

# Codice Etico



*Loyalty experience made the right way.*

*La fidelizzazione fatta bene.*

Il presente Codice, potrà essere oggetto di periodica verifica, ed eventuale aggiornamento o integrazioni, da parte della Direzione.

## La nostra Mission

“Ascoltiamo il cliente, accendiamo le idee, sviluppiamo i prodotti: realizziamo loyalty experience”

## Introduzione dell'imprenditore

Le aziende condividono i valori ed i principi della comunità nella quale esistono. Per quelle che, come CORO, hanno la possibilità di esprimersi davanti ad una platea nazionale, tale responsabilità è ancora maggiore. Il patrimonio che è insito nel DNA aziendale nutre ed alimenta l'operato quotidiano. Succede che i propri valori e principi diano consapevolezza delle proprie responsabilità e plasmino, al tempo stesso, gli obiettivi di medio e lungo periodo. CORO ha realizzato il Codice Etico intendendolo come il punto di origine dei doveri di tutti coloro che operano ed agiscono per suo conto. Le attività quotidiane e le azioni che guardano al futuro hanno nel Codice Etico la stella polare che orienta e rassicura.

Corrado Marchetti

1. Premessa;
2. I valori guida;
3. I comportamenti attesi nell'osservanza dei valori guida;
4. Criteri di Condotta con gli Stakeholder;
5. Rispetto del Codice etico.

## 1. Premessa

Il Codice Etico di CORO si allinea ai 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU e alla Strategia dell'Unione Europea. Inoltre, si basa sui principi delle Convenzioni Fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, del Global Compact promosso dall'ONU e sui criteri etici dell'OCSE (Global Legal Standards). Tutti coloro che collaborano con CORO sono tenuti al rispetto di questi principi e regole.

La CORO MARKETING condivide il Codice Etico come fondamentale presupposto per un agire professionale etico e trasparente. La definizione di un sistema di valori e regole è cruciale per la creazione di identità, appartenenza e reputazione nella relazione con i clienti. Questo sistema rappresenta un esercizio concreto della responsabilità sociale e una dimensione strategica della qualità della prestazione professionale, secondo l'aspettativa della Direzione.

I Destinatari del Codice Etico includono dipendenti, professionisti collaboratori e società o professionisti partners. Essi hanno la responsabilità morale di diffondere e applicare i valori del Codice come parte essenziale del loro lavoro. Il Codice Etico, pur promuovendo principi etici, fa salva l'applicazione delle norme di legge, dei contratti di lavoro e delle procedure interne, alle quali i Destinatari sono comunque tenuti ad osservare.

La CORO MARKETING si impegna a promuovere condizioni di lavoro che tutelano l'integrità psico-fisica e la dignità del proprio personale. Si evitano discriminazioni arbitrarie e ingiuste, illeciti condizionamenti e indebiti disagi. L'adozione di criteri di imparzialità, merito, competenza e professionalità è prioritaria in ogni decisione relativa ai rapporti di lavoro con dipendenti e collaboratori.

## 2. I Valori Guida

I valori orientano i nostri comportamenti e ci spingono a scegliere ciò a cui diamo più importanza nella vita, ciò che ci muove e che ci fa dedicare tempo, risorse ed energia. I nostri comportamenti, solo se sono in sintonia con i nostri valori, lasciano esprimere la parte più autentica di noi stessi e per questo poter condividere, con l'ambiente in cui agiamo, uno stato di motivazione e benessere. Anche in un ambiente professionale i valori, condivisi e declinati in comportamenti attesi, non sono solo parole o concetti astratti ma guida e faro della nostra condotta, capaci di influenzare la nostra esperienza professionale e relazionale quotidiana e di agevolare enormemente la capacità di raggiungere insieme gli obiettivi, con soddisfazione reciproca. Agire correttamente, con la massima integrità e in conformità alle regole di condotta, ci aiuta a costruire, consolidare e mantenere la fiducia conquistata con le varie parti interessate, colleghi, clienti, fornitori, partner e stabilisce le basi per il nostro successo futuro.

