

**FARMACIA COMUNALE E SERVIZI FERMO**  
**S.R.L. –**  
*in breve* **PHARMA.COM S.R.L.**



**FARMACIA**  
**COMUNALE**  
**FERMO**

**Codice Etico**

*Adottato con determina dell'Amministratore Unico in data 15 gennaio 2016  
e aggiornato in data 23.07.2021*

## Sommario

Premessa .....	5
1.1 Introduzione e finalità del Codice Etico .....	5
1.2 Struttura del Codice Etico .....	7
1.3 Destinatari .....	7
2 Visione e missione .....	9
3 I principi etici di riferimento: i valori .....	9
3.1 Rispetto della legge e dei regolamenti .....	9
3.2 Correttezza ed onestà .....	9
3.3 Imparzialità ed uguaglianza .....	10
3.4 Riservatezza e privacy .....	10
3.5 Tutela ambientale .....	11
3.6 Diligenza e buona fede .....	11
3.7 Documentazione dell'attività .....	11
3.8 Partecipazione .....	12
3.9 Efficienza ed efficacia .....	12
3.10 Qualità dei servizi .....	12
3.11 Trasparenza e completezza dell'informazione .....	12
3.12 Correttezza nella gestione dell'organizzazione nell'utilizzo delle risorse umane .....	12
3.13 Centralità delle risorse umane e sicurezza sul lavoro .....	13
3.14 Prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse .....	14
3.15 Spirito di servizio e collaborazione tra le persone .....	14
4. La governante aziendale .....	15
4.1 Il controllo interno .....	15
5. Norme di comportamento .....	17
5.1 Norme di comportamento nei confronti dei clienti .....	17
5.2 Norme di comportamento nei confronti dei fornitori (di beni e servizi) .....	19
5.3 Norme di comportamento nei confronti della Pubblica Amministrazione .....	21
5.4 Norme di comportamento nei confronti degli amministratori .....	24
5.5 Norme di comportamento nei confronti dei dipendenti e dei collaboratori .....	24
5.6 Norme di comportamento nei confronti dei clienti, delle partecipate, delle imprese con cui l'azienda collabora ai fini della commercializzazione dei prodotti .....	29
5.7 Norme di comportamento nei confronti di altri soggetti esterni e della collettività .....	29
6. Comunicazione esterne .....	34
7. Criteri di condotta amministrativa .....	34
8. I controlli esterni ed interni .....	35
8.1 Autorità pubbliche di vigilanza .....	35
8.2 Organismo di vigilanza .....	35
9. Sistema di attuazione e monitoraggio .....	35
9.1 Le funzioni incaricate .....	36
9.2 Formazione e sensibilizzazione .....	36
9.3 Monitoraggio sull'efficacia del modello .....	36
9.4 Obblighi di comunicazione e segnalazione all'OdV .....	36
9.5 Violazione del Codice Etico .....	37
9.6 Aggiornamento .....	38

***Lettera dell'Amministratore Unico/Legale rappresentante***

Il Codice nasce da un forte interesse della nostra azienda al rispetto della legalità che ne guida le scelte e le attività. A tal scopo il Codice Etico è parte integrante di un Modello Organizzativo che integra e valorizza i sistemi di gestione adottati dall'azienda, ottimizza i presidi di controllo, migliora la capacità dell'azienda di utilizzare in modo efficiente le proprie risorse, consentendo di raggiungere efficacemente i propri obiettivi. L'azienda intende implementare un sistema di autocontrollo in cui il rispetto della legalità e il valore dell'etica aziendale siano alla base di qualsiasi processo. L'obiettivo dell'azienda è di far sì che al suo interno le persone possano interiorizzare, condividere e mettere in pratica i valori aziendali. Il presente codice etico intende, dunque, esprimere con chiarezza e fermezza i propri ideali, la propria cultura, i propri valori, e le norme di comportamento dei propri organi aziendali, del management, di tutto il personale, affinché la correttezza, la buona fede, la trasparenza e la professionalità rappresentino un impegno costante da parte di tutti al fine di prevenire ed eliminare ogni sorta di discriminazione, corruzione, mala fede, alla ricerca continua di quel miglioramento del servizio in grado di dare risposte esaurienti al crescente bisogno di salute e benessere per una migliore qualità della vita dei propri utenti e della collettività. Il codice etico vuole, infatti, essere un momento di importante crescita e di responsabilità, a favore dell'azienda e di tutti gli stakeholder.

***Cos'è il Codice Etico?***

*Il Codice Etico è un documento reso pubblico cui bisogna attenersi perchè richiama i principi e valori che ispirano l'azienda e vincolano tutte le unità lavorative, i dipendenti, i fornitori, i collaboratori.*

*E' un manifesto dichiarato all'esterno dell'organizzazione che identifica i valori, qualifica il lavoro e stabilisce le modalità di realizzazione degli obiettivi aziendali.*

## Premessa

### 1.1 Introduzione e finalità del Codice Etico

La società ha definito un Codice Etico (di seguito anche definito “Codice”) che formalizza e definisce norme e principi di comportamento.

Il Codice Etico è lo strumento di deontologia aziendale che ha l’obiettivo di formalizzare i principi e gli standard di comportamento in essere nella Società, creando le condizioni per la corretta applicazione di politiche aziendali e specifiche procedure e protocolli di controllo.

Uno degli obiettivi primari della Società è la valorizzazione della medesima e la **creazione di valore per gli “stakeholder”**. Con tale termine l’azienda ha individuato i soggetti “portatori di interessi” nei confronti delle iniziative, non solo economiche, della Società. Fanno, ad esempio, parte di questo insieme: i clienti, i fornitori, i finanziatori (banche e detentori di quote/azioni sociali), i collaboratori, ma anche i portatori di interesse esterni, come i residenti di aree limitrofe all’azienda o gruppi di interesse locali.

La Società adotta il presente Codice nell’ambito delle sue attività e nella conduzione dei suoi affari, assumendo come principi ispiratori: l’innovazione e la crescita aziendale e dei propri dipendenti avendo sempre rispetto dei Clienti, della qualità del prodotto, delle leggi applicabili e dell’ordinamento giuridico in generale. La Farmacia è **consapevole di contribuire, con il proprio operato, con senso di responsabilità ed integrità morale, al processo di sviluppo dell’economia del territorio in cui opera.**

La Società si impegna all’adozione, alla diffusione e al periodico aggiornamento del Codice e alla verifica dell’applicazione dello stesso.

Le norme del Codice si applicano a tutti i soggetti “Destinatari”, e cioè all’Amministratore Unico, al Direttore di Farmacia, ai Dipendenti e ai consulenti esterni, a tutti i collaboratori della Società, e a tutti coloro che, prestando la loro opera o fornendo i propri beni o servizi, instaurano relazioni e rapporti con la Società.

L’entrata in vigore del D.Lgs. n. 231/2001 ha posto l’esigenza di definire un chiaro schema comportamentale di riferimento, che esplica i valori cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari di livelli di responsabilità concorrono con propri atti allo svolgimento dell’attività dell’ente, direttamente o indirettamente operano per suo conto e con essa interagiscono. Essi sono i principali destinatari del codice etico tenuti a conoscerne il contenuto e a darvi attuazione. Il Codice etico individua, infatti, gli impegni e le responsabilità etiche assunti da tali soggetti nello svolgimento delle attività dell’ente, nonché i principi etici che ne ispirano i lavori.

Il presente Codice etico è anche collegato al Modello di organizzazione, gestione e controllo predisposto ai sensi del D.Lgs. 231/01 e integrato ai sensi della L. 190/2012 (per quanto compatibile alla forma giuridica e all’attività svolta dalla società). Pharma.com srl ritiene, infatti, che la legalità e la lotta alla corruzione sia un elemento essenziale nello svolgimento della propria attività. L’entrata in vigore del D.Lgs. n. 231/2001 ha posto l’esigenza anche di definire un chiaro schema comportamentale di riferimento, che esplica i valori cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari di livelli di responsabilità concorrono con propri atti allo svolgimento dell’attività dell’ente. Il Codice, dunque, individua, infatti, anche gli impegni e le responsabilità etiche assunti da tali soggetti nello svolgimento delle attività dell’ente, nonché i principi etici che ne ispirano i lavori.

Le norme del Codice Etico costituiscono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale ai sensi e per gli effetti dell’artt. 2104 e 21051 cc. La Società valuta, sotto il profilo disciplinare, nel rispetto della normativa vigente e del sistema disciplinare previsto dai Contratti collettivi di categoria, i comportamenti contrari ai principi sanciti nel Codice Etico applicando le sanzioni che la diversa gravità dei fatti può giustificare.

La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l’azienda 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 L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dai codici disciplinari adottati dall’impresa.

L’osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali anche con i collaboratori. Qualsiasi comportamento posto in essere dai collaboratori che intrattengono rapporti con la Società, in contrasto con le regole previste nel Codice Etico, potrà determinare, come previsto da specifiche clausole contrattuali, l’immediata risoluzione del rapporto contrattuale.

Pharma.com srl ha scelto di adottare e rendere pubblico il proprio Codice Etico, come uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità della società nel tempo. Infatti, il codice rappresenta per l'organizzazione un necessario strumento integrativo in grado di dettare regole etiche e deontologiche ulteriori rispetto alle norme dettate dal legislatore.

La società è anche molto sensibile ai principi della responsabilità sociale d'impresa, concepisce le proprie attività nell'ambito dei principi dello sviluppo sostenibile, un'idea di sviluppo secondo la quale le esigenze di efficienza economica e di legittimo profitto devono essere coerenti con lo sviluppo sociale.

Vi è inoltre la consapevolezza da parte dell'organizzazione che un'impresa viene valutata, oltre che alla stregua della qualità dei servizi che è in grado di offrire, anche sulla base della sua capacità di produrre valore e creare benessere per la collettività.

L'organizzazione si impegna a promuovere la conoscenza, a rispettare e a far rispettare i principi generali e le norme etiche indicate nel Codice Etico, poiché a tale rispetto, oltre che a fondamentali finalità morali, corrisponde una maggiore tutela dell'interesse dell'organizzazione, anche sotto il profilo economico.

Il Codice Etico rappresenta un punto di riferimento per il lavoro di ogni giorno e per un comportamento orientato al rispetto degli impegni e delle responsabilità etiche nei confronti degli stakeholder, vale a dire di tutti i portatori di interessi legati all'attività dell'ente. Tutte le azioni, infatti, o le relazioni tra le persone e verso il mondo esterno, hanno degli effetti sull'organizzazione, sia in positivo sia anche in negativo. L'integrità professionale, l'onestà e il rispetto degli impegni sono comportamenti che portano fiducia verso l'organizzazione. L'etica, infatti, è un approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento dell'attività di un ente e per la credibilità di cui lo stesso può godere tra gli stakeholder e nell'intero contesto sociale ed economico in cui opera.

La violazione di questi valori, riconosciuti dalla comunità e dal mercato, eventuali azioni non corrette o contro la Legge, possono causare danni anche difficili da riparare.

I danni possono essere di diverso tipo, ad esempio di immagine, ma soprattutto di reputazione e di credibilità, che possono avere risvolti tali da mettere in pericolo la fiducia da parte dei clienti medesimi, dei fornitori, dei consulenti e delle persone stesse che lavorano o che vorrebbero lavorare presso Pharma.com.

Il Codice Etico ha anche l'obiettivo di aiutare le persone a individuare le situazioni potenzialmente rischiose che possono presentarsi nello svolgimento delle attività, ma anche nelle relazioni o nei comportamenti non perfettamente chiari che possono danneggiare l'organizzazione stessa e, di fronte ad esse, ispirarli ad agire correttamente.

La conoscenza del Codice Etico è quindi un dovere, così come è un dovere applicarlo.

Pharma.com srl intende attraverso il presente Codice:

- definire ed esplicitare i valori ed i principi della propria attività e i propri rapporti con dipendenti, clienti, fornitori, consulenti ed istituzioni;
- formalizzare l'impegno a comportarsi con lealtà e correttezza, fornendo uno "standard di comportamento";
- indicare, a tutti i soggetti, i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui richiede il puntuale rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa, con l'ulteriore consapevolezza che la reputazione è cosa fragile e che va pertanto evitata anche solo l'apparenza di scorrettezze.

Di conseguenza la società intende assicurare:

- la massima diffusione, conoscenza e coerente applicazione del presente Codice Etico da parte dei dipendenti e dei collaboratori;
- la massima divulgazione del presente Codice Etico presso i terzi con cui intrattiene rapporti e presso tutti coloro che, operando a diverso titolo ed ai vari livelli di responsabilità per il conseguimento degli obiettivi, sono tenuti all'osservanza e alla concreta attuazione delle disposizioni qui contenute.

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico costituisce (ai sensi degli articoli 6 e 7 del D.Lgs. n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex

D.Lgs. n. 231/2001” emanate da Confindustria), tra l'altro, presupposto e riferimento del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

L'attuazione del Codice Etico è demandata all'organo amministrativo, che si avvale a tal fine delle attività di vigilanza dell'organo di controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cosiddetto Organismo di Vigilanza). Il Codice Etico trova diffusione all'interno dell'ente ed è distribuito a tutti i soggetti terzi che entrano in rapporto con essa. Ne consegue che:

- ciascun dipendente, socio, collaboratore e persona a vario titolo coinvolta nelle attività è tenuto alla rigorosa osservanza del Codice Etico in quanto la mancata osservanza costituisce violazione al “Modello di organizzazione, gestione e controllo” adottato ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01. In nessun modo, la convinzione di agire a vantaggio dell'ente, giustificherà l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi del presente Codice Etico. Ogni destinatario del presente codice etico deve consultare il proprio superiore per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione o all'applicazione delle regole di comportamento contenute nel presente documento;
- le regole contenute nel presente Codice Etico, integrano il comportamento che i dipendenti devono osservare anche in conformità alle regole di ordinaria diligenza, anche ai sensi degli articoli del codice civile in materia di rapporti di lavoro (art. 2104 e 2105 c.c.);
- la mancata osservanza delle regole impone all'ente l'adozione di adeguate misure disciplinari nei confronti dei dipendenti, collaboratori a vario titolo o amministratori che ne fossero responsabili, secondo quanto previsto dal sistema disciplinare adottato.

