti i collaboratori sono richiamati al rispetto delle norme e procedure per la tutela della loro sicurezza e di quella dei colleghi, alla necessità di segnalare tempestivamente ogni anomalia riscontrata e di proporre eventuali interventi migliorativi.

■ Tutela del lavoro e occupazione

Da sempre ci impegnamo nell'adottare strategie che contribuiscano contemporaneamente alla **crescita** e la **redditività** d'impresa, insieme alla **tutela** ed allo **sviluppo dell'occupazione** - sia diretta che presso i partners - e a promuovere la **qualità del lavoro**.

Pertanto poniamo in essere tutte le attività che facilitino l'inserimento dei **neo-assunti** e dei **nuovi partners** in un ambiente collaborativo e formativo, che favorisca la crescita professionale, mettendo a disposizione dei collaboratori gli strumenti conoscitivi, di aggiornamento e di miglioramento necessari per lo svolgimento delle attività.

A questo scopo aderiamo ai **corsi di formazione interna** e corsi **destinati ai partners** attivati dal Network Directa Italia, attraverso un'attenta programmazione delle attività formative come risposta ai bisogni commerciali, aziendali, di crescita umana e professionale. I nostri dipendenti e collaboratori hanno il dovere di aderire a tale impegno partecipando attivamente alle iniziative e attuando i contenuti appresi.

Ambiente di lavoro

Ci proponiamo di realizzare e incentivare un **ambiente di lavoro positivo**, volto alla tutela della **libertà**, della **dignità** e dell'**inviolabilità** della persona, a principi di **correttezza** nei rapporti interpersonali, che consentano di svolgere al meglio ogni attività lavorativa.

Ogni dipendente e collaboratore è invitato a segnalare, in via riservata, l'esistenza o l'insorgere di situazioni di conflitto di interesse che lo riguardano. Garantiamo inoltre **uguali opportunità**, ad ogni livello, poiché non accettiamo alcuna forma di discriminazione o molestia e favoriamo, altresì, il consolidamento di un clima aziendale di **tolleranza** e rispettoso della dignità umana.

È pertanto vietato in azienda (e invitiamo tutti i partner a verificare che non accada anche nelle proprie sedi) attuare comportamenti che possano creare un clima intimidatorio o offensivo nei confronti di colleghi o collaboratori, assumere comportamenti che possano ledere la sensibilità altrui (compresi atteggiamenti a sfondo sessuale, religioso, etnico o politico), attuare azioni di ritorsione contro chi, in buona fede, segnali o si opponga ad eventuali casi di discriminazione, molestia o offesa alla persona.

Scelta dei fornitori

La scelta dei fornitori di beni o servizi e l'acquisto degli stessi (inclusi i servizi finanziari e di consulenza) sono effettuati nel rispetto dei principi di imparzialità, **trasparenza ed indipendenza**, utilizzando criteri valutativi di **integrità, qualità, efficienza ed economicità** per assicurare ad ogni richiesta la risposta più adeguata. In relazione ai servizi di consulenza o fornitura specialistica.

Sarà considerato criterio di valore anche il **rapporto fiduciario** esistente con il fornitore purché vengano rispettati i principi che chiediamo, indistintamente, a tutti i fornitori: rispetto delle leggi e delle regolamentazioni in materia di lavoro secondo gli standard internazionali; divieto di effettuare discriminazioni di razza, nazionalità, sesso e religione nei confronti dei dipendenti; rifiuto dello sfruttamento di manodopera minorile o di lavoro ottenuto in maniera coercitiva.

Chiediamo altresì di prendere visione del **Codice Etico** e di impegnarsi al rispetto dello stesso poiché costituisce, per noi, pregiudiziale all'avvio di una collaborazione la mancata accettazione da parte dei fornitori di tali condizioni. Ci riserviamo inoltre contrattualmente la facoltà di adottare ogni misura che riterremo idonea, fino alla risoluzione del contratto qualora il fornitore violi le norme di legge, di contratto o del Codice Etico, svolgendo attività nel nome o per conto della nostra azienda.

■ Riservatezza dei dati personali

Nell'ambito della nostra attività raccogliamo una quantità significativa di dati personali e di informazioni relativi in particolare ai partners ed ai clienti, che ci impegniamo a trattare in ottemperanza a tutte le leggi in materia di riservatezza vigenti.

In particolare, ogni dipendente e collaboratore è chiamato ad effettuare la raccolta e la conservazione di dati **solo se necessari** alla prestazione del servizio (comprendendo in esso anche l'eventuale archiviazione di ricevute o pagamenti effettuati); a raccogliere i dati personali e conservarli con la massima cura e diligenza, accertandosi dell'**adeguatezza degli strumenti di archiviazione e ricerca**; a non comunicare o diffondere in alcun modo i dati personali se non all'azienda e senza autorizzazione del titolare.

Ulteriori interventi a tutela della privacy sono stati attuati nel nostro sito web: nelle relative pagine destinate alla Privacy sono disponibili e facilmente accessibili tutti i riferimenti ed i recapiti degli uffici preposti alla relazione con il pubblico in materia di riservatezza e tutela dei dati personali.