### L'appartenenza e la collaborazione leale

Ogni Destinatario contribuisce ad una collaborazione costruttiva per il benessere e la qualità del clima aziendale. Si impegna a promuovere una collaborazione leale ed etica tra colleghi, trattandoli con uguale considerazione e rispetto. Si astiene da comportamenti conflittuali che possano compromettere il valore dell'uguaglianza e parità. Inoltre, promuove l'indipendenza, l'oggettività e l'imparzialità di pensiero, perseguendo un approccio analitico in ogni contesto di azione.

### Trasparenza

Rappresentare in modo chiaro, preciso e puntuale i risultati economico/finanziari all'interno e all'esterno della Società è prioritario. Stimolare il confronto, manifestando anche dissenso rispetto alle decisioni dei superiori in nome di scelte alternative ritenute più idonee, è incoraggiato.

Accettare punti di vista differenti e promuovere il cambiamento sono essenziali. Lo scambio reciproco di informazioni a tutti i livelli dell'organizzazione è fondamentale per la trasparenza.

### Integrazione

Essere consapevoli di come un comportamento si inserisca in un quadro più ampio di relazioni è cruciale. La cooperazione trasversale tra le funzioni aziendali in direzione di un obiettivo comune è incentivata. L'incremento dell'efficienza e l'incoraggiamento del cambiamento, con una minimizzazione della duplicazione degli sforzi, sono obiettivi da perseguire.

### La responsabilità sociale

Ogni Destinatario agisce con trasparenza e lealtà nel ruolo e nelle attività assegnate, rispettando tempi e risultati attesi. Contribuisce allo scambio di informazioni interne, sostenendo il miglioramento continuo degli standard professionali. Orientato al cliente, promuove i valori della CORO e si fa garante della credibilità della stessa sul mercato e verso i partners.

### La voglia di migliorarsi

Ogni Destinatario dimostra appartenenza con un comportamento professionale, interpretando le esigenze di cambiamento della CORO. Sviluppa consapevolezza della responsabilità di operare in autonomia, basandosi sul confronto e sull'espressione continua di flessibilità. In ogni situazione, anche privata, mantiene un comportamento etico e anticipa eventuali situazioni dannose per l'immagine della CORO.

### Orientamento al cliente

Comprendere il mercato in cui si opera e considerare l'effetto delle azioni sui clienti sono aspetti prioritari.Cogliere le occasioni di sviluppo del lavoro nell'interesse del cliente, anticipando le sue esigenze, è fortemente incoraggiato.

### Orientamento ed impegno verso i risultati

Mirare con perseveranza al raggiungimento degli obiettivi, impegnandosi in prima persona nell'ideazione e sviluppo dei programmi, è essenziale per ottenere risultati.

### Innovazione

Immaginare soluzioni radicalmente nuove e cercare continuamente opportunità per migliorare i processi sono aspetti cruciali. Non accettare lo *status quo* come sufficiente è parte dell'impegno verso l'eccellenza.

### Qualità e performance

Garantire la massima qualità dei prodotti e dei servizi sviluppati, unitamente ad elevati standard nei processi esecutivi, è prioritario per rispondere alle aspettative dei clienti.

### Rapidità

Percepire l'urgenza di soluzioni che anticipino le esigenze degli stakeholder è essenziale. Reagire prontamente alle esigenze di sviluppo, individuando soluzioni efficaci, è parte integrante dell'approccio aziendale.

### L'idea di un business etico e sostenibile

Promuovere un'idea di business etica, responsabile e sostenibile è una decisione che parte da ogni Destinatario. Ognuno è chiamato a diventare ambasciatore di questa scelta, contribuendo attivamente con comportamenti orientati ai cambiamenti e alle aspettative delle politiche di sviluppo sostenibile.

Operare per garantire uno sviluppo responsabile di lungo periodo è un impegno che considera le dimensioni economica, sociale e ambientale.

#### Riservatezza e privacy

Ogni Destinatario garantisce la riservatezza delle informazioni sensibili e si impegna a mantenere l'integrità e la conservazione dei dati anche dopo la cessazione dell'incarico.