## 1.2 Struttura del Codice Etico

Il presente Codice Etico si compone, oltre che della premessa, delle seguenti sezioni:

- **Visione e missione**
- **Principi etici di riferimento:** individuano i valori di riferimento nell'attività dell'organizzazione.
- **Norme di comportamento:** in cui sono evidenziate le aree di responsabilità e i relativi comportamenti da tenere.
- **I controlli esterni e interni**
- **Sistema di attuazione e monitoraggio:** identifica i soggetti responsabili per la corretta attuazione del Codice Etico e per la sua diffusione.
- **Sistema disciplinare e sanzionatorio**

## 1.3 Destinatari

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività dell'ente e alle strutture da essa gestite. L'osservanza dei principi e delle disposizioni del presente Codice sono vincolanti per tutti i soggetti che operano per il conseguimento degli obiettivi dell'ente, siano essi soggetti in posizione apicale, quali i componenti del Consiglio di amministrazione, oppure soci, dipendenti, collaboratori e tutti coloro che operano con l'azienda sulla base di un rapporto contrattuale, anche temporaneo.

Le norme del Codice Etico si applicano, dunque, a tutti i soggetti che operano nell'interesse dell'ente sia internamente sia esternamente e, dunque, senza alcuna eccezione:

- all'Organo amministrativo e all'Organismo di Vigilanza;
- ai soci;
- all'eventuale organo di controllo (ad oggi sindaco unico revisore);
- ai responsabili, ai coordinatori, ai dipendenti ed ai collaboratori interni ed esterni;
- ad ogni altro soggetto, privato o pubblico che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaura, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od opera nell'interesse della società;

- a qualunque soggetto che sia, a qualunque titolo, portatore di interesse nei confronti delle attività della società e ne possa essere influenzato;
- la collettività in genere.

Tali soggetti (di seguito “Destinatari”), nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal Codice Etico, astenendosi dal porre in essere condotte agli stessi contrarie. Il Codice Etico, infatti, è diretta espressione dei valori aziendali individuati nella filosofia aziendale che è alla base delle scelte e delle condotte di tutti coloro che, a vario titolo e livello, agiscono per conto e nell’interesse della Società: ciascuno deve attenersi a tali principi, stabiliti dalla Società, garantendo un comportamento etico, lo svolgimento delle attività nel rispetto della legislazione vigente, l’affidabilità della gestione ed un’immagine di eccellenza

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

Tutti i Destinatari, al fine di contribuire ad una gestione etica dell’organizzazione, sono tenuti ad osservare, secondo i principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle leggi nazionali e comunitarie, nonché dei regolamenti, delle procedure interne, i principi contenuti nel Codice Etico.

In conformità a quanto previsto nelle Linee Guida di Confindustria, l’organizzazione intende definire i principi etici le norme di comportamento per tutti i Destinatari.

Inoltre, mette in atto le necessarie misure al fine di svolgere attività di verifica e monitoraggio dell’applicazione del Codice Etico stesso. A questo scopo, l’Organismo di Vigilanza ha il compito, tra gli altri, di vigilare sull’applicazione del Codice Etico.



## 2 Visione e missione

### **Visione**

La Società non può sottrarsi al rispetto delle persone, della comunità e della natura. In quest'ottica la società ha stabilito come proprio primo obiettivo quello di **commercializzare prodotti ed erogare servizi ai fini di garantire la sicurezza di quanto fornito agli acquirenti.**

In quest'ottica la Società agisce con il massimo impegno verso una qualità totale: del prodotto venduto e dei propri processi e sistemi organizzativi aziendali. Essa cerca di precorrere le tecnologie e le norme per garantire minimi impatti negativi sugli interessi degli stakeholders; garantisce la qualità dei propri prodotti secondo gli standard più avanzati, anche per la protezione dei lavoratori, dell'ambiente e delle comunità in cui opera.

### **Missione**

La Società lavora per mantenere gli standard di eccellenza del settore in cui opera e tende costantemente al continuo miglioramento per sviluppare progressivamente la propria attività ed incrementare la visibilità e la presenza sul territorio nazionale ed internazionale.

La Società opera per diventare leader nel proprio settore, creando valore per i propri stakeholder nel rispetto dell'etica, degli affari e della funzione sociale, contribuendo alla crescita economica e professionale dei dipendenti e collaboratori e trasferendo elementi di progresso economico e civile alle Comunità in cui opera.

La Società risponde con trasparenza e completezza alle esigenze di tutti gli stakeholders e produce ricchezza per i soci, i finanziatori e per i lavoratori in modo coerente con la propria visione con i valori di responsabilità, trasparenza, fiducia e rispetto per le persone.

## 3 I principi etici di riferimento: i valori

I principi etici su cui Pharma.com s.r.l. fonda il proprio lavoro sono di seguito individuati.

### 3.1 Rispetto della legge e dei regolamenti

Ogni Destinatario del Codice ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e di regolamenti vigenti che disciplinano la propria attività.

La Società dovrà assicurare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sul rispetto delle leggi e regolamenti e sullo stesso Codice Etico.

In generale, i Destinatari si impegnano:

- ad applicare i contratti di lavoro, a comportarsi con giustizia nei confronti dei propri collaboratori, favorendone la crescita professionale e salvaguardando la sicurezza sul lavoro;
- a rispettare le prescrizioni richieste dal nuovo Testo Unico sulla Sicurezza e a promuoverne l'applicazione;
- ad assumere un atteggiamento equo e corretto nei confronti di clienti, fornitori e concorrenti;
- a rispettare la normativa ambientale in vigore;
- a considerare la tutela dell'ambiente e la prevenzione di ogni forma di inquinamento un impegno costante;
- a mantenere rapporti ispirati a correttezza ed integrità con la Pubblica amministrazione e con i partiti politici;
- a rispettare l'applicazione delle specifiche norme e leggi in vigore, nel proprio settore specifico di attività.

### 3.2 Correttezza ed onestà

Il perseguimento dell'interesse della Società non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà.

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'organizzazione, le sue iniziative, i suoi rendiconti, le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione.

I rapporti con gli stakeholder sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

Tutti i Destinatari, nello svolgimento delle loro attività e nel rispetto del principio di onestà, lealtà e correttezza, non possono utilizzare per scopi personali informazioni, beni ed attrezzature a loro disposizione nello svolgimento della funzione e dell'incarico dagli stessi espletato, né possono effettuare o accettare, per sé o per altri, raccomandazioni o promesse di indebite offerte di denaro, indebiti vantaggi per sé o per l'ente o

altri benefici, né possono accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, doni, servizi o prestazioni non dovute nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di servizio pubblico. Essi, infatti, devono rinunciare al perseguimento di interessi personali in violazione delle norme di comportamento dettate da questo Codice Etico.

L'ente si ispira anche al principio di correttezza in ambito contrattuale, impegnandosi ad eseguire i contratti e gli incarichi di lavoro con correttezza e secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. L'ente si impegna a non sfruttare eventuali condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti e ad evitare che, nei rapporti in essere, si approfitti di eventuali lacune contrattuali, o di eventi imprevisi, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza, nelle quali la controparte si sia venuta a trovare.

Sono consentiti omaggi e regalie di modico valore e altre spese di rappresentanza ordinarie e ragionevoli e purché contenute entro limiti tali da non compromettere l'integrità e la correttezza etico-professionale delle parti e, in ogni caso, purché possano essere considerati usuali in relazione alla ricorrenza. Pertanto, è rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sull'indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, gli omaggi e le spese di rappresentanza possono essere effettuati soltanto nei limiti e secondo le modalità definite nel presente documento nel paragrafo "Principi e norme di comportamento relativi ai reati contro la Pubblica Amministrazione".

Nel caso di dubbio in ordine agli omaggi e spese di rappresentanza, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore

### 3.3 Imparzialità ed uguaglianza

I Destinatari del Codice, nel pieno rispetto del principio di buona fede, operano con imparzialità nell'esercizio delle proprie attività, impiegandosi a garantire il principio di indipendenza di giudizio e l'assenza di qualunque interesse, commerciale e finanziario, che possa determinare comportamenti di parte, trattamenti di favore e disparità di trattamenti.

Nelle relazioni con tutte le controparti, è vietata qualsiasi forma di discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori. Nell'erogazione dei servizi deve essere quindi garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore.

### 3.4 Riservatezza e privacy

Ogni Destinatario garantisce, in conformità alle disposizioni di legge, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, anche dopo l'eventuale recesso o esclusione, anche nel rispetto del Documento Programmatico della Sicurezza, redatto ed aggiornato dalla Società.

Ai Destinatari è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale. In particolare, le informazioni, i dati, le conoscenze acquisite, elaborate e gestite dai Destinatari nell'esercizio della propria attività devono rimanere strettamente riservate ed opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno sia all'esterno della Società, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy garantisce che i dati personali dei clienti vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità dei servizi.

I dati sensibili riguardanti i clienti sono trattati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. Il personale dell'ente riceve la formazione utile a garantire la completa tutela della riservatezza delle informazioni, secondo le prescrizioni della normativa vigente.

Le attività poste in essere dall'azienda comportano, infatti, la raccolta ed il trattamento di dati personali e sensibili che l'ente si impegna a trattare nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy, tutela e sicurezza dei dati ai sensi del GDPR 2016/679.

Il personale dell'ente che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati (siano essi sensibili o non) deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite in

proposito dalla Farmacia. Le informazioni in merito agli stakeholder che non costituiscono dati sensibili devono, comunque, essere trattati dall'ente nel rispetto della riservatezza degli interessati.

Fermo restando la trasparenza delle attività poste in essere e gli obblighi d'informazione imposti dalle disposizioni vigenti, è obbligo di tutti coloro che collaborano con la Farmacia di assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

Tutte le informazioni contenute nelle banche dati e negli archivi personali, devono essere trattate dall'organizzazione nel pieno rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali.

Per dati e archivi personali si intendono:

- i dati relativi al personale: assenze, maternità presenze, ferie, malattie e retribuzioni;
- i piani strategici, economici/finanziari, contabili, commerciali, gestionali ed operativi;
- i progetti e gli investimenti;
- gli accordi e i contratti commerciali;
- le anagrafiche dei fornitori.

I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità dell'ente a ciò delegate. Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti dell'azienda sono tenuti a concordare preventivamente con le strutture competenti dati e notizie da fornire ai rappresentanti dei mezzi di informazione, nonché l'impegno a fornirli.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore.

### **3.5 Tutela ambientale**

In generale, tutti i Destinatari si impegnano a non danneggiare l'ambiente ed a partecipare e promuovere iniziative sulle tematiche ambientali. Al fine di rafforzare il dovere di tutela ambientale, tutti i Destinatari hanno l'obbligo di attenersi scrupolosamente alle prescrizioni di legge, alle altre direttive in materia di tutela ambientale e dell'igiene e di mantenere sempre un comportamento corretto e vigilante.

La Società, in particolare, consapevole della incidenza delle proprie attività sullo sviluppo economico-sociale e sulla qualità della vita del territorio di riferimento, si impegna, nello svolgimento della propria attività, a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio, garantendo una gestione trasparente delle attività aziendali, con l'impiego di tecnologie adeguate.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore.

### **3.6 Diligenza e buona fede**

Ogni Destinatario deve agire lealmente e secondo buona fede, rispettando gli obblighi contrattualmente sottoscritti ed assicurando le prestazioni richieste. In particolare, ogni Destinatario, altresì, deve conoscere ed osservare il contenuto del presente Codice Etico, improntando la propria condotta al rispetto, alla cooperazione ed alla reciproca collaborazione.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore.

### **3.7 Documentazione dell'attività**

Tutte le attività, azioni, transazioni ed operazioni di ogni Destinatario devono essere:

- Compiute nel rispetto delle norme vigenti, della massima correttezza gestionale, della completezza e trasparenza delle informazioni e della legittimità sia formale che sostanziale, di un'adeguata tracciabilità e documentabilità delle stesse;
- Compiute nel rispetto delle istruzioni, delle procedure e delle comunicazioni impartite, ed entro i limiti delle deleghe ricevute e dei budget approvati dall'Amministratore Unico, nonché essere legittime, coerenti e congrue.

I Destinatari che si dovessero trovare a conoscenza di eventuali omissioni, alterazioni o falsificazioni delle registrazioni contabili o dei relativi documenti di supporto, sono tenuti ad informare tempestivamente il proprio superiore.

### 3.8 Competizione

La Società crede nella libera, leale e corretta concorrenza ed orienta le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza.

Ogni azione che possa alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.

L'interesse della Società non può in nessun caso giustificare una condotta non rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente codice.

In ogni comunicazione con l'esterno, le informazioni riguardanti la Società e le proprie attività devono essere veritiere, chiare e verificabili.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore.

### 3.8 Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. Il cliente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano.

### 3.9 Efficienza ed efficacia

L'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza e all'efficacia, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione del cliente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

### 3.10 Qualità dei servizi

L'organizzazione orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti oltre che all'apprezzamento della collettività in cui opera, applicando i più elevati standard di qualità e sicurezza nei servizi da essa svolti. L'ente intende assicurare le migliori prestazioni possibili ai propri clienti, in termini di appropriatezza, efficacia, sistematicità, e continuità e fornendo agli stessi ogni necessaria informazione in merito alle prestazioni medesime. A tal scopo persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nonché nelle capacità professionali e nell'impegno del proprio personale. Concretamente si impegna nel porre in essere un'azione continua di miglioramento dei servizi, mirata al rispetto delle persone e alla ricerca del benessere, della serenità e della soddisfazione del cliente, nonché alla tutela dei lavoratori e incentivando la crescita professionale e il raggiungimento della massima competenza in chiunque vi operi.