■ Norme di comportamento

Ogni dipendente e collaboratore è tenuto a **tutelare i beni aziendali** attraverso comportamenti coerenti con le procedure operative predisposte, ispirandoci sempre ai principi di correttezza e responsabilità. In particolare, ogni collaboratore deve utilizzare con scrupolo i beni a lui affidati evitando utilizzi impropri, in particolare che possano causarne danno o inefficienza.

I sistemi di telecomunicazione, di accesso alla posta elettronica e ad Internet appartengono all'Azienda e il loro utilizzo è offerto allo scopo di consentire, agevolare e migliorare l'attività lavorativa. Tutte le informazioni immesse nel sistema informatico sono di proprietà della Società ed è responsabilità di ogni collaboratore **mantenere riservate** tutte le password ed eventuali codici di cui venga in possesso, per impedire l'accesso non autorizzato ai dati ed alle informazioni. Per i dipendenti, i collaboratori e per i partners è assolutamente vietata la riproduzione o duplicazione di programmi software, in particolare della piattaforma PostSystem® la cui unica proprietaria è Gede Data Services.

Ad ogni dipendente, collaboratore e partner è fatto espresso divieto di utilizzare gli indirizzi di posta elettronica aziendali per inviare messaggi minatori o ingiuriosi, messaggi offensivi o con commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale, messaggi che ledano l'immagine dell'azienda a qualsiasi titolo.

■ | Informazioni riservate

Ogni collaboratore o partner, in funzione della propria posizione all'interno dell'azienda o del network, può entrare in possesso - direttamente o indirettamente - di informazioni riservate o confidenziali relative all'azienda o alla holding, al know-how, alle attività, ai prodotti, alle strategie, alle informazioni su stipendi e personale.

Il know-how e le competenze, in particolare informatiche, costituiscono un patrimonio inestimabile che deve essere tutelato per prevenire ogni possibile danno patrimoniale o di immagine poiché le informazioni costituiscono una componente strategica del patrimonio aziendale.

Ad ogni dipendente, collaboratore e partner è quindi richiesto di non divulgare all'esterno informazioni riguardanti l'Azienda che non siano già state diffuse, sia durante il rapporto di collaborazione sia al termine di esso, ed è richiesto di prendere tutele opportune precauzioni per **prevenire** che ciò possa accadere, anche accidentalmente.

■ | Comunicazione esterna

L'attenzione al contenuto delle **comunicazioni esterne** ha per l'Azienda un ruolo fondamentale, sia perché ci caratterizza una comunicazione **chiara ed efficace**, sia perché riveste una particolare importanza ai fini del mantenimento dell'**immagine aziendale**.

Pertanto, tutte le informazioni riguardanti l'Azienda, il Network Directa Italia, ed i servizi offerti devono essere comunicate in modo coerente con quanto indicato nei paragrafi precedenti, in particolare nella comunicazione effettuata tramite i social network e le chat, per garantire la tutela dell'immagine aziendale.

Ulteriori informazioni sono disponibili nel documento **“Regole e principi per la comunicazione e il marketing del Network Directa Italia”** al quale occorre fare riferimento in merito all'eticità delle immagini e dei contenuti veicolati attraverso la comunicazione. Si richiede a tutti i dipendenti, collaboratori e partners di attenersi scrupolosamente a quanto indicato in entrambi i documenti e di verificare con l'Azienda qualsiasi dubbio relativo alla comunicazione, prima di procedere con la pubblicazione.

Mansioni e organizzazione

Pianifichiamo lo svolgimento complessivo delle attività garantendo il corretto svolgimento dell'operatività e l'occupazione individuale del ruolo più adeguato, nel rispetto delle **pari opportunità**. Ugualmente, i dipendenti ed i collaboratori si impegnano ad assumersi le dovute responsabilità relative alle mansioni ed alle procedure operative affidate, ponendosi in modo cooperativo durante tutto il processo lavorativo.

Nella definizione e gestione degli orari e dei turni saranno rispettate nel miglior modo possibile le **esigenze lavorative**, la necessità di **tempo libero** e la **qualità della vita** dei collaboratori. Allo stesso modo è obbligo di ogni collaboratore **rispettare gli orari e le mansioni** assegnate, segnalando tempestivamente l'assenza.

Nel caso di **riorganizzazione** del lavoro o delle procedure, saranno salvaguardati il valore e le competenze delle risorse umane prevedendo, se necessario, periodi di formazione e/o di riqualificazione.

Assunzione di alcool e sostanze stupefacenti

Particolare attenzione deve essere prestata al rispetto della **sicurezza** propria e dei colleghi di lavoro, pertanto è fatto divieto ai collaboratori di detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti, **alcool** o sostanze che producano effetti simili, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro, e non è consentito consumare alcool o sostanze stupefacenti **prima dell'inizio** dell'attività lavorativa.

Non è permesso **fumare** nei luoghi di lavoro e non sono consentite deroghe alla legislazione vigente in materia.