### **3. I comportamenti attesi nell'osservanza dei valori guida**

I valori guida sono alla base dei comportamenti quotidiani ai quali i Destinatari del presente Codice sono chiamati a conformarsi. La Direzione auspica la massima condivisione dei seguenti principi.

#### Cultura Aziendale e Coinvolgimento

Coinvolgimento e Identità Aziendale:

- Riconoscersi parte dell'azienda ed operare in funzione di obiettivi comuni.
- Manteniamo sempre la parola e gli impegni presi.
- Creiamo un clima positivo, di fiducia e collaborazione.
- Manteniamo sempre il piacere di lavorare insieme, anche nei momenti difficili.

Adattabilità e Crescita Professionale:

- Reagiamo costruttivamente ai cambiamenti.
- Cerchiamo occasioni e stimoli per migliorare le nostre conoscenze e abilità professionali.
- Promuoviamo l'automiglioramento e i processi di empowerment.

- Imponiamo la relazione su principi di lealtà, franchezza e trasparenza.
- Siamo disponibili ad accettare idee e proposte altrui.

#### Gestione delle Informazioni e Risoluzione Problemi:

- Affrontiamo i problemi con metodo e con la volontà di risolverli.
- Definiamo le priorità nell'organizzazione del nostro lavoro.
- Raccogliamo ed elaboriamo informazioni per condividerle con colleghi e soci.

#### Responsabilità

##### Assunzione di Responsabilità:

- Ci impegniamo con passione nello svolgimento dei nostri compiti, assumendoci le nostre responsabilità e scegliendo sempre la soluzione più semplice ed efficiente.
- Non ritardiamo né affidiamo ad altri attività e decisioni di nostra competenza.
- Affrontiamo, gestiamo e risolviamo le situazioni conflittuali ammettendo eventuali nostre responsabilità.

#### Professionalità, Eccellenza e Competitività

##### Costruzione di Relazioni e Innovazione:

- Costruiamo rapporti di fiducia con i nostri collaboratori.
- Adottiamo processi e procedure che semplificano il lavoro quotidiano.
- Perseguiamo l'eccellenza e la competitività sul mercato, offrendo prodotti e servizi di qualità.

## Umiltà

Lavoro di Squadra e Comportamento Etico:

- Lavoriamo con spirito di squadra e collaborazione.
- Promuoviamo la cultura del fare più che dell'apparire.
- Incoraggiamo l'ascolto attivo e la capacità di motivare e guidare attraverso l'esempio.

## Trasparenza

Relazioni Aperte verso gli stakeholder:

- Ci confrontiamo in modo aperto con gli stakeholder esterni.
- Sviluppiamo relazioni durevoli basate sulla fiducia e sulla trasparenza.
- Ci confrontiamo con i nostri stakeholder sui temi della sostenibilità e della responsabilità sociale d'impresa.

## Onestà e Anticorruzione

Condotta Etica e Anticorruzione:

- Non sfruttiamo a nostro beneficio opportunità di business destinate alle società del Gruppo.
- Non accettiamo donazioni, favori o beni di alcun genere.
- Comuniciamo immediatamente al nostro Responsabile ed alle Risorse Umane ogni promessa, offerta o richiesta di tangenti.

## Responsabilità Ambientale

Gestione Responsabile delle Risorse:

- Impieghiamo responsabilmente le risorse per realizzare sviluppo sostenibile.

## Riservatezza

Riservatezza e Normative sulla Privacy:

- Il Gruppo rispetta la normativa sulla privacy e protegge i dati personali.
- Non utilizziamo le informazioni acquisite per fini impropri o non autorizzati.
- Salvi i diritti sindacali, ci asteniamo da dichiarazioni pubbliche che possano nuocere all'immagine dell'Azienda.

## Protezione dei Diritti Umani e Valorizzazione delle Risorse

Tutela delle Risorse Umane e Diritti Umani:

- Il Gruppo tutela e valorizza le risorse umane di cui si avvale.
- Il Gruppo persegue e sostiene la protezione dei diritti umani.