### 3.11 Trasparenza e completezza dell'informazione

L'organizzazione riconosce il valore fondamentale della corretta informazione agli organi ed alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione organizzativa, amministrativa e contabile. Nel rispetto del principio della trasparenza, il quale si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'organizzazione, ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

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.

L'ente utilizza criteri oggettivi e trasparenti anche per la scelta dei fornitori. Tale scelta, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne, deve avvenire in base a valutazioni oggettive relative alla competitività, alla qualità ed alle condizioni economiche praticate.

Nei confronti degli stakeholder, l'ente è tenuto, a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate tali da consentire loro di assumere decisioni consapevoli sulla base delle stesse.

### 3.12 Correttezza nella gestione dell'organizzazione nell'utilizzo delle risorse umane

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza di norme vigenti e contratti di lavoro, e l'adozione di condotte ispirate al valore dell'onestà, in modo che i vantaggi dei singoli individui e dell'impresa siano leciti e condivisi.

Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle pari opportunità e del rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione arbitraria nei confronti delle persone o di soggetti collettivi; della tutela della privacy e del decoro; dell'adozione di comportamenti tesi a evitare conflitti di interessi, intendendosi per tali tutte le

situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con gli interessi e la missione dell'organizzazione.

L'organizzazione vigila affinché tutti i soggetti operanti al suo interno si uniformino ai principi di correttezza e di lealtà nell'espletamento delle proprie funzioni, interne ed esterne, anche ai fini del mantenimento dell'immagine dell'organizzazione e del rapporto di fiducia instaurato con gli stakeholder.

### 3.13 Centralità delle risorse umane e sicurezza sul lavoro

La Società riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa.

La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun Destinatario anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica, nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

La Farmacia, pertanto, tutela e promuove il valore e lo sviluppo delle risorse umane, allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione ed accrescerne il patrimonio di competenze possedute. La gestione delle risorse umane è basata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuno, garantendone l'integrità fisica e morale, nonché la crescita professionale.

A tal scopo intende garantire un ambiente di lavoro sicuro, tale da agevolare l'assolvimento del lavoro e da valorizzare le attitudini professionali di ciascuno. L'ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, deve tendere al coinvolgimento e alla responsabilizzazione delle persone, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere ed alle modalità per perseguirli.

Nella gestione dei rapporti che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, l'organizzazione richiede che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, vietando ogni comportamento che possa essere ritenuto lesivo della dignità ed dell'autonomia del dipendente.

Al fine di garantire il pieno rispetto della persona, l'organizzazione richiede l'impegno da parte di tutti, al rispetto degli obblighi di legge in tema di tutela del lavoro, delle condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza, diritti sindacali o comunque di associazione e rappresentanza richiesti dalla normativa del paese in cui essi operano.

Pharma.com applica integralmente le disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, riservando particolare attenzione alla gestione dei rischi specifici connessi alle varie attività lavorative. L'ente, infatti, gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela della salute e sicurezza del proprio personale dipendente, dei clienti e dei terzi tutti, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza;
- elabora e comunica le linee guida della tutela della sicurezza che devono essere seguite;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

L'ente, anche attraverso il proprio sistema di prevenzione e protezione provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi ad all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente, nonché a stabile e ad assumere tutte le misure per la gestione della sicurezza.

A tutela della sicurezza dei lavoratori, come da disposizioni del D.Lgs. 81/2008 è previsto che ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella di altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadano gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

I lavoratori devono, in particolare:

1. Contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti ed ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
2. Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva e individuale;
3. Utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro e i dispositivi di sicurezza;
4. Utilizzare in modo appropriato i Dispositivi di Protezione messi a loro disposizione;

5. Segnalare immediatamente al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti le deficienze dei mezzi, degli impianti e dei dispositivi di protezione, nonché qualsiasi condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza;
6. Non modificare o rimuovere, senza autorizzazione, i dispositivi di sicurezza, di segnalazione o di controllo;
7. Non compiere di propria iniziativa operazioni che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria e di altri;
8. Partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
9. Sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal D.Lgs 81/2008 o comunque disposti dalle normative vigenti e dal medico competente.
10. Tutti gli infortuni o mancati infortuni devono essere tempestivamente comunicati al Preposto e al Responsabile di Produzione che faranno rapporto alla Dott.ssa Visciglio.

I lavoratori, mediante proprie rappresentanze, hanno diritto di controllare l'applicazione delle norme per la prevenzione degli infortuni, delle malattie professionali e di promuovere la ricerca, l'elaborazione e l'attuazione di tutte le misure idonee a tutelare la loro salute ed integrità fisica.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore

### **3.14 Prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse**

Nello svolgimento di tutte le attività, ogni Destinatario opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un soggetto operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello della Società e dei suoi stakeholders, per trarne un vantaggio per sé o terze persone. Al fine di evitare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziali, la Farmacia, al momento di assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro e/o di collaborazione, si deve accertare che i propri amministratori e lavoratori non presentino situazioni di conflitto tra i propri interessi e quelli dell'organizzazione.

Richiede peraltro che chiunque abbia notizia di situazioni di conflitto di interesse ne dia tempestiva comunicazione al proprio superiore o referente o, in alternativa, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

I dipendenti, i membri degli organi sociali e, in genere, tutti coloro che operano in nome e per conto dell'ente, devono evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse che possa derivare dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare all'ente un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;
- confliggere con l'interesse dell'ente, influenzando l'autonomia decisionale di un altro soggetto mandato a definire rapporti commerciali con o per la stessa.

Gli Amministratori e dipendenti che si trovino in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata notizia all'Amministrazione dell'ente e all'Organismo di vigilanza che valuteranno il comportamento da tenere.

Nella conduzione di qualsiasi attività, la Farmacia deve evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Nel caso di dubbio in ordine alla tematica in questione, i Destinatari devono informare e rivolgersi al proprio diretto superiore.

### **3.15 Spirito di servizio e collaborazione tra le persone**

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione dei valori e dei fini comuni dell'organizzazione, alla cui definizione ciascuno partecipa secondo le proprie responsabilità.

I comportamenti tra le persone coinvolte nell'attività, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, devono essere costantemente ispirati a lealtà, fiducia e collaborazione, in modo da agevolare la migliore prestazione possibile nel rispetto reciproco.

#### 4. La governante aziendale

Il sistema di governance della Società risulta orientato a garantire una conduzione responsabile d'impresa e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento delle finalità sociali ed ambientali.

I componenti degli organi aziendali devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nella Società.

Ai componenti degli organi è altresì richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo che l'impresa fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con i soggetti terzi e con la Pubblica Amministrazione. In particolare: è richiesta la loro partecipazione assidua ed informata all'attività d'impresa. In particolare al riguardo si precisa che, al fine di agire in modo informato, l'Amministratore Unico ha diritto e facoltà informativa su tutti gli atti e documenti sociali, anche se conservati in formato elettronico. A tal fine si potrà adottare apposito Regolamento. L'amministratore è tenuto a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni sul segreto industriale.

Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con la Società.

La Società adotta, in ragione delle attività e della complessità organizzativa, un sistema di deleghe di poteri e funzioni che prevede, in termini espliciti e specifici, l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità, competenza e ruolo organizzativo.

##### 4.1 Il controllo interno

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali finalizzate all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, Pharma.com s.r.l. adotta presidi idonei diretti a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per conto della Pharma.com s.r.l.

In ragione dell'articolazione delle attività, Pharma.com s.r.l. adotta un sistema di deleghe di poteri e funzioni, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

La Società intende non solo implementare un modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001 che è in fase di elaborazione e che prevede misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento del presente Codice, e atto a prevenire condotte illecite, eliminando tempestivamente le situazioni di rischio, ma anche di adottare un modello Anticorruzione diretto, allo stesso modo, a prevenire situazioni di rischio "corruzione".

In particolare, il modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del d.lgs. 231/2001 dovrà prevedere:

- a) l'individuazione delle attività sensibili nel cui ambito possono essere commessi reati;
- b) principi generali di comportamento in riferimento ad ogni categoria di reato, diretti a disciplinare i comportamenti di coloro che operano e collaborano con la Società;
- c) procedure e protocolli specifici diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'impresa in relazione ai reati da prevenire;
- d) l'individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati;
- e) un programma di formazione e di comunicazione circa i contenuti del modello di organizzazione, gestione e controllo;
- f) l'istituzione e la nomina di un Organismo di Vigilanza, deputato: alla vigilanza sul funzionamento e l'osservanza del Modello; all'aggiornamento del Modello stesso, così come previsto dall'art. 6 del d.lgs. 231/2001; obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- g) l'introduzione di un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure e degli elementi indicati nel modello;
- h) il presente Codice Etico.

In particolare, gli elementi testé elencati dovranno essere presenti anche nel Piano anticorruzione e trasparenza.



## 4.2 Principi dell'organizzazione

I servizi derivanti dall'attività della Società possiedono i requisiti che prescrivono gli standard di eccellenza del settore.

Elemento focale, durante le fasi di fornitura dei beni e dei servizi, è la garanzia che i controlli stessi e le relative decisioni siano attuati "in regime di assicurazione di adeguatezza".

La Società assicura quindi di mantenere sotto controllo e "manutenere" tutto il processo produttivo dei servizi.

La Società assicura pertanto un controllo costante e continuo su un insieme complesso di componenti (risorse umane, attrezzature, ambiente di lavoro, procedure operative, ecc.).

## 4.3 Conduzione delle operazioni e transazioni aziendali

Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata ed in ogni tempo verificabile.

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle procedure operative aziendali e dei protocolli previsti a presidio della formazione ed attuazione delle decisioni aziendali.

Le procedure che regolano le operazioni devono consentire la possibilità di effettuare controlli sulle caratteristiche della transazione, sulle motivazioni che ne hanno consentito l'esecuzione, sulle autorizzazioni allo svolgimento e sull'esecuzione dell'operazione medesima.

Ogni soggetto che effettui operazioni e/o transazioni aventi ad oggetto somme di denaro, beni o altre utilità economicamente valutabili, appartenenti alla Società, deve agire su specifica autorizzazione e fornire a richiesta ogni valida evidenza per la sua verifica in ogni tempo.

Ciascun Destinatario è responsabile della veridicità, autenticità ed originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza.

Al fine di garantire il rispetto dei principi di cui sopra, nel più ampio scopo di prevenzione dei reati, tutte le operazioni e transazioni che i Destinatari pongono in essere nello svolgimento della propria attività devono uniformarsi ai seguenti principi generali:

- **tracciabilità:** deve essere ricostruibile la formazione degli atti e delle fonti informative/documentali utilizzate a supporto dell'attività svolta, a garanzia della trasparenza delle scelte effettuate. La Società deve assicurare la verificabilità, documentabilità, coerenza e congruità di ogni operazione e transazione. A tal fine deve essere garantita la tracciabilità dell'attività attraverso un adeguato supporto documentale su cui si possa procedere in ogni momento all'effettuazione dei controlli. È opportuno dunque, che per ogni operazione si possa facilmente individuare chi ha autorizzato l'operazione, chi l'abbia materialmente effettuata, chi abbia provveduto alla sua registrazione e chi abbia effettuato un controllo sulla stessa;
- **separazione di compiti (separation of duties):** non ci deve essere identità soggettiva tra coloro che assumono o attuano le decisioni, coloro che devono dare evidenza contabile delle operazioni decise e coloro che sono tenuti a svolgere sulle stesse i controlli previsti dalla legge e dalle procedure contemplate dal sistema di controllo interno;
- **poteri di firma e poteri autorizzativi:** devono esistere regole formalizzate per l'esercizio di poteri di firma e poteri autorizzativi interni. Inoltre occorre che:
  - a nessuno vengano attribuiti poteri illimitati;
  - i poteri e le responsabilità siano chiaramente definiti e conosciuti all'interno dell'organizzazione;
  - i poteri autorizzativi e di firma siano coerenti con le responsabilità organizzative assegnate;
  - la Società può dotarsi di una specifica procedura che disciplini la redazione, la comunicazione e l'aggiornamento dei poteri sopra evidenziati.
- **archiviazione/tenuta dei documenti:** i documenti riguardanti l'attività devono essere archiviati e conservati, a cura della funzione competente, con modalità tali da non permettere la modificazione successiva, se non con apposita evidenza;
- **sistema di reporting:** i soggetti chiamati ad effettuare le diverse attività devono rendere conto del loro operato a certi soggetti;
- **monitoraggio:** deve essere effettuato un controllo sull'attività svolta, che a sua volta deve essere opportunamente documentato ed archiviato.



#### 4.4 Controlli amministrativi e documentazione

Ogni Destinatario ha il dovere di registrare e conservare adeguatamente le informazioni relative all'esercizio della propria funzione.

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni regolazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente ed a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

I criteri di registrazione e reporting devono essere coerenti fra loro al fine di fornire una base omogenea per la valutazione, la gestione e la comunicazione delle operazioni eseguite dalle aziende.

In particolare, è obbligatorio:

- attenersi, nello svolgimento dei compiti affidati, a quanto previsto dalla legge, dal Codice Etico, dalle procedure contabili, di reporting e di controllo stabilite dalla Direzione;
- essere precisi, tempestivi ed esaurienti nel redigere e nel conservare i documenti. Compilare questi ultimi indicandovi tutti i dati e/o notizie comunque influenti nell'adozione delle decisioni della Società;
- prima di firmare un documento, accertarsi che le informazioni in esso contenute siano veritiere, corrette, complete e conformi a quanto stabilito dalle leggi in materia;
- prima di impegnare la Società in una qualsiasi operazione ed attività o di riferire informazioni di carattere amministrativo e finanziario, assicurarsi di ottenere tutte le autorizzazioni necessarie e di documentarle opportunamente;
- tenere al sicuro tutti i documenti, comprese le informazioni di cui la Società dispone su supporto informatico;
- agevolare gli organi di controllo societari e qualunque altra persona autorizzata ad accedere alla documentazione di propria competenza e fornire loro informazioni precise ed esaustive.