Qualora un dipendente o collaboratore debba assumere farmaci che possano compromettere le facoltà di guida o di utilizzo delle macchine disponibili nell'azienda, è tenuto a comunicarlo al titolare, nei termini e con le modalità previste a totale garanzia della propria privacy. Sarà quindi tenuto a comunicare gli effetti possibili e la durata dell'assunzione, omettendo ogni informazione relativa alla tipologia di farmaco e/o alla patologia.

Benefici, omaggi e regali

Non consentiamo ai nostri dipendenti, collaboratori ed ai loro familiari di accettare e richiedere, per sé o altri, **regali, benefici o favori** offerti da persone con le quali si intrattengono rapporti di lavoro, quando questi possono **compromettere l'indipendenza di giudizio** anche quando si presentino in forma di servizi e sconti su acquisti di merci o servizi.

Sono da considerarsi invece accettabili come cortesie piccoli omaggi personali. Eventuali inviti a pranzi, cene od eventi da parte di fornitori o partner commerciali non devono mai influire sulla correttezza dei rapporti professionali e, in ogni caso, devono uniformarsi alle **regole generali della correttezza e del rispetto dei principi di legalità e autoresponsabilità**.

Conflitto d'interesse e corruzione

Riconosciamo e rispettiamo il diritto, per tutti i dipendenti, collaboratori e partners, di partecipare a investimenti o affari al di fuori dell'ambito lavorativo, purché si tratti di **attività consentite dalla legge e compatibili con gli obblighi contrattualmente assunti**. In particolare, dovranno essere evitate azioni in cui gli interessi personali possano entrare in conflitto con gli interessi dell'Azienda o del Network Directa Italia e dovranno essere segnalate eventuali situazioni o attività in conflitto con gli interessi sopracitati nelle relazioni con fornitori, partners, competitor.

Inoltre tutti i dipendenti, collaboratori e partners sono chiamati a mantenere rapporti all'interno e all'esterno dell'Azienda caratterizzati da **integrità, onestà, trasparenza e correttezza**: non ammettiamo comportamenti consistenti nel promettere od offrire direttamente o indirettamente denaro o altro a pubblici ufficiali e/o incaricati di pubblico servizio, o loro familiari, da cui possa conseguire per l'azienda o il partner qualsiasi vantaggio.

Allo stesso modo si condannano tutti i comportamenti finalizzati ad ottenere, da parte di Pubbliche Amministrazioni o di Enti, qualsiasi tipo di vantaggio, economico o in forma di assegnazione di lavori o prestazione di servizi

■ | Applicazione del Codice Etico

Quanto contenuto nel presente Codice si applica a **tutti i nostri dipendenti, collaboratori e partner**: a nessuno è consentito di richiedere o permettere ai dipendenti o collaboratori la violazione dei principi e delle regole di comportamento esposti.

A tutti i collaboratori e partners è richiesta la **conoscenza** e l'**osservanza** del contenuto di questo Codice, rifiutando i comportamenti ad esso contrari. Chiunque rivesta un ruolo di titolarità o responsabilità deve costituire un esempio, operando affinché si dimostri che **il rispetto del Codice è un aspetto fondamentale del lavoro e che i risultati del business non possono essere disgiunti dal rispetto dei principi del Codice**.

Il mancato rispetto delle regole di condotta contenute nel presente Codice Etico potrà essere causa di **monito ufficiale** o **interventi fino alla risoluzione del contratto di collaborazione od al licenziamento**, secondo le norme vigenti e fatta comunque salva, per i dipendenti, l'eventuale adozione di misure sanzionatorie diverse.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale o civile, poiché le regole di condotta presenti nel Codice Etico sono efficaci indipendentemente dal reato e/o illecito che eventuali condotte improprie possano determinare.

In particolare non sarà tollerato, giustificato o ritenuto meno grave alcun comportamento illecito o comunque in violazione di disposizioni del presente Codice, anche se compiuto **nell'interesse o vantaggio dell'Azienda o del network Directa Italia**.

■ | Glossario

DIRECTA ITALIA: si intende l'azienda e le agenzie partner, ovunque siano operanti, intendendo gli impegni assunti in questo Codice come doveri e responsabilità di tutti i responsabili e dipendenti che collaborano.

AZIENDA: si intende l'insieme delle persone e dei beni della nostra società.

COLLABORATORE: si intende ogni persona che presta la propria attività alle dipendenze della nostra Azienda, sia con contratti a termine sia a tempo indeterminato. Tra i collaboratori sono intesi anche i consulenti esterni con rapporti continuativi od occasionali con l'Azienda.

PARTNER: società che aderisce al network Directa Italia direttamente o che ne rivende i servizi anche indirettamente (i Point, i professionisti...)



NUOVA POSTA VCO SNC

Sede Operativa: Via Roma, 24/C - 28921 Verbania (VB)
Tel. 0323 581753 | E-mail servizioclienti@postaliverbania.it
www.postaliverbania.it | P.IVA e C.F. 02441710031

Partner

 **DIRECTA**[®]
Poste & Servizi