

**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE,
GESTIONE E CONTROLLO DI
IMA SERVIZI S.C.A.R.L. AI SENSI *del decreto legislativo n. 231 /2001***

PARTE GENERALE

Edizione 1.0

Adottato dall'Amministratore Unico in novembre 2011

Edizione 2.0

Testo proposto dall'OdV il 5 luglio 2013

Testo deliberato dall'Amministratore Unico nel settembre 2013

Edizione 3.0

Testo proposto dall'OdV nel gennaio 2016

Testo deliberato dall'Amministratore Unico nel febbraio 2016

Edizione 4.0

Testo concordato dall'OdV settembre 2017

Testo deliberato dall' Amministratore Unico il 26 settembre 2017

Edizione 5.0

Testo concordato dall'OdV settembre 2019

Testo deliberato dall'Amministratore Unico il 13 settembre 2019

Edizione 6.0

Testo deliberato dal Consiglio di Amministrazione del 14 dicembre 2021

Edizione 7.0

Testo deliberato dall'Amministratore Unico in data 29 settembre 2023

INDICE

PARTE GENERALE – SEZIONE PRIMA.....	6
1. MODELLO ORGANIZZATIVO EX D. LGS N° 231/2001.....	6
1.1. PREMESSA.....	6
1.2. IL DECRETO LEGISLATIVO 8 GIUGNO 2001, N. 231.....	8
1.3. CRITERI DI IMPUTAZIONE DELLA RESPONSABILITÀ E PRESUPPOSTI DI ESCLUSIONE DELLA RESPONSABILITÀ.....	9
1.4. I CRITERI DI IMPUTAZIONE SUL PIANO OGGETTIVO.....	9
1.5. I CRITERI DI IMPUTAZIONE SUL PIANO SOGGETTIVO IN GENERALE	10
1.5.1 I CRITERI DI IMPUTAZIONE SUL PIANO SOGGETTIVO NEL CASO DI REATO COMMESO DAI SOGGETTI APICALI.....	10
1.5.2 I CRITERI DI IMPUTAZIONE SUL PIANO SOGGETTIVO NEL CASO DI REATO COMMESO DAI SOTTOPOSTI ALL'ALTRUI DIREZIONE (ART. 7 D.LGS. 231/2001).....	10
1.6 AUTONOMIA DELLA RESPONSABILITÀ DELL'ENTE E SANZIONI IRROGABILI.	11
1.7 LE CARATTERISTICHE DEI MODELLI DI ORGANIZZAZIONE E CONTROLLO	12
PARTE GENERALE – SEZIONE SECONDA.....	14
2. IL MODELLO ADOTTATO DA IMA SERVIZI S.C.A.R.L.....	14
2.1. PRINCIPI ISPIRATORI DEL MODELLO ORGANIZZATIVO	14
2.2. FUNZIONE E SCOPO DEL MODELLO	14
2.3. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI IMA SERVIZI S.C.A.R.L.....	15
2.4. PROCESSI E PROCEDURE AZIENDALI.....	16
2.5. PROCURE, DELEGHE DI RESPONSABILITÀ E POTERI DI SPESA.....	16
2.6. PRINCIPI DEL SISTEMA DEI CONTROLLI ED EFFICACIA DEL MODELLO	18
2.7. MODALITÀ DI COSTRUZIONE DEL MODELLO	19
2.8. RESPONSABILITÀ PER L'APPROVAZIONE, IL RECEPIMENTO, L'INTEGRAZIONE E L'IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO	19
3. L'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	20
3.1. REQUISITI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	20
3.2. COMPOSIZIONE DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	23
3.3. NOMINA DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	24
3.4. REGOLE DI CONVOCAZIONE E FUNZIONAMENTO.....	24
3.5. FUNZIONI E POTERI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	24
3.6. L'ATTIVITÀ DI <i>REPORTING</i> DELL'O.D.V.	27
3.7. OBBLIGHI INFORMATIVI VERSO L'O.D.V.	28

3.8. MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	29
3.9. VERIFICHE SULL'ADEGUATEZZA DEL MODELLO	29
3.10. VERBALI DELLE RIUNIONI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA.....	30
4. FORMAZIONE E DIFFUSIONE DEL MODELLO	31
4.1. DESTINATARI.....	31
4.2. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE.....	31
4.3. LA FORMAZIONE	31
5. IL SISTEMA DISCIPLINARE EX D. LGS. 231/2001.....	33
5.1. OBIETTIVO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	33
5.2. VIOLAZIONE DEL MODELLO	34
5.3. SISTEMA SANZIONATORIO DEI DIPENDENTI IN AMBITO 231	34
5.4. SISTEMA SANZIONATORIO DEI DIRIGENTI	35
5.5. MISURE NEI CONFRONTI DI AMMINISTRATORI E SINDACI.....	35
5.6. MISURE NEI CONFRONTI DI ALTRI COLLABORATORI (CONSULENTI ED OUTSOURCERS)	36