I Destinatari che effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi, incluse le consulenze e collaborazioni esterne, devono agire sempre nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità e liceità, operando con la diligenza professionale.

Nello svolgimento delle attività economiche, la Società, o chi per essa, utilizza la normale diligenza professionale, astenendosi dal ricevere, occultare, sostituire denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita.

Gli incassi e i pagamenti devono essere effettuati sempre attraverso bonifici, rimesse bancarie e/o assegni bancari. Gli incassi e i pagamenti effettuati tramite denaro contante devono sempre essere documentati ed autorizzati specificatamente, nel rispetto della normativa.

## 5. Norme di comportamento

Tutti i soggetti che, a vario titolo, interagiscono con l'organizzazione dovranno adottare un comportamento rispettoso dei valori e dei principi di riferimento enunciati nel presente Codice Etico.

### 5.1 Norme di comportamento nei confronti dei clienti

La Società ritenendo essenziale l'osservanza di norme etiche e il rispetto delle leggi applicabili nel settore in cui opera, assicura lo svolgimento di pratiche commerciali nel rispetto di standard etici e di una condotta socialmente responsabile in relazione ai rapporti con i principali clienti. Pharma.com si impegna a non discriminare in alcun modo i propri clienti, nonché garantire rapporti di fiducia e di soddisfazione con gli stessi, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa vigente, da eventuali contratti e dagli standard di qualità prefissati, adottando comportamenti non discriminatori.

L'obiettivo dell'organizzazione è essere al servizio dei clienti per rispondere alle loro esigenze, con comportamenti corretti e trasparenti, con professionalità, cortesia, disponibilità e credibilità.

A tal fine, Pharma.com si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità dei propri prodotti, in un'ottica di miglioramento continuo.

Nello svolgimento della propria attività Pharma.com mira a perseguire l'eguaglianza tra tutti i cittadini di cui è richiesta l'accoglienza e l'assistenza, l'imparzialità nello svolgimento quotidiano della propria attività, l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione delle prestazioni.

Poiché la Società persegue il proprio successo attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive, nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza, è fatto obbligo ai Destinatari del Codice di:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative del cliente stesso;
- fornire accurate, veritiere ed esaurienti informazioni circa i prodotti e i servizi offerti dalla Società in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

L'informativa al cliente deve essere trasparente e completa.

La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i Destinatari del Codice Etico sono tenuti a seguire nei loro rapporti con i clienti.

La Società, nello svolgimento della sua attività, instaura con i clienti un rapporto caratterizzato da elevata **professionalità** e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

A tutela di tale rapporto i Destinatari garantiscono che le rispettive interazioni con i propri clienti siano uniformate a leggi e normative nazionali, europee e locali vigenti in materia, regolamenti ed codici professionali. Il personale che ha contatti con interlocutori esterni è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento della sua attività. I comportamenti assunti sono dunque improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso dell'attività, in conformità alla normativa in tema di privacy tempo per tempo vigente.

I **contratti e le comunicazioni** con i clienti devono essere:

- Chiari, semplici e formulati con linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- Conformi alle normative vigenti.

La Società si impegna a favorire l'interazione con i propri clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione, sempre nel rispetto di quanto accordato al momento della stipula del contratto.

La Società tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

Per tutelare l'immagine e la reputazione dell'organizzazione è indispensabile che i rapporti con i clienti siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza: in tal senso le comunicazioni devono essere chiare, semplici, conformi alle normative vigenti, e complete così da non trascurare alcun elemento rilevante;
- al rispetto della legge;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno;
- alla corretta informazione ed al dialogo.

I dipendenti, i formatori e gli altri soggetti che operano nella PHARMA.COM, devono, nei confronti dei clienti rispettare i diritti fondamentali della persona ed evitare ogni forma di discriminazione;

- avere un comportamento ed un abbigliamento decoroso, rispetto degli usi, delle culture e delle confessioni locali nel rispetto della dignità del proprio ruolo e in linea con i principi dell'ente;
- utilizzare in modo corretto i beni patrimoniali e le risorse dell'ente;
- rispettare l'ambiente ed il posto di lavoro;
- rendere noti eventuali conflitti di interesse nell'espletamento delle proprie funzioni.

A tutti è vietato sempre ed in ogni caso:

- il possesso di armi o la loro detenzione nelle strutture e negli automezzi;
- comportamenti che rechino danno, anche solo d'immagine, all'azienda;
- l'impiego di lavoratori minorenni;
- l'utilizzo di sostanze psicotrope;
- l'adozione di comportamenti che possano configurarsi quale violenza morale e abusi di autorità tramite minaccia, vessazione e persecuzione psicologica che arrechino offesa alla dignità e all'integrità psicofisica degli operatori subordinati o mirino a degradare il clima lavorativo;

- L'attuazione di qualsiasi forma di molestia;
- l'intrattenimento di relazioni di natura sessuale con minorenni;
- l'esecuzione di pagamenti e transazioni in modo non corretto e contro le leggi antiriciclaggio;
- l'utilizzo e la messa in circolazione di monete contraffatte o alterate, anche se ricevute in buona fede.

Il personale non può elargire denaro, offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici diretti od indiretti a clienti allo scopo di ottenere vantaggi, personali o per l'ente. Non è ammessa alcuna forma di regalo e/o sconto che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente. È vietata qualsiasi forma di regalo a clienti o a loro familiari, che possa influenzarne l'indipendenza di giudizio.

In particolare, è fatto divieto di:

- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni diverse a quelle erogate;

Ogni dipendente o collaboratore è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse affidate per lo svolgimento delle sue funzioni.

#### **Customer satisfaction**

La Società si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza e a monitorare periodicamente la qualità dei beni e servizi prestati al cliente. La Società assicura ai propri clienti di osservare e rispettare nei rapporti di fornitura le disposizioni di legge applicabili e le condizioni contrattualmente previste. Assicura inoltre di ispirarsi ai principi di correttezza e buona fede nella corrispondenza e nel dialogo con i propri clienti, dal punto di vista di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

#### **Rapporti commerciali**

Nello svolgimento delle relazioni commerciali in essere o nell'avviarne con nuovi clienti, sulla base di informazioni pubbliche e/o disponibili per le normative vigenti, all'interno della Società è obbligatorio, tra l'altro che:

- Le funzioni competenti assicurino il controllo dell'avvenuta regolarità dei pagamenti nei confronti di tutte le controparti anche mediante la verifica della coincidenza tra il soggetto a cui è intestato l'ordine e il soggetto che incassa le relative somme;
- Con riferimento all'attendibilità commerciale/professionale dei clienti, siano richieste ed ottenute tutte le informazioni necessarie.

### **5.2 Norme di comportamento nei confronti dei fornitori (di beni e servizi)**

Nei rapporti con i fornitori, la Società al fine di rendere tali rapporti conformi ai principi di legalità, lealtà ed efficienza, ha definito i principi di base ai quali dovranno attenersi i fornitori di beni e servizi relativamente alle loro responsabilità nei confronti dei propri stakeholder e dell'ambiente. Il fornitore, intraprendendo il rapporto di fornitura con la Farmacia, dichiara di:

- rispettare le leggi degli ordinamenti giuridici di volta in volta applicabili;
- non ammettere e non intraprendere alcuna forma di corruzione, inclusi pagamenti o altre forme di benefici conferiti a funzionari pubblici al fine di influenzare decisioni contra legem;
- promuovere pari opportunità per i propri dipendenti, nonché un trattamento equo degli stessi, indipendentemente da colore della pelle, razza, nazionalità, background sociale, disabilità, orientamento sessuale, fede politica o religiosa, sesso o età;
- rispettare la dignità personale, la privacy e i diritti di ciascun individuo;
- astenersi dall'assumere o fare lavorare qualcuno contro la sua volontà;
- non ammettere alcun trattamento inaccettabile dei dipendenti, quali crudeltà mentale, molestia sessuale o discriminazione;
- proibire qualsiasi comportamento che sia sessualmente offensivo, coercitivo, minaccioso, ingiurioso o di sfruttamento, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico.
- fornire una remunerazione adeguata nel rispetto delle leggi vigenti;
- riconoscere, per quanto legalmente possibile, il diritto di libera associazione dei dipendenti e non appoggiare, né discriminare membri di organizzazioni associative di dipendenti o sindacati;

- assumersi la responsabilità per la salute e la sicurezza dei dipendenti, tenendo sotto controllo i pericoli e intraprendere le misure precauzionali più adeguate contro incidenti e malattie professionali ed offrendo attività di formazione affinché i dipendenti siano informati sulle problematiche relative a salute e sicurezza;
- agire in conformità alle normative statutarie e internazionali sulla tutela ambientale;
- ridurre al minimo l'inquinamento e apportare continui miglioramenti per la tutela dell'ambiente;
- adoperarsi per promuovere il rispetto del presente Codice Etico presso i propri dipendenti;

I principi di condotta sopra esposti costituiscono parte integrante dei contratti di acquisto della Farmacia prerequisite per tutte le future collaborazioni.

#### **Professionalità e collaborazione**

La Società instaura con i propri fornitori un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla massima collaborazione.

A tutela di tale rapporto i Destinatari garantiscono che le rispettive interazioni con i fornitori siano uniformate alle leggi e normative, ai regolamenti interni ed ai codici aziendali e professionali.

#### **Criteri di selezione e gestione dei fornitori**

I criteri di selezione dei fornitori sono improntati a correttezza ed imparzialità di giudizio. La selezione si basa sulla valutazione della qualità ed economicità delle prestazioni, dell'idoneità tecnico-professionale, del rispetto dell'ambiente e dell'impegno sociale profuso, secondo regole che si ispirano ai principi di condotta sopra esposti. Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata adottando le più ampie condizioni di concorrenza e ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata. Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per Pharma.com che per il fornitore.

Ogni Destinatario adotta tutti gli strumenti e le cautele opportune per garantire la trasparenza e la correttezza delle transazioni commerciali.

In particolare, è obbligatorio, tra l'altro, che:

- Siano rispettati scrupolosamente i requisiti minimi fissati e richiesti ai fini della selezione dei soggetti offerenti beni e/o servizi che la Società intende acquisire;
- Siano fissati i criteri di valutazione delle offerte;
- Con riferimento all'attendibilità commerciale/professionale dei fornitori e dei partner, siano richieste ed ottenute tutte le informazioni necessarie.

Pharma.com si impegna a ricercare nei fornitori professionalità idonea e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice Etico, i quali, devono necessariamente ispirare le loro condotte.

Le relazioni con tutti i fornitori sono regolate, oltre che dalle leggi, da opportune procedure e devono avvenire garantendo la massima trasparenza, lealtà, integrità e riservatezza, coerentemente con le responsabilità, gli ambiti di competenza e le attività operative attribuite, e nel rispetto del sistema di deleghe e dei principi organizzativi di segregazione tra compiti e responsabilità incompatibili.

L'organizzazione imposta i contratti con i propri fornitori, in modo corretto, completo e trasparente, cercando di prevedere le circostanze che potrebbero influire significativamente sulla relazione instaurata.

Nei rapporti di appalto e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e di collaborazione esterna (compresi consulenti, etc.), il personale responsabile della gestione del contratto, oltre a quanto previsto per i dipendenti in generale, è tenuto a:

- rispettare i principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate, garantendo la parità di trattamento delle imprese che vengano in contatto con l'organizzazione;
- astenersi dal compimento di qualsiasi atto arbitrario che possa produrre effetti negativi sulle imprese, nonché da qualsiasi trattamento di favore;
- mantenersi libero da obblighi personali verso i fornitori;
- segnalare eventuali rapporti personali con i fornitori; a tal fine il personale deve non svolgere alcuna attività contrastante con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio ed evitare situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi che, se ipotizzabili, devono essere comunque comunicate al superiore gerarchico;
- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori e non precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura;
- mantenere i rapporti e condurre le trattative con i fornitori in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell'interesse dell'organizzazione;

- segnalare tempestivamente per iscritto a mezzo mail non anonime all'Organismo di Vigilanza qualsiasi tentativo o caso di alterazione dei normali rapporti commerciali. Le comunicazioni ricevute con altro mezzo o anonime non saranno prese in considerazione;
- non offrire beni o servizi, in particolare sotto forma di regali, a personale di altri enti per ottenere informazioni riservate o benefici diretti o indiretti rilevanti, per sé o per l'organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni generali;
- non accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte del rilascio di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per l'organizzazione;
- non percepire denaro, vantaggi economici o altre tipologie di benefici diretti od indiretti da fornitori allo scopo di favorire gli stessi fornitori. Non è, in generale, ammessa alcuna forma di incentivo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente.

L'ente può riservarsi di richiedere ai fornitori, ove lo ritenga opportuno l'attestazione di requisiti, quali:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche dell'ente lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati (es. ISO, etc.);
- protocolli di sicurezza sul lavoro, budget assegnato e documentazione degli adempimenti di cui al D.Lgs. n. 81/08;
- codice etico ed adempimenti di cui al D. Lgs. n. 231/01.

### **5.3 Norme di comportamento nei confronti della Pubblica Amministrazione**

Ai fini del presente Codice Etico, per Pubblica Amministrazione si deve intendere, oltre a qualsiasi ente pubblico, qualsiasi agenzia amministrativa indipendente, persona fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio.

#### ***Integrità ed indipendenza nei rapporti***

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, che sono sempre volti a tutelare gli interessi complessivi della Società e collegati all'attuazione dei suoi programmi, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che hanno ricevuto esplicito mandato dagli organismi aziendali e che non versano in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Omaggi o atti di cortesia e di ospitalità verso i rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti sono consentiti nella misura in cui il loro modico valore non comprometta l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti. In ogni caso questo tipo di spesa deve essere adeguatamente autorizzato e documentato.

Nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto di qualsiasi natura con la Pubblica Amministrazione non devono essere intraprese, direttamente o indirettamente, azioni che possano proporre opportunità di impiego e/o commerciali dalle quali derivino vantaggi, per sé o per altri, ai dipendenti della Pubblica Amministrazione o ai loro parenti o affini.