## Reputazione Aziendale

Tutela della Reputazione:

- Il Gruppo tutela e protegge la reputazione aziendale e di tutti i collaboratori.
- Evitiamo qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei nostri compiti e possa nuocere agli interessi e all'immagine dell'Azienda.

#### **4. Criteri di Condotta con gli Stakeholder**

La CORO persegue la crescita nel rispetto delle aspettative degli stakeholder, adottando criteri specifici con ciascun gruppo coinvolto:

##### Comunità Finanziaria

Il dialogo di CORO con la comunità finanziaria è improntato alla trasparenza, alla rapidità d'informazione e all'accuratezza.

##### Ambiente

CORO gestisce le proprie attività nel rispetto dell'ambiente, adottando pratiche sostenibili per ridurre gli sprechi e conservare le risorse naturali.

##### Clienti

CORO sviluppa prodotti e servizi innovativi, anticipando i trend di consumo e le esigenze dei clienti. La gestione dei Clienti prevede una risposta rapida e competente, improntata alla massima collaborazione.

##### Risorse Umane

CORO riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca. Eventuali omissioni, alterazioni o errori vanno segnalati tempestivamente al proprio responsabile. CORO tutela la salute, la sicurezza e l'igiene nel luogo di lavoro, promuovendo la cultura della sicurezza e della salute basata sulla logica della prevenzione e sull'esigenza di gestire con efficacia i rischi professionali. Ogni dipendente è responsabile dei propri beni aziendali e del loro corretto utilizzo. Si prende cura degli strumenti che gli sono assegnati e della loro manutenzione. Il rispetto dei diritti dei lavoratori è alla base dell'azione della Società. CORO richiede comportamenti ispirati al reciproco rispetto,

all'integrità e alla dignità delle persone. La gestione dei rapporti di lavoro è orientata, in particolare, a garantire pari opportunità, a favorire la crescita professionale di ciascuno e a valorizzarne le diversità, a vantaggio di un ambiente di lavoro inclusivo.

#### Fornitori e Collaboratori Esterni

I fornitori e collaboratori esterni ricoprono un ruolo importante nel migliorare la competitività complessiva dell'azienda. Le relazioni tra CORO ed i fornitori ed i collaboratori esterni sono improntate alla lealtà, all'imparzialità e al rispetto delle pari opportunità verso tutti i soggetti coinvolti. CORO richiede ai propri fornitori e collaboratori esterni il rispetto dei principi e delle prescrizioni previste dal presente Codice.

#### Collettività

CORO, per quanto nelle proprie possibilità, intende contribuire al benessere economico e alla crescita delle comunità nelle quali si trova a operare, fornendo sostegno a iniziative sociali, culturali ed educative orientate alla promozione della persona. CORO non sponsorizza e non si lega a iniziative che abbiano uno scopo di propaganda politica.

#### Concorrenti

CORO promuove una concorrenza corretta e leale, gestendo le proprie attività con un focus sull'innovazione, la qualità e le performance. Si astiene da pratiche commerciali scorrette.

Ogni dipendente è tenuto a rispettare questi principi, garantendo un'azione aziendale etica e responsabile verso tutti gli stakeholder.

## 5. Rispetto del Codice Etico

La CORO considera il Codice Etico come uno strumento per promuovere comportamenti eticamente positivi, rinunciando a un sistema sanzionatorio formale e dissuasivo per garantirne effettività ed efficacia.

È fondamentale notare che la violazione dei principi del Codice costituisce una grave trasgressione al rapporto fiduciario tra i Destinatari e la CORO. La Direzione esaminerà ogni caso specifico, valutando le singole circostanze che hanno portato a comportamenti in contrasto con i principi etici. Le conseguenze saranno determinate in base alla gravità delle violazioni e alle dichiarazioni difensive fornite dal soggetto coinvolto.

Nel caso di dubbi sulla condotta da adottare, i dipendenti sono tenuti a rivolgersi al proprio responsabile o alla direzione delle risorse umane per ottenere chiarezza e supporto. La CORO enfatizza l'importanza di un impegno condiviso nel rispetto del Codice Etico per mantenere un ambiente di lavoro etico, trasparente e fidato.