Definizioni

- “ANIA”: Associazione Nazionale delle Imprese Assicuratrici.
- “Apice” o “soggetto in posizione apicale”: persona fisica che riveste funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell’ente o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale nonché persona fisica che eserciti, anche di fatto, la gestione e il controllo dell’ente.
- “Attività a rischio di reato” o Attività sensibile: il processo, l’operazione, l’atto, ovvero l’insieme di operazioni e atti, che possono esporre la Società al rischio di commissione di un Reato.
- “Codice Etico e di Comportamento” o Codice: il documento, ufficialmente voluto e approvato dal vertice della Società quale esplicazione della politica societaria, che contiene i principi generali di comportamento - ovvero, raccomandazioni, obblighi e/o divieti - a cui i Destinatari devono attenersi e la cui violazione è sanzionata.
- “CCNL”: Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti non dirigenti delle imprese di assicurazione/assistenza.
- “Collaboratori”: coloro che intrattengono con la Società rapporti di collaborazione senza vincolo di subordinazione, di rappresentanza commerciale ed altri rapporti che si concretino in una prestazione professionale non a carattere subordinato, sia continuativa sia occasionale nonché quanti, in forza di specifici mandati e procure, rappresentano la Società verso terzi.
- “Consulenti”: coloro che agiscono in nome e/o per conto della Società sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione per finalità diverse da quella relativa alla gestione dei servizi di assistenza (compresi gli *outsourcers* a cui sono affidate specifiche attività).
- “Controllata e/o Impresa Strumentale”: la società controllata IMA Servizi S.c.a.r.l., controllata da IMA Italia Assistance S.p.A., ai sensi dell’art. 2359 del codice civile.
- “Decreto 231” o “D. lgs n. 231/2001”: decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 recante “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300” e successive modificazioni e integrazioni.
- “Dipendenti” e “Personale”: i soggetti che hanno con IMA Servizi S.c.a.r.l. un rapporto di lavoro subordinato, ivi compresi i dirigenti.
- “Destinatari”: i soggetti a cui si applicano le disposizioni del Modello, in particolare: Dipendenti, Collaboratori, Amministratori, Mandatari, Procuratori, ed altri soggetti con cui la società entri in contatto durante lo svolgimento di relazioni di affari.
- “Ente”: i soggetti, diversi dalle persone fisiche, considerati dall’art. 1 D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.
- Fornitori: i fornitori di beni e servizi.
- “Illecito amministrativo”: illecito amministrativo dipendente da reato ossia la commissione di un reato-presupposto commesso da un soggetto apicale o da un soggetto a questo sottoposto nell’interesse o a vantaggio dell’ente, fonte di responsabilità amministrativa dell’ente.

- “Linee Guida A.N.I.A.”: Linee Guida A.N.I.A. per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo per il settore assicurativo ex art. 6, comma 3, del D.Lgs. 231/2001.
- “Linee Guida Confindustria”: Linee guida per la costruzione dei Modelli di organizzazione e gestione ex D.lgs. 231/2001 emanate dal Gruppo di lavoro sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche di Confindustria.
- “Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/2001” o “Modello”: il modello di organizzazione, gestione e controllo ritenuto dagli Organi Sociali idoneo a prevenire i Reati e, pertanto, adottato dalla Società, ai sensi degli articoli 6 e 7 del Decreto Legislativo, al fine di prevenire la realizzazione dei Reati stessi da parte del Personale apicale o subordinato, così come descritto dal presente documento e relativi allegati.
- “Organismo di Vigilanza” o “OdV”: l’organismo interno di controllo, istituito ai sensi dell’art. 6 del Decreto 231/2001, preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull’osservanza del Modello, del Codice Etico e dei relativi aggiornamenti.
- “Organi sociali”: il Consiglio di Amministrazione e/o l’Amministratore Unico e/o il Collegio Sindacale della società in funzione del senso della frase di riferimento.
- “Organo Amministrativo”: il Consiglio di Amministrazione, ove eventualmente nominato ai sensi dell’art. 18 dello Statuto Sociale, o l’Amministratore Unico di IMA Servizi S.c.a.r.l.
- “Partner”: le controparti contrattuali di IMA Servizi S.c.a.r.l., quali ad esempio fornitori e/o distributori, sia persone fisiche sia persone giuridiche, con le quali la Società addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata e che siano destinati a cooperare con la Società nell’ambito delle attività sensibili e non.
- “Protocollo o procedura”: la misura organizzativa, fisica e/o logica prevista dal Modello al fine di prevenire la realizzazione dei Reati.
- “Reati” o “Reato” o “Reato-presupposto”: le fattispecie dei reati, per le quali sia prevista la responsabilità amministrativa degli Enti di cui al D.Lgs. 231/2001.
- “Responsabilità amministrativa”: responsabilità dell’ente per la commissione di un reato-presupposto.
- “Sistema Disciplinare”: l’insieme delle misure sanzionatorie applicabili in caso di violazione delle regole procedurali e comportamentali previste dal Modello.
- “Sottoposto”: persona sottoposta alla direzione o alla vigilanza di un soggetto in posizione apicale.