#### ***Legalità, correttezza e trasparenza***

La Società si ispira e adegua la propria condotta al rispetto dei principi di legalità, correttezza e trasparenza, al fine di non indurre la Pubblica Amministrazione alla violazione dei principi dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta.

#### ***Sistema delle deleghe e delle approvazioni.***

I contatti con la P.A. sono gestiti da chi è specificatamente e formalmente incaricato dalla Società di trattare o di avere contatti con Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio appartenenti a dette amministrazioni. La società integra i mansionari, le lettere di incarico ed il sistema delle procedure interne con le informazioni relative alle attività che possono essere liberamente intrattenute con la P.A. ed indicando espressamente quelle che invece necessitano preventiva autorizzazione. In caso di dubbio il destinatario deve in ogni caso astenersi e inviare richiesta di preventiva autorizzazione al proprio responsabile o referente aziendale.

#### ***Benefici e regali***

La Società condanna qualsiasi comportamento, posto in essere da qualsiasi Destinatario, consistente nel promettere od offrire direttamente od indirettamente regalie e benefici (denaro, oggetti, servizi, prestazioni, assunzioni, raccomandazioni, favori o altre utilità) a Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio italiani o esteri, o loro parenti, da cui possa conseguire un indebito o illecito interesse e/o vantaggio per la Società.

E', inoltre, proibito promettere e/o offrire qualsiasi regalia e/o beneficio per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione italiana o estera o per indurre Pubblici Ufficiali/Incaricati di pubblico servizio, italiani o esteri, ad utilizzare la loro influenza su altri soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione italiana o estera.

#### ***Rapporti istituzionali***

I rapporti della Società con le istituzioni locali, nazionali o internazionali sono improntati alla massima trasparenza e correttezza.

Le relazioni con funzionari delle istituzioni pubbliche sono limitate alle funzioni aziendali preposte e regolarmente autorizzate nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari e non possono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della Società.

A tal fine la Società condanna chi offre, direttamente o attraverso intermediari o terzi, somme di denaro o altri mezzi di pagamento o altre utilità a Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio al fine di influenzare la loro attività nell'espletamento dei propri doveri.

Tali prescrizioni non possono essere eluse ricorrendo a forme diverse di contribuzioni che, sotto veste di sponsorizzazioni, incarichi e consulenze, pubblicità, ecc., abbiano le stesse finalità sopra vietate.

#### ***Trattative d'affari***

Nell'ambito di una qualsiasi trattativa d'affari, una richiesta o un rapporto con la Pubblica Amministrazione italiana e/o straniera, non devono essere effettuati per nessuna ragione comportamenti volti ad influenzare illegittimamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio, al fine di far conseguire alla Società un indebito o illecito profitto o vantaggio.

A titolo esemplificativo, nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con Pubblici Ufficiali e/o Incaricati di Pubblico Servizio, italiani o esteri, non possono essere intrapresi - direttamente o indirettamente - le seguenti azioni:

- Prendere in considerazione o proporre - in qualsiasi modo - opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare i Pubblici Ufficiali e/o gli Incaricati di Pubblico Servizio o loro parenti e affini;
- Offrire omaggi, se non di modesta entità e nel rispetto dell'iter autorizzativo aziendale rispettando comunque la loro rintracciabilità attraverso opportuna documentazione;
- Sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti;
- Compiere qualsiasi altro atto volto a indurre i Pubblici Ufficiali, italiani e stranieri, a fare o ad omettere di fare qualcosa in violazione delle leggi dell'ordinamento cui appartengono;
- Abusare della propria posizione o dei propri poteri per indurre o costringere qualcuno a promettere indebitamente a sé o ad altri denaro o altra utilità.

#### ***Sistema informatico della Pubblica Amministrazione***

Nello svolgimento della propria attività i Destinatari hanno il divieto assoluto di alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico della Pubblica Amministrazione o di manipolarne i dati in esso contenuti.

#### ***Partecipazione a gare e rapporti con i committenti***

In tutte le trattative e i contatti intrattenuti dalla Farmacia, essa agisce all'insegna della totale trasparenza, onestà e correttezza. La Società osserva tutte le leggi e normative applicabili in materia di appalti pubblici, in particolar le leggi che vietano qualsiasi tentativo di influenzare in modo indebito funzionari governativi.

In caso di partecipazione a procedure di gara indette dalla Pubblica Amministrazione, la Società si impegna a procedere nell'iter per la partecipazione alla procedura di gara in modo corretto, nel rispetto della legge, delle norme del presente Codice Etico e delle procedure interne, anche al fine di evitare possibili lesioni dell'immagine dell'azienda.

È pertanto vietato ai Destinatari di:

- promettere/dare ad un Pubblico Ufficiale, per lui o per un terzo, una retribuzione non dovuta in denaro od altra utilità in cambio di un atto del suo ufficio necessario per l'avanzamento della Società nella procedura di gara;

- promettere/dare ad un Pubblico Ufficiale, per lui o per un terzo, una somma di denaro od un'altra utilità al fine di fargli omettere/ritardare un atto del suo ufficio o per compiere un atto contrario ai doveri d'ufficio al fine di favorire l'avanzamento della Società nella procedura di gara;
- indurre, con artifici o raggiri, lo Stato/altro ente pubblico in errore al fine di favorire l'avanzamento della Società nella procedura di gara;
- alterare (in qualsiasi modo) il funzionamento di un sistema informatico/telematico o intervenire (senza diritto ed in qualsiasi modo) su dati/informazioni/programmi contenuti in un sistema informatico/telematico o ad esso pertinenti per poter favorire l'avanzamento della Società nella procedura di gara.

#### ***Partecipazione a procedure di confronto concorrenziale***

Nel partecipare a procedure di confronto concorrenziale, la Società valuta attentamente la congruità e l'eseguitività delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, facendo rilevare, ove possibile, tempestivamente le eventuali anomalie ed in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale e in particolar modo sulla qualità della sicurezza del lavoro.

#### ***Correttezza nelle trattative commerciali***

Nei rapporti con la committenza la Società assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

#### ***Finanziamenti, contributi e sovvenzioni***

È proibito destinare a finalità diverse da quelle per cui sono stati eventualmente concessi, contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dallo Stato o da altro Ente Pubblico o dalle Comunità Europee.

La Società condanna i comportamenti volti ad ottenere, da parte dello Stato, della Comunità Europea o di altro Ente Pubblico nazionale ed estero, qualsiasi tipo di contributo, finanziamento, mutuo agevolato o altra erogazione dello stesso tipo, per mezzo di dichiarazioni e/o documenti allo scopo alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse o, più genericamente, per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di un sistema informatico o telematico, volti ad indurre in errore l'ente erogatore.

I Destinatari dovranno riporre una maggiore attenzione per tutte le informazioni di carattere confidenziale di cui dovessero venire a conoscenza nonché nella scrupolosa protocollazione e rendicontazione di ogni documento o elaborato da essi eseguito e/o trasmesso alla Pubblica Amministrazione ed agli enti pubblici in generale.

#### ***Partecipazione a procedimenti giudiziari***

In caso di partecipazione a procedimenti giudiziari, la Società si impegna a procedere nel procedimento giudiziario in modo corretto, nel rispetto della legge, delle norme contenute nel presente Codice Etico e delle procedure interne, evitando qualsiasi forma di ostacolo e impedimento.

In particolare, nel corso di procedimenti giudiziari in cui la Società sia parte, ai Destinatari è fatto divieto di:

- Promettere/dare ad un Pubblico Ufficiale (es. magistrato, cancelliere o altro funzionario), per lui o per un terzo, una retribuzione non dovuta in denaro od altra utilità in cambio di un atto del suo ufficio al fine di ottenere un vantaggio per la Società nel procedimento giudiziario.
- Promettere/dare ad un Pubblico Ufficiale (es. magistrato, cancelliere o altro funzionario), per lui o per un terzo, una somma di denaro od un'altra utilità al fine di fargli omettere/ritardare un atto del suo ufficio o per fargli compiere un atto contrario ai doveri d'ufficio al fine di ottenere un vantaggio per la Società nel procedimento giudiziario.
- Indurre, con artifici o raggiri, lo Stato/altro ente pubblico in errore al fine di ottenere un vantaggio per la Società nel procedimento giudiziario;
- Alterare (in qualsiasi modo) il funzionamento di un sistema informatico/telematico o intervenire (senza diritto ed in qualsiasi modo) su dati/informazioni/programmi contenuti in un sistema informatico/telematico o ad esso pertinenti al fine di ottenere un vantaggio per la Società nel procedimento giudiziario.

#### 5.4 Norme di comportamento nei confronti degli amministratori

PHARMA.COM adotta un sistema di gestione sociale ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'ente.

Le decisioni dell'amministratore unico devono avvenire autonomamente, ovvero basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse dell'organizzazione. L'indipendenza del giudizio è un requisito indispensabile nelle decisioni degli organi sociali e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettare le norme di legge e lo statuto dell'ente.

Agli Amministratori è fatto divieto di effettuare operazioni straordinarie in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori.

PHARMA.COM si propone di diffondere con la massima **trasparenza, affidabilità ed integrità** le informazioni inerenti alla contabilità dell'ente. Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittimata, coerente e congrua. Tutte le azioni e operazioni dell'organizzazione devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di 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 stessa. I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni e negligenze sono tenuti a riferire all'Organismo di Vigilanza.

#### 5.5 Norme di comportamento nei confronti dei dipendenti e dei collaboratori

##### *Selezione del personale e gestione delle risorse umane*

Pharma.com considera il rispetto degli individui, dei loro diritti e delle loro aspirazioni il pilastro su cui costruire i rapporti con dipendenti e collaboratori e si impegna a prevenire ogni forma di discriminazione sul lavoro ed a favorire le pari opportunità professionali. L'impresa s'impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile, ed a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto delle dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

Nell'ambito della Pharma.com e del suo personale sono benvenute e sono giudicate un arricchimento idee politiche diverse, provenienze culturali e riferimenti ideali differenti, purchè nel recinto della democrazia, della libertà, della non discriminazione.

Sono adottati criteri di competenza, di merito e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa al rapporto di lavoro con dipendenti e collaboratori esterni; pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, nonché ogni forma di nepotismo o di favoritismo, sono espressamente vietate. Ogni scelta relativa alla gestione del personale deve effettuarsi rispettando criteri di competenza e di merito.

E' estremamente importante per Pharma.com promuovere lo sviluppo e la crescita professionale del personale, anche organizzando occasioni di formazione ed aggiornamento e porre la massima attenzione agli aspetti motivazionali e vocazionali delle risorse umane.

La contrattualizzazione del personale avviene in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti. E' considerato un valore aggiunto e un metodo da adottare la condivisione, con dipendenti e collaboratori, di un sistema di regole e di relazioni sindacali chiaro, maturo, al passo coi tempi, nel quale possano trovare spazio ed esprimersi le legittime ambizioni, aspettative, vocazioni di ognuno, nell'interesse dell'azienda e delle persone che ci lavorano. Si ritiene utile a questo fine un rapporto che privilegi l'identità delle persone, che si esprime principalmente nei gruppi di lavoro, secondo una logica di squadra, riconoscendo prevalenza all'aspetto cooperativo e di team nella gestione dei processi di lavoro e delle connesse responsabilità e riconoscimenti.

Sono valorizzate e riconosciute le esigenze e le motivazioni dei singoli, ma al tempo stesso privilegiata un'ottica di comunità.

I dipendenti sono trattati con equità e rispetto dei loro diritti, delle loro differenze linguistiche e culturali, in tutte le fasi della vita lavorativa. L'amministrazione del personale è condotta con accuratezza, riservatezza dei dati personali e tempestività degli adempimenti.



Pharma.com promuove il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità nelle attività di selezione e reclutamento del personale e dei collaboratori esterni, rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo e clientelismo.

Allo scopo di garantire trasparenza e parità di trattamento nella selezione del personale e dei collaboratori esterni, nonché di evitare indebite pressioni, la funzione delegata alla selezione del personale verifica la sussistenza di potenziali situazioni in grado di esporre l'organizzazione all'influenza del candidato o dell'Ente di provenienza e da cui l'organizzazione stessa o i suoi soggetti apicali potrebbero attendersi apparenti vantaggi.

Il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e astenersi dall'attività. Nel contempo, all'avvio della fase di selezione, i candidati devono comunicare potenziali situazioni di conflitto di interesse con l'organizzazione in cui possono essere coinvolti.

In tal caso il personale ne deve dare immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

La selezione del personale, fermi restando gli obblighi derivanti alle disposizioni vigenti, è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'impresa, nel rispetto delle pari opportunità per i soggetti interessati.

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva della normativa vigenti.

È vietata ogni forma di favoritismo, nepotismo o clientelismo nelle fasi di selezione e assunzione.

Ogni Destinatario, coinvolto nella valutazione del personale, si impegna, nella propria organizzazione, qualora siano stabiliti obiettivi annuali, sia generali che individuali, a sostenere una politica retributiva basata su obiettivi possibili, specifici, concreti, misurabili e relazionati in maniera credibile con il tempo previsto per il loro raggiungimento. Deve avvenire a mezzo di procedure trasparenti e documentabili e deve essere effettuata in accordo alle reali esigenze dell'ente e sulla base di requisiti di professionalità specifici rispetto all'incarico o alle mansioni richieste, con le modalità previste dalle procedure interne, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo dei dipendenti, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dalle persone. L'accesso a ruoli ed incarichi deve infatti avvenire sulla base delle competenze e delle capacità. Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro delle persone, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare. I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti dei neoassunti, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

Infatti, nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente deve ricevere esaurienti informazioni riguardo le caratteristiche delle mansioni da svolgere, gli elementi normativi e retributivi regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato e dai contratti aziendali, le norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa. Tali informazioni devono essere fornite al soggetto prima di essere assunto e in maniera tale che egli, alla luce di esse, possa consapevolmente decidere se accettare o meno l'incarico. Il dipendente riceve inoltre una copia del Codice Etico.

L'ente favorisce condizioni di lavoro che tutelino:

- l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza. Per questo essa si impegna a promuovere e diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando tra i propri dipendenti la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e mettendo in atto una serie di azioni, soprattutto preventive, per preservare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutto il personale. Il dipendente, d'altro canto, dovrà rispettare tutte le leggi e gli standard applicabili in materia di sicurezza e protezione ambientale ed attenersi alle politiche dell'organizzazione nei casi in cui queste impongano requisiti più rigorosi rispetto agli standard di legge. Il personale deve rispettare le norme e procedure interne in materia di prevenzione dei rischi e tutela della salute e della sicurezza, segnalando tempestivamente eventuali carenze o il mancato rispetto delle norme in materia applicabili. In nessun caso l'osservanza delle misure di sicurezza viene subordinata all'interesse per la realizzazione del lavoro e al rispetto dei tempi;
- la valorizzazione e alla crescita professionale di ogni singolo dipendente, nonché alla tutela della sua integrità morale, garantendogli di operare in condizioni di lavoro rispettose della sua dignità e facendo

attenzione a che tutti siano trattati con il medesimo rispetto e con le stesse possibilità di sviluppo professionale e di carriera.

L'organizzazione vuole essere per i suoi dipendenti un luogo di lavoro esente da discriminazioni o molestie di carattere fisico e/o psicologico. Pertanto, saranno offerte pari opportunità a tutti i dipendenti, in linea con le disposizioni di legge applicabili. L'organizzazione non tollera molestie o condotte suscettibili di creare un'atmosfera ostile sul luogo di lavoro in quanto lesive della dignità umana, e comportamenti di sistematica discriminazione, umiliazione, violenza psicologica o isolamento nei confronti di colleghi, indipendentemente dalle ragioni che li determinano.

Per molestie si intendono:

- un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile, di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori;
- l'interferenza ingiustificata con l'esecuzione dell'attività lavorativa altrui;
- qualsiasi comportamento idoneo a recare lesioni alla dignità e alla libertà personale e sessuale delle lavoratrici e dei lavoratori.

Il dipendente che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati alla sfera sessuale, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alle credenziali religiose o di essere stato discriminato o umiliato può segnalare l'accaduto all'Organismo di Vigilanza che valuterà attentamente l'effettiva violazione del presente Codice Etico e comunicherà i risultati alla funzione competente.

Nella gestione dei rapporti gerarchici gli esponenti aziendali si impegnano a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitando ogni abuso. È compito di ciascun responsabile rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti.

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

Il dipendente o il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti dal proprio contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni che siano richieste, nel rispetto dei piani di organizzazione del lavoro.

Ciascun responsabile deve promuovere la crescita professionale delle risorse assegnate, tenendo in considerazione le attitudini di ciascuno nell'attribuzione dei compiti, in modo da realizzare una reale efficienza in ambito operativo. A tutti identicamente sono assicurate le medesime opportunità di esprimere il proprio potenziale professionale. Ogni responsabile presta la debita attenzione e, ove possibile e opportuno, dà seguito a suggerimenti richiesti dai propri collaboratori in un'ottica di miglioramento.

Nel caso debba provvedersi ad una riorganizzazione del lavoro, l'ente deve salvaguardare il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad evitare e a segnalare situazioni da cui possano scaturire conflitti d'interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Nel caso di eventuale conflitto di interesse il soggetto interessato deve segnalare al proprio superiore gerarchico tali situazioni. Il superiore gerarchico individua le soluzioni operative idonee a salvaguardare la trasparenza e la correttezza del comportamento nello svolgimento delle attività dell'ente e fornisce le necessarie istruzioni al segnalante.

Possono determinare conflitto d'interesse le seguenti situazioni, citate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- esercitare in proprio un'attività in concorrenza salvo espressa autorizzazione dell'ente;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'organizzazione;
- utilizzare la propria posizione in azienda, le informazioni o le opportunità di affari acquisite nell'esercizio del proprio incarico, a vantaggio proprio o di terzi;
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi.

Ciascun dipendente è inoltre tenuto a comunicare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto d'interessi con l'organizzazione.

L'utilizzo dei beni aziendali, quali ad esempio locali, attrezzature, veicoli, informazioni riservate dell'organizzazione, non sono consentiti per uso e interesse personale di qualunque genere.

Ciascuno è tenuto a operare con diligenza per tutelare le risorse dell'ente, evitando utilizzi impropri che possano causare danno o riduzione di efficienza o, comunque, in contrasto con l'interesse dell'organizzazione.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi che si siano verificati.

Ciascuno è tenuto al rispetto delle politiche e delle norme inerenti la sicurezza informatica. Il personale è tenuto pertanto a:

- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

Il personale dell'organizzazione deve prestare la massima attenzione e prudenza quando esprime opinioni e commenti su temi di rilevanza pubblica e/o sociale che potrebbero direttamente, a vario titolo, danneggiare gli interessi, il prestigio e l'immagine dell'organizzazione.

Al fine di contribuire alla **difesa ambientale** è fatto obbligo a tutti i Collaboratori di adottare i seguenti comportamenti:

- ✓ Evitare gli sprechi di materiale (produzione e uffici)
- ✓ Evitare gli sprechi di energia elettrica
- ✓ Differenziare i rifiuti

È fatto divieto a chiunque operi all'interno o per conto dell'organizzazione di offrire, donare, chiedere o accettare, anche per interposta persona, compensi o altre utilità personali, connessi con la gestione delle attività dell'organizzazione. A titolo esemplificativo e senza presunzione di esaustività si può fare riferimento alle seguenti condotte: riconoscimento di importi; commissioni; regalie e qualunque favore che abbia un valore più che nominale, a meno che non sia generalmente considerato come un comune gesto di cortesia accettabile e lecito secondo la prassi gestionale corrente. Il divieto si applica a quanto dato (o ricevuto da) a ogni persona, inclusi, per esempio, altri dipendenti, futuri dipendenti, clienti, dipendenti pubblici, pubblici ufficiali, concorrenti, fornitori e altre persone con cui l'ente ha, o vorrebbe avere, relazioni.

Con particolare riferimento ai rapporti istituzionali intrattenuti con pubblici ufficiali od esponenti della Pubblica Amministrazione, è opportuno interpellare l'Organismo di Vigilanza, prima di concedere qualunque tipo di regalo o pagamento di ogni genere e consistenza.

In ogni caso, è fatto obbligo a ciascuno di informare l'Organismo di Vigilanza di qualunque sollecitazione o offerta di vantaggi particolari a lui proposta direttamente o indirettamente.

Il personale deve agire lealmente, al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e/o negli altri contratti e quanto previsto dal presente Codice, assicurando le prestazioni richieste.

Il personale deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche dell'ente, in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

#### **Management, responsabilità e controllo**

La cultura dell'integrità e della Compliance nascono dai vertici di un'organizzazione. Ciascun Responsabile è tenuto ad adempiere ai propri obblighi di organizzazione e di controllo, è responsabile dei propri collaboratori e deve guadagnarsi il loro rispetto adottando un comportamento esemplare, dimostrando efficienza, lealtà e competenza. Ciò significa, peraltro, che ogni Responsabile deve sottolineare l'importanza di una condotta etica e conforme ai principi di Compliance, discutendone nello svolgimento delle attività quotidiane e promuovendone l'attuazione attraverso la leadership personale e la formazione. Ogni Responsabile deve porre obiettivi chiari, ambiziosi ma realistici ed esplicitare il proprio ruolo di guida attraverso il concetto di "management by example". Il Responsabile dovrebbe concedere ai propri collaboratori quanta più responsabilità e libertà d'azione possibili, sottolineando al tempo stesso che il rispetto delle regole di Compliance è richiesto in ogni circostanza e in ogni momento. Deve, inoltre, dimostrarsi disponibile nei confronti dei propri collaboratori che desiderano sottoporre alla sua attenzione preoccupazioni in materia di Compliance, rivolgere quesiti o discutere di questioni professionali o personali. I doveri dei Responsabili non sollevano i dipendenti dalle loro stesse responsabilità. Tutti devono collaborare per osservare le leggi applicabili e le policy di Pharma.com srl. Le responsabilità specifiche dei Responsabili sono elencate in questa sede al solo scopo di fornire ai dipendenti un'idea della guida e del supporto che devono aspettarsi dai propri superiori. È dovere di ogni Responsabile assicurarsi che, nell'ambito della propria area di responsabilità, non si verifichi alcuna violazione delle leggi che avrebbe potuto essere prevenuta o comunque evitata attraverso un controllo adeguato. Il Manager rimane responsabile per il

compimento delle funzioni da lui stesso delegate ai propri collaboratori. In particolare ciascun responsabile ha il dovere di:

- 1) effettuare un'accurata selezione dei propri collaboratori sulla base delle loro attitudini personali e professionali, anche ai fini del rispetto del presente Codice. L'importanza di effettuare un'accurata selezione aumenta in proporzione alla rilevanza delle mansioni che il collaboratore deve svolgere (dovere di selezione);
- 2) indicare ai propri collaboratori in maniera precisa, completa e vincolante gli obblighi da adempiere e specificamente l'obbligo di osservanza delle norme di legge e del presente Codice (dovere di istruzione);
- 3) vigilare in via continuativa sul rispetto da parte dei propri collaboratori delle norme di legge e del presente Codice (dovere di controllo);
- 4) comunicare in modo chiaro ai propri collaboratori l'importanza di una condotta onesta e conforme ai principi di Compliance nello svolgimento delle proprie attività quotidiane, segnalando inoltre che le violazioni della legge e del presente Codice non sono ammesse, possono costituire inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare in conformità alle normative vigenti e come tali essere sanzionate (dovere di comunicazione).

#### ***Tutela del mercato, della libera concorrenza e divieto di pubblicità negativa***

Fatti salvi eventuali e più specifici patti di non concorrenza o accordi limitativi della concorrenza, tutti i destinatari si obbligano ad agire nell'ottica della tutela del mercato e della libera concorrenza, nel rispetto delle comuni regole di leale concorrenza ed etica nella conduzione degli affari.

È fatto quindi divieto ai Destinatari del Codice di intrattenere rapporti o fornire informazioni ad altre società che possano arrecare danno e pregiudizio alla Società, al mercato e al sistema della libera concorrenza in generale.

E' inoltre fatto divieto ai Destinatari di rilasciare pubbliche dichiarazioni che possono denigrare l'immagine o l'operato della Società, delle società concorrenti o del settore in generale.

La Società, nei limiti e sulla base dell'attività oggetto del contratto, prevede nei rapporti contrattuali con i Destinatari, in ogni caso, il divieto di fornire informazioni, studi, collaborazioni o consulenza che possano costituire diffusione di informazioni riservate o violazione di altri diritti di privativa intellettuale o industriale.

#### ***Regali, omaggi ed altre utilità***

Ogni Destinatario non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'impresa.

I Destinatari inoltre, non accettano inviti e benefici da parte dei medesimi soggetti per la partecipazione a congressi, convegni, missioni e incontri di studio e lavoro. Inoltre, si astengono dal partecipare a convivi e/o cene eventualmente offerte in occasione delle possibili verifiche ispettive presso la Società.

I Destinatari non possono altresì offrire regali o altre utilità a tutti quei soggetti da cui possa acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società.

#### ***Tutela della riservatezza***

La Società tutela la privacy dei Destinatari, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avviene all'interno di specifiche procedure volte a garantire il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy e che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza.

#### ***Obblighi di informazione***

Tutti i Destinatari hanno l'obbligo di riferire con tempestività e riservatezza al proprio superiore e al responsabile dell'anticorruzione e trasparenza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere la Società.

#### ***Utilizzo sistemi informatici o telematici***

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Ogni Destinatario deve pertanto garantire il corretto utilizzo e, in caso di conservazione, un'archiviazione protetta della stessa.

I Destinatari si impegnano a non utilizzare, per interessi o fini privati, i beni o le attrezzature informatiche come "softwares" e "passwords" nonché ogni altra informazione di cui dispongono per ragioni lavorative o d'ufficio. Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse

aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine dell'impresa. È pertanto vietato e del tutto estraneo alla Società un utilizzo non corretto degli strumenti informatici della medesima dal quale possa derivare la commissione di condotte integranti l'accesso abusivo ad un sistema informatico o telematico di terzi, l'intercettazione, impedimento o interruzione illecita di comunicazioni informatiche o telematiche, il danneggiamento di informazioni, dati e programmi informatici privati o anche utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità e il danneggiamento di sistemi informatici o telematici sia privati che di pubblica utilità.

Inoltre, è altresì assolutamente vietata la detenzione e diffusione abusiva di codici di accesso a sistemi informatici o telematici, la diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico, nonché l'installazione di apparecchiature atte ad intercettare, impedire od interrompere comunicazioni informatiche o telematiche.

### **5.6 Norme di comportamento nei confronti dei clienti, delle partecipate, delle imprese con cui l'azienda collabora ai fini della commercializzazione dei prodotti**

Pharma.com garantisce l'operato dei propri collaboratori, dipendenti e altro personale sia orientato a:

- Pieno rispetto della legge e dalle norme sulla qualità dei prodotti, nonché delle direttive e dei regolamenti individuati dalle aziende con cui Pharma.com collabora;
- Ottimizzazione dei processi organizzativi e delle risorse impiegate;
- alla massima disponibilità e trasparenza e salvaguardi il rapporto con le imprese con cui Pharma.com collabora per la gestione dei processi commissionati;
- coadiuvare le imprese con cui Pharma.com collabora in qualsiasi iniziativa che punti al miglioramento della competitività aziendale e, insieme, alla valorizzazione del capitale umano.
- gestire le attività nel rispetto delle norme di sicurezza sul lavoro e salvaguardia ambientale

### **5.7 Norme di comportamento nei confronti di altri soggetti esterni e della collettività**

pharma.com non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.

Tuttavia l'ente può cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile alla missione dell'organizzazione;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti.

I rapporti tra l'organizzazione e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse dell'ente, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.

L'organizzazione si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi.

Nella scelta delle proposte cui aderire, l'ente deve prestare particolare attenzione ad ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o organizzativo.

L'ente promuove il rispetto ambientale e rispetta le leggi in materia.

### **5.8 Principi e norme di comportamento nella gestione dei documenti e dati economici, patrimoniali e finanziari**

Nel pieno rispetto delle norme vigenti, la Società ha come valore fondamentale il rispetto dei principi di veridicità e correttezza in relazione a qualunque documento in cui vengono indicati valori economici, patrimoniali e finanziari relativi alla medesima.

A tal fine:

- La Società condanna qualsiasi comportamento volto ad alterare la correttezza e la veridicità dei dati e delle informazioni contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste per legge e dirette ai soci, al pubblico e alla società che effettua la revisione contabile;
- Tutti i Destinatari, coinvolti nella formazione dei suddetti atti, sono tenuti a verificare, con la dovuta diligenza, la correttezza dei dati e delle informazioni che saranno poi recepite per la redazione degli atti sopra indicati;
- È necessario agire adottando procedure contabili-amministrative idonee ad assicurare un agevole ed immediato controllo in ordine: al rispetto dei “Principi contabili” emanati dalle apposite Commissioni ed Enti (per esempio Consigli Nazionali dei Dottori Commercialisti e Ragionieri, OIC) nonché dei principi contabili internazionali; alla archiviazione e protocollazione di lettere, fax, e-mail e di ogni altro documento; alla valutazione sulle poste di bilancio; al rispetto, da parte dei soggetti delegati a peculiari funzioni, del contenuto di cui alle proprie medesime deleghe e/o procure;
- Tutti i soggetti, che a vario titolo, sono deputati alla redazione del bilancio ed alle comunicazioni sociali, devono informare la propria attività al rispetto delle procedure previste, ispirando il proprio operato ai principi di correttezza e buona fede, ovvero agendo con l’ordinaria diligenza del buon padre di famiglia.
- Dovranno altresì evitare situazioni di conflitto d’interesse, anche solo potenziale, nell’ambito dello svolgimento delle funzioni ad essi delegate;
- La Società esige che tutti i Destinatari tengano una condotta corretta e trasparente nello svolgimento della loro funzione, soprattutto in relazione a qualsiasi richiesta avanzata da parte dei soci, degli amministratori, del collegio sindacale, e della società di revisione nell’esercizio delle loro rispettive funzioni istituzionali;
- È vietato porre in essere qualsiasi comportamento volto a cagionare una lesione all’integrità del patrimonio sociale;
- È vietato compiere qualsiasi atto, simulato o fraudolento, diretto a influenzare la volontà dei componenti l’assemblea dei soci per ottenere la irregolare formazione di una maggioranza e/o una deliberazione differente;
- Tutte le fasi inerenti all’assemblea, quali la convocazione e il deposito di ogni documento reputato idoneo all’assunzione della delibera da parte dei soci, devono essere scrupolosamente controllate e proceduralizzate;
- Ogni soggetto che sia a conoscenza di detti impedimenti, anche se riferiti a terzi estranei, è tenuto a darne avviso agli organi competenti, investiti dei necessari poteri per svolgere indagini conoscitive a riguardo;
- I Destinatari sono tenuti a mantenere riservate le informazioni e i documenti acquisiti nello svolgimento delle loro funzioni e a non utilizzarle a proprio vantaggio;
- I deputati alla trasmissione di documenti ed informazioni, in occasioni di verifiche e ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono informare il loro comportamento a buona fede e correttezza, essendo tenuti a svolgere il loro incarico con la diligenza del mandatario. Devono inoltre mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organi ispettivi e di controllo;
- È vietato ostacolare in qualunque modo le funzioni delle Autorità pubbliche di vigilanza che entrino in contatto con la Società per via delle loro funzioni istituzionali.

### **5.9 Principi e norme di comportamento relativi al terrorismo, riciclaggio e ricettazione**

La Società riconosce notevole importanza e valore ai principi di ordine democratico e di libera determinazione politica cui si informa lo Stato.

La Società condanna qualsiasi comportamento che possa costituire o essere collegato ad attività di terrorismo o di eversione dell’ordine democratico dello Stato, o che possa costituire o essere collegato a reati transnazionali afferenti l’associazione per delinquere, anche di tipo mafioso, il riciclaggio, ricettazione e impiego di denaro beni e altra utilità di provenienza illecita, il favoreggiamento personale, nonché afferenti l’associazione per delinquere finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri e al traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope, ovvero ancora afferenti possibili violazioni delle disposizioni contro le immigrazioni clandestine.

Ogni dipendente che, nello svolgimento della propria attività lavorativa, venga a conoscenza della commissione di atti o di comportamenti tra quelli sopra esposti, deve darne immediata notizia al proprio superiore

In materia antiriciclaggio, in particolare l'obiettivo perseguito dalla Farmacia è quello di condurre affari esclusivamente con clienti, consulenti e controparti commerciali di comprovata buona reputazione, impegnati in attività legali e le cui capacità finanziarie siano di provenienza lecita. La Società si oppone all'agevolazione del riciclaggio di denaro. Ciascun dipendente deve rispettare le leggi antiriciclaggio e le procedure intese a individuare clienti, forme di pagamento evitare qualsiasi problema in quest'ambito, i dipendenti devono prestare la massima attenzione e segnalare qualsiasi comportamento sospetto di clienti, consulenti e controparti commerciali. I dipendenti devono, inoltre, osservare rigorosamente tutte le disposizioni previste in materia di contabilità, registrazione e reporting finanziario applicabili ai flussi monetari e ai pagamenti connessi con transazioni e contratti. o altre transazioni sospette che possano implicare riciclaggio di denaro.

## **5.10 Principi e norme di comportamento relativi ai sistemi informatici**

### ***Sistemi informatici o telematici***

Mantenere un buon livello di sicurezza informatica è essenziale per proteggere le informazioni che la Società utilizza quotidianamente ed è vitale per un efficace sviluppo delle politiche e delle strategie di business aziendali.

Pertanto, l'utilizzo degli strumenti e dei servizi informatici o telematici assegnati dalla Società deve avvenire nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia (e particolarmente in materia di illeciti informatici, sicurezza informatica, privacy e diritto d'autore) e delle procedure interne esistenti (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Documento Programmatico sulla Sicurezza in materia di privacy ed il regolamento di utilizzo delle risorse informatiche; documenti che si intendono tutti qui integralmente richiamati) e di quelle che eventualmente saranno successivamente approvate ed emanate, evitando di esporre la medesima Società a qualsivoglia forma di responsabilità e/o sanzione.

In ogni caso è fatto divieto ai Destinatari di accedere, per qualsivoglia finalità o utilità, senza autorizzazione ed in violazione della legge, a sistemi informatici o telematici altrui, nonché a violare i relativi limiti di accesso. Tali obblighi devono essere rispettati anche in relazione ad eventuali limitazioni di accesso al sistema informatico aziendale della Società, ove tale accesso sia di esclusiva competenza di determinati soggetti.

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della Società.

I Destinatari si impegnano a non utilizzare, per interessi o fini privati, i beni o le attrezzature informatiche come softwares e passwords nonché ogni altra informazione di cui dispongono per ragioni di ufficio.

Ogni Destinatario è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

### ***Utilizzo del personal computer, sistemi di comunicazione mobile ed altri apparati***

Al fine di evitare il grave pericolo di introdurre virus informatici, nonché di alterare la stabilità delle applicazioni dell'elaboratore, ai Destinatari:

- non è consentito installare programmi di alcun tipo se non espressamente autorizzati dal responsabile IT;
- non è consentito utilizzare strumenti software e/o hardware atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici;
- non è consentito modificare le configurazioni impostate sul proprio PC; non è consentita l'installazione sul proprio PC o comunque su strumenti informatici d'azienda di mezzi di comunicazione propri (come ad esempio i modem).

### ***Utilizzo di supporti magnetici***

Ai Destinatari non è consentito scaricare files contenuti in supporti magnetici/optici non aventi alcuna attinenza con la propria prestazione lavorativa.

Tutti i files di provenienza incerta o esterna, ancorché attinenti l'attività lavorativa, che possano interferire con i sistemi informatici aziendali devono essere sottoposti al controllo e relativa autorizzazione all'utilizzo da parte del Dipartimento IT.

Non è consentito utilizzare strumenti software e/o hardware atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici.

#### **Utilizzo della rete aziendale**

Le unità di rete sono aree di condivisione di informazioni strettamente professionali e non possono in alcun modo, essere utilizzate per scopi diversi.

La Società si riserva la facoltà di procedere alla rimozione di ogni files o applicazione che riterrà essere pericolosi per la sicurezza del sistema ovvero acquisiti o installati in violazione del presente Codice.

#### **Utilizzo della rete Internet e dei relativi servizi di navigazione in Internet**

Ai Destinatari della Società:

- non è consentito navigare in siti non attinenti allo svolgimento delle mansioni assegnate, che possono rivelare le opinioni politiche, religiose o sindacali del Destinatario;
- non è consentito lo scarico di software gratuiti (freeware e shareware) prelevato da siti Internet, se non espressamente autorizzato dal Responsabile Dipartimento IT;
- è vietata ogni forma di registrazione a siti in cui contenuti non siano legati all'attività lavorativa;
- non è permessa la partecipazione, per motivi non professionali a Forum, l'utilizzo di chat line, di bacheche elettroniche e le registrazioni in guest book anche utilizzando pseudonimi (o nickname);
- non è consentita la memorizzazione di documenti informatici di natura oltraggiosa e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica;
- è severamente vietato in ogni caso collegarsi o comunque accedere a siti i contenuti dei quali possano far configurare reati contro la persona compresi dal Decreto (riduzione o mantenimento in schiavitù o servitù, prostituzione minorile, pornografia minorile e reati collegati, tratta di persone, acquisto ed alienazione di schiavi).

#### **Posta elettronica**

Nel precisare che anche la posta elettronica è uno strumento di lavoro, si ritiene utile segnalare a tutti i Destinatari che fanno uso dei sistemi informativi aziendali che:

- non è consentito inviare o memorizzare messaggi (interni ed esterni) di natura oltraggiosa del comune senso morale e/o discriminatoria per ragioni di sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica;
- non è consentito l'utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica aziendale per la partecipazione a dibattiti o Forum.

#### **Telefonia cellulare – smart phones**

Gli apparecchi di comunicazione telefonica della Società, siano essi fissi o mobili, concessi in uso ai Destinatari, devono essere utilizzati a fini esclusivamente professionali, salvo specifici diversi accordi per iscritto tra il Destinatario e la Società.

### **5.11 Principi e norme di comportamento in materia di sicurezza, igiene e salute sul lavoro**

La Società, nello svolgimento della propria attività, si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei Destinatari.

#### **Elementi fondanti del codice etico aziendale in materia di salute e sicurezza**

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro è un principio di grande significato e spessore culturale, tanto più a seguito del recepimento delle numerose Direttive europee di settore.

La Società, condividendo appieno detto principio, si pone l'obiettivo di "lavorare in sicurezza", ovvero di garantire il rispetto delle norme di prevenzione e l'adozione di comportamenti "sicuri" a vantaggio della tutela delle persone e dell'ambiente. La Società garantisce quindi l'integrità fisica e morale dei Destinatari, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

La Società svolge inoltre la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati una adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro. La Società si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i Destinatari una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari.

In particolare l'azienda si impegna a:



- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati e pianificare un adeguato programma di prevenzione;
- fornire adeguati strumenti di prevenzione ai lavoratori;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori e fornire costantemente l'aggiornamento in materia di salute e sicurezza ai lavoratori;
- vigilare sull'applicazione delle misure di sicurezza adottate.

#### ***Prevenzione dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza dei lavoratori***

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Società adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque Destinatario.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Società adotta un sistema di deleghe di poteri e funzioni, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza. In relazione all'estensione dei poteri delegati, l'azienda adotta ed attua modelli di organizzazione e gestione che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio. A tal fine la Società assicura ai Destinatari lo svolgimento della propria attività in ambienti di lavoro idonei a salvaguardarne la salute, la sicurezza e l'integrità fisica e morale, in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti. Per questo promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, allo specifico fine di prevenire e soprattutto impedire i delitti di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi o gravissime commessi in violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro. La Società provvede quindi all'adempimento di tutti gli obblighi giuridici previsti dal D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza dei Lavoratori).

#### ***Attività di controllo***

La Società adotta specifiche modalità di controllo al fine di verificare la conformità dei comportamenti dei Destinatari alle previsioni della normativa vigente in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, alle regole di comportamento di questo Codice.

In particolare, si sottolinea che ogni Destinatario dovrà essere coinvolto per garantire il rispetto delle regole della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori, in quanto ogni singolo comportamento non eticamente corretto, potrebbe comportare conseguenze negative in merito alla tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori. Si precisa che la violazione di tali regole e norme potrà costituire inadempimento alle obbligazioni contrattuali, con conseguente illecito disciplinare (nel caso di rapporto di lavoro subordinato) o risoluzione per inadempimento (negli altri casi).

### **5.12 Principi e norme di comportamento relativi al mercato**

#### ***Rapporti con il Mercato***

L'attività d'impresa deve svolgersi nel rispetto delle norme vigenti e di corretti principi economici, nel regolare contesto di mercato, e in leale competizione con i Concorrenti.

In tal senso la società intende tutelare il valore della concorrenza leale.

Pertanto è fatto divieto di adoperare violenza o mezzi fraudolenti volti ad impedire o turbare l'esercizio di attività industriali o di commercio.

In particolare è fatto divieto di:

- tenere comportamenti di tipo collusivo, predatorio o caratterizzante l'abuso di posizione dominante.
- usare nomi o segni distintivi idonei a produrre confusione con nomi o segni distintivi legittimamente usati da altri;
- diffondere notizie e apprezzamenti sui prodotti e sull'attività di un concorrente, idonei a determinarne il discredito, o si appropriare di pregi dei prodotti o dell'impresa di un concorrente;
- avvalersi direttamente o indirettamente di ogni altro mezzo non conforme ai principi della correttezza professionale e idoneo a danneggiare l'altra azienda.