PARTE GENERALE – SEZIONE PRIMA

1. MODELLO ORGANIZZATIVO EX D. LGS N° 231/2001

1.1. Premessa

IMA Servizi S.c.a.r.l. è una società parte del Gruppo internazionale facente capo alla Casa Madre francese, Inter Mutuelles Assistance S.A. ed appartiene al Gruppo Assicurativo n. 25 “IMA ITALIA ASSISTANCE” come impresa strumentale della controllante IMA Italia Assistance S.p.A.

Essa offre principalmente servizi per conto di IMA Italia Assistance S.p.A. - una società di Assicurazioni operativa principalmente nel Ramo Assistenza – di cui costituisce la struttura organizzativa esterna e, in virtù di una specifica convenzione, provvede ad assistere l'assicurato prevalentemente tramite contatto telefonico nonché ad organizzare ed erogare le prestazioni previste in polizza.

La Società garantisce infatti la fornitura di servizi assistenziali relativi alle aree *automotive*, salute, abitazione e viaggi. In particolare, fornisce i seguenti servizi:

- la prestazione in Italia e all'estero di servizi di tipo assistenziale, tecnico e gestionale, inerenti alle necessità, anche fisiche, motorie od organizzative, di persone enti o società;
- la fornitura e la gestione di informazioni aventi carattere tecnico, commerciale e amministrativo, operativo turistico e persone, enti o società;
- la gestione telematica centralizzata di sistemi di segnalazione di situazioni fisiche o ambientali applicata ai servizi di sicurezza e sanità;
- la gestione dei rapporti con i clienti anche in ordine alla ricezione delle richieste di preventivi assicurativi e non, alla elaborazione e comunicazione della relativa tariffa e alla successiva gestione e registrazione dei pagamenti e delle eventuali denunce di sinistro.

Il Modello è stato predisposto tenendo in considerazione le “*Linee Guida*” suggerite dall'ANIA ai sensi dell'art. 6, comma 3, del D. Lgs. 231/2001 nonché le “*Linee Guida di Confindustria sulla costruzione dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo*”.

Le richiamate associazioni di categoria affermano che esiste una autonomia delle responsabilità di ciascuna società e, conseguentemente, degli eventuali Modelli e dei rispettivi Organismi di Vigilanza, non escludendo tuttavia la possibilità per gli enti raggruppati di raccordare i propri sforzi organizzativi al fine di contrastare più efficacemente fenomeni di criminalità di impresa.

Nella formalizzazione del proprio Modello IMA Servizi S.c.a.r.l. ha pertanto condotto una autonoma attività di valutazione e gestione dei rischi e ha adottato il Codice Etico e di Comportamento di gruppo, che individua principi comuni e che costituisce parte integrante del Modello (Allegato n. 3).

Per mezzo dell'adozione del Modello, IMA Servizi S.c.a.r.l. ritiene che, da un lato, si determini una maggior consapevolezza nel potenziale autore del reato di commettere un illecito e dall'altro, grazie

ad un monitoraggio costante dell'attività, la Società potrà reagire tempestivamente per prevenire o impedire la commissione del reato stesso.

Il Modello risulta composta dalle seguenti parti:

“Parte Generale” – Sezione Prima: volta ad illustrare i contenuti del Decreto nonché i contenuti, le funzioni e la struttura generale che caratterizzano il Modello secondo quanto disposto dal D.lgs. 231/2001 e dalle indicazioni delle associazioni di categoria;

“Parte Generale” – Sezione Seconda: illustra i contenuti specifici del Modello di Organizzazione, gestione e controllo di IMA Servizi S.c.a.r.l.;

“Parti Speciali”: ciascuna di esse è stata predisposta per le singole tipologie di reato contemplate dal D.lgs. 231/2001 e che risultano ipotizzabili in capo ad IMA Servizi S.c.a.r.l., in relazione alla specifica attività esercitata;

Pertanto, il Modello adottato dalla Società, è costituito dai seguenti documenti:

Modello 231	Parte Generale Contiene: • le Definizioni; • gli elementi del Decreto Legislativo 231/2001; • le caratteristiche peculiari del Modello adottato dalla Società; • il Sistema di <i>Governance</i> e Controllo Interno della Società; • le caratteristiche e le funzioni dell'Organismo di Vigilanza (O.d.V.); • la Formazione nei riguardi dei destinatari del Modello; • il Sistema sanzionatorio nei confronti dei Destinatari del Modello.
Modello 231	Parti Speciali • Parte Speciale 1: “Reati contro la Pubblica Amministrazione” • Parte Speciale 2: “Reati societari” • Parte Speciale 3: “Reati in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro” • Parte Speciale 4: “Delitti informatici e Trattamento illecito di dati” • Parte Speciale 5: “Reati di ricettazione, riciclaggio, impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita” • Parte Speciale 6: “Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento - Delitti contro

	l'industria e il commercio - Delitti in materia di violazione del diritto d'autore.” • Parte Speciale 7: “Reati ambientali” • Parte Speciale 8: “Reati Tributari.” • Parte Speciale 9: “Altri reati”
Allegato n. 1	Elenco dei reati presupposto previsti dal D.lgs. 231/2001
Allegato n. 2	<i>Risk Assessment</i>
Allegato n. 3	Codice etico e di comportamento
Allegato n. 4	<i>Policy Whistleblowing</i>

Il Modello è stato così articolato al fine di garantire una più efficace e snella attività di aggiornamento dello stesso. Infatti, se la Parte Generale contiene la formulazione di principi di diritto da ritenersi sostanzialmente invariabile, le Parti Speciali, in considerazione del loro particolare contenuto, sono, invece, suscettibili di periodici aggiornamenti.

Inoltre, la dinamica societaria e l'evoluzione legislativa – quale, ad esempio, una possibile estensione delle tipologie di reati che risultino inserite o comunque collegate all'ambito di applicazione del D.Lgs. 231/01 potranno rendere necessaria l'integrazione del Modello.

1.2. Il Decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231

Con il D.lgs. 8 giugno 2001, n. 231 è stata introdotta nell'ordinamento italiano la disciplina della “responsabilità amministrativa” delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.

La responsabilità degli enti, introdotta nel nostro ordinamento, è conseguente alla commissione di uno dei “Reati Presupposto”, commessi a vantaggio o interesse dell'ente da parte di persone fisiche che siano inserite a vario titolo nell'organizzazione della società o dell'ente, o come soggetti apicali o come soggetti sottoposti alla direzione o alla vigilanza di un soggetto apicale.

Questa responsabilità viene ad aggiungersi a quella della persona fisica che ha commesso materialmente il reato.

Si tratta di una responsabilità che, nonostante sia stata definita “amministrativa” dal legislatore e pur comportando sanzioni di tale natura, presenta i caratteri tipici della responsabilità penale, posto che in prevalenza consegue alla realizzazione di reati ed è accertata attraverso un procedimento penale.

L'introduzione di questa nuova ed autonoma responsabilità di tipo penalistico consente di colpire direttamente il patrimonio degli enti che abbiano tratto un vantaggio dalla commissione di determinati

reati da parte di persone fisiche – autori materiali dell’illecito penalmente rilevante – che rappresentano la società o che operano comunque nell’interesse di quest’ultima.

Infatti, in caso di illecito è sempre prevista l’applicazione di una sanzione pecuniaria e, per i casi più gravi, sono previste anche ulteriori gravi misure interdittive.

Rispetto alle fattispecie inizialmente inserite nel Decreto, il numero di reati addebitabili agli Enti si è progressivamente ampliato nel corso degli anni. Al riguardo si rimanda all’Allegato n.1 per un elenco completo e aggiornato dei reati- presupposto previsti dal D.lgs. 231/2001.

1.3. Criteri di imputazione della responsabilità e presupposti di esclusione della responsabilità

La peculiarità delle disposizioni introdotte dal D.lgs. 231/2001 consiste nel fatto che la responsabilità per tali reati viene sempre presunta in capo alla società o all’ente, a meno che gli stessi non possano dimostrare, attraverso una loro adeguata struttura organizzativa interna posta in essere per prevenire il compimento dei reati, che l’atto illecito è stato commesso dal soggetto inserito a vario titolo nell’organizzazione della società eludendo il sistema di controlli interni posto in essere dalla società o stessa.

La predetta responsabilità si fonda sul principio di legalità (art. 2 del Decreto secondo il quale *“l’ente non può essere ritenuto responsabile per un fatto costituente reato se la sua responsabilità amministrativa in relazione a quel reato e le relative sanzioni non sono espressamente previste da una legge entrata in