E' inoltre fatto divieto:

- di mettere in commercio prodotti con nomi marchi o segni tali da indurre in inganno il consumatore, sugli elementi relativi all'origine, alla provenienza o alla qualità del prodotto;
- di introdurre nel territorio italiano e commercializzare prodotti con marchio o segni contraffatti o alterati oppure commercializzare prodotti realizzati usurpandone il brevetto, o altri titoli di utilità industriale.

Al fine di garantire il rispetto della normativa vigente la Società:

- 1) effettua analisi preventiva ed un costante monitoraggio, sia a livello legale che tecnico, sui processi di ricerca e sviluppo, di ingegnerizzazione e produttivo, al fine di individuare le invenzioni brevettabili e ogni altro diritto suscettibile di registrazione;
- 2) Quando tali analisi e controlli riscontrino un'invenzione brevettabile o altro diritto registrabile, la Società, purché tale attività sia economicamente ragionevole, provvede alla richiesta di brevetto o alla registrazione;
- 3) Effettua analisi di mercato preventive ed un costante monitoraggio e controllo al fine di evitare abusi oppure la violazione di diritti di terze parti;
- 4) Organizza corsi ed eventi di formazione ed informazione al fine di garantire a tutti i Destinatari la consapevolezza dei rischi legati alla necessità di tutela della Proprietà Intellettuale.

## 6. Comunicazione esterne

Le comunicazioni dell'ente verso l'ambiente esterno devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali. Esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee ed accurate conformi alle politiche e ai programmi dell'ente. Non è ammessa, per nessun motivo e in nessun caso, la divulgazione di commenti o notizie false o tendenziose.

Per garantire la completezza e la coerenza delle informazioni, i rapporti dell'organizzazione con i media sono tenuti, con l'autorizzazione dell'Organo amministrativo.

Il personale deve astenersi dal rilasciare, a qualsiasi titolo, comunicazioni formali od informali, verso l'esterno, senza preventiva autorizzazione della funzione competente.

## 7. Criteri di condotta amministrativa

Pharma.com adotta i criteri di condotta amministrativa di seguito evidenziati:

- Tracciabilità delle operazioni: tutte le azioni e le operazioni dell'azienda devono essere correttamente registrate e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento in modo tale da garantirne l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione. L'ente provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza;
- Trasparenza contabile e finanziaria: il sistema di contabilità dell'ente deve rispettare i principi, i criteri e le modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità per gli enti non profit. Tutte le operazioni devono essere autorizzate, legittime, congrue, nonché correttamente registrate ed archiviate. Per ogni operazione deve essere conservata un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità, la ricostruzione accurata dell'operazione, consentendo così di ridurre la probabilità di errori interpretativi. Le informazioni relative alla contabilità devono essere chiare, trasparenti, corrette, complete ed accurate;
- Diritto di accesso: al fine di assicurare la massima trasparenza di ogni procedura, deve essere garantito l'accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto secondo le modalità previste ai sensi della vigente normativa in materia;
- Controllo interno: l'azienda diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure, proteggere i beni dell'ente e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi. L'azienda adotta un sistema di controllo interno attraverso il proprio organo di controllo opportunamente nominato. Attribuisce all'Amministratore unico, pertanto, la primaria responsabilità di realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e l'efficacia del sistema di controllo interno;

## 8. I controlli esterni ed interni

### 8.1 Autorità pubbliche di vigilanza

Tutti i Destinatari del Codice Etico sono tenuti a osservare scrupolosamente la normativa vigente nei settori connessi alle rispettive aree di attività e le disposizioni emanate dalle competenti autorità pubbliche di vigilanza.

PHARMA.COM e i destinatari del presente Codice Etico agiscono nel rispetto dei principi di trasparenza e di sincera collaborazione. Le comunicazioni, le segnalazioni e le risposte a richieste inviate alle autorità pubbliche di vigilanza devono essere predisposte nel rispetto dei principi di completezza, integrità, oggettività e trasparenza.

È vietato esporre fatti non rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazione sulla situazione economica, finanziaria o patrimoniale dell'organizzazione ovvero occultare, con altri mezzi fraudolenti in tutto o in parte fatti da comunicare concernenti la situazione medesima.

Con le Autorità e le istituzioni di regolazione di settore l'ente assume un approccio di leale collaborazione, fornisce le informazioni rilevanti e mette a disposizione le sue conoscenze tecniche per facilitare il compito regolatorio, salvaguardando la riservatezza dei dati di terzi di cui è in possesso.

L'organizzazione non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dalle autorità pubbliche di vigilanza e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

In ogni caso è severamente vietato ostacolare consapevolmente, in qualsiasi forma le funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza. L'organizzazione individua e definisce i canali di comunicazione con le autorità pubbliche di vigilanza.

Un adeguato sistema di controlli interni è volto a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'ente, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure dell'ente, il raggiungimento degli interessi dell'ente e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

### 8.2 Organismo di vigilanza

In merito all'attuazione del presente Codice Etico, all'Organismo di Vigilanza di cui al Modello Organizzativo competono i seguenti compiti:

- diffondere la conoscenza del Codice Etico nell'organizzazione, monitorando le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del presente Codice Etico;
- promuovere attività di sensibilizzazione dei dipendenti dell'organizzazione sulle questioni etiche;
- promuovere l'emanazione di procedure atte a garantire la concreta realizzazione degli scopi e l'osservanza dei principi del Codice Etico;
- monitorare il clima organizzativo e le condotte delle persone che vi operano al fine di accertare il grado di applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati ed accogliere eventuali segnalazioni fornite dagli stakeholder interni ed esterni;
- accertare i casi di violazione dei principi dei criteri di condotta del Codice Etico e proporre eventuali provvedimenti sanzionatori, nel rispetto dei contratti di lavoro;
- relazionare periodicamente all'Organo amministrativo sui risultati dell'attività svolta, segnalando eventuali violazioni del Codice Etico di significativa rilevanza;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice Etico.

## 9. Sistema di attuazione e monitoraggio

### 9.1 Le funzioni incaricate

Per i chiarimenti sui principi del Codice Etico e sulla sua applicazione, il personale può rivolgersi primariamente ai propri responsabili diretti, i quali possono fornire una risposta o indirizzare ad altre funzioni, tra cui l'Organismo di Vigilanza preposto all'osservanza del Modello Organizzativo.

I quesiti etici devono essere trattati seriamente e chi ricopre un ruolo di responsabilità deve agevolare la soluzione.

Anche per le segnalazioni di violazione il primo riferimento è il responsabile diretto, che può mettere in atto misure correttive ed esercitare un ruolo di mediazione, oppure riportare la segnalazione agli organi preposti. Questi sono incaricati anche di raccogliere eventuali segnalazioni di violazione al Codice Etico da parte degli stakeholder esterni. L'organizzazione offre ai segnalanti la massima tutela di riservatezza e non tollera gli atti di ritorsione, sanzionando chi li commette.

### 9.2 Formazione e sensibilizzazione

L'ente deve predisporre attività formative mirate in base agli interlocutori/destinatari, che diffondano una completa ed corretta comprensione dei principi etici e delle norme di comportamento sui quali la PHARMA.COM ha deciso di ispirare la propria attività.

In particolare, viene richiesto:

- agli stakeholder interni, all'Organo amministrativo, ai soci, a dipendenti e a chi opera in nome e per conto dell'organizzazione - di acquisire i principi e le linee guida del presente Codice Etico, nel loro ambito professionale, di rispettare obbligatoriamente le prescrizioni e i comportamenti richiesti che riguardano direttamente lo svolgimento della loro attività, e di cooperare affinché il Codice Etico venga rispettato in tutta l'organizzazione. I dipendenti dell'organizzazione hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, e di rivolgersi ai propri responsabili in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- a categorie specifiche di stakeholder esterni (fornitori, consulenti, partecipate, aziende partner ecc.) di rispettare in modo vincolante alcune regole di comportamento previste dal Codice Etico nelle loro relazioni con l'organizzazione. Gli stakeholder interessati da questa richiesta ne saranno informati, e i vincoli sottolineati anche negli accordi contrattuali.

A tal fine, il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

### 9.3 Monitoraggio sull'efficacia del modello

Le funzioni incaricate, si impegnano a supportare operativamente, l'interpretazione, l'attuazione e la valutazione del Codice Etico, quale strumento di riferimento costante del corretto comportamento da tenere durante lo svolgimento della propria attività e a verificare, controllare e valutare i casi di violazione delle norme scritte, provvedendo nel caso d'infrazioni e violazioni, all'adozione delle misure opportune.

È compito delle funzioni incaricate di integrare il Codice Etico, quando necessario per chiarire dei casi non contemplati nella versione attuale, attraverso la diffusione interna di comunicazioni specifiche, oppure rivederlo e aggiornarlo sulla base di nuove politiche organizzative, etiche, ambientali o sociali.

Il contenuto del Codice Etico può essere modificato e integrato sulla scorta di suggerimenti, indicazioni e proposte che possono essere formulate dall'Organismo di Vigilanza.

Il rispetto del Codice Etico viene periodicamente monitorato e l'aggiornamento degli stakeholder, sia sul mantenimento degli impegni presi dal Codice Etico, sia sulle politiche organizzative, sono garantiti dagli organi sociali incaricati.

A tal fine le linee guida e procedure sono verificate ed eventualmente riviste, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico.

### 9.4 Obblighi di comunicazione e segnalazione all'OdV

Tutti i componenti della società PHARMA.COM e ed i terzi coinvolti a vario titolo sono tenuti a dare tempestiva informazione (cartacea o verbale) all'Organismo di Vigilanza quando rilevino nell'ambito

dell'attività dell'azienda, violazioni anche solo potenziali, di norme di legge, del Modello, del presente Codice Etico, delle procedure interne.

In particolare è fatto obbligo di segnalare:

- eventuali richieste od offerte di doni (eccedenti il valore modico) o di altre utilità provenienti da pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio;
- eventuali omissioni, falsificazioni nella tenuta della contabilità o nella conservazione della documentazione su cui si fondano le registrazioni contabili;
- eventuali ordini ricevuti dal superiore e ritenuti in contrasto con la legge, la normativa interna, o il Modello;
- i provvedimenti e/o le notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria o da qualsiasi altra autorità dai quali si evinca lo svolgimento di indagini che interessano, anche indirettamente, l'ente, i suoi dipendenti o i componenti degli organi sociali (inerenti ai reati previsti dal DLgs 231/01);
- le notizie relative ai cambiamenti organizzativi;
- gli aggiornamenti del sistema dei poteri e delle deleghe;
- le eventuali comunicazioni del revisore riguardanti aspetti che possono indicare una carenza dei controlli interni;
- le decisioni relative alla richiesta, erogazione ed utilizzo di finanziamenti pubblici.

Tutti i soggetti interessati possono segnalare, anche per iscritto e sia in forma anonima piuttosto che esplicita, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e il responsabile della presunta violazione. Una volta completata l'attività di controllo a seguito di una segnalazione, l'Organismo di Vigilanza deve rendere edotto l'Organo Amministrativo degli esiti della stessa e della necessità o meno di applicare sanzioni disciplinari. L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

PHARMA.COM provvede a stabilire canali di comunicazione attraverso i quali i soggetti interessati potranno rivolgere le proprie segnalazioni in merito al Codice Etico e/o a sue eventuali violazioni.

Per ogni comunicazione all'Organismo di Vigilanza può essere inviata una mail all'indirizzo di posta elettronica dell'Organismo o una lettera al seguente indirizzo: Organismo di Vigilanza c/o **PHARMA.COM**, Via Piane 65 – Moresco.

## 9.5 Violazione del Codice Etico

La violazione delle norme del Codice Etico lede il rapporto di fiducia instaurato con l'organizzazione e può portare ad azioni disciplinari (ai sensi della vigente normativa e/o di contrattazione collettiva) e all'eventuale risarcimento del danno.

Gli effetti della violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione. A tal fine l'organizzazione provvede a dare adeguata conoscenza del Codice Etico, delle sanzioni previste in caso di violazione e delle modalità di irrogazione delle stesse. A tal proposito si rinvia al sistema disciplinare contenuto nel Modello Organizzativo. In particolare, la violazione delle norme del Codice Etico da parte di dipendenti e dell'organo amministrativo dell'organizzazione, costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro e può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari secondo quanto previsto dalle leggi, dal Contratto Collettivo Nazionale e dal relativo sistema disciplinare. In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporta la segnalazione all'Organo amministrativo.

Le violazioni saranno perseguite nei seguenti termini:

- ✓ per quanto concerne i dipendenti, attraverso provvedimenti disciplinari adeguati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale dei comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale, nei casi in cui le condotte costituiscano reato, per cui si fa espresso riferimento a quanto previsto nel Modello Organizzativo. In particolare, le sanzioni saranno conformi alle regole ed alle logiche del vigente CCNL applicato. I provvedimenti disciplinari saranno tutti quelli previsti dallo stesso CCNL,

- commisurati alla gravità della violazione. Il tutto nel rispetto delle regole e delle garanzie poste dal CCNL di riferimento, dalla L. 300/70 (Statuto Lavoratori) e dalle altre norme in materia;
- ✓ per quanto riguarda consulenti, collaboratori, clienti e fornitori, verranno attivate modalità specifiche di immediata risoluzione del rapporto contrattuale e/o dell'incarico professionale.

L'Organo amministrativo dovrà decidere in merito all'eventuale applicazione di una sanzione disciplinare, in conformità a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di riferimento.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, sono inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice Etico.

L'organizzazione può richiedere il risarcimento di tutti i danni cagionati alla medesima in conseguenza delle violazioni suddette.

## **9.6 Aggiornamento**

Le funzioni incaricate, dovranno gestire, implementare, approfondire e verificare la normativa oggetto del Codice Etico al fine di adeguarlo all'evoluzione delle leggi.

Con delibera dell'Organo amministrativo, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla base dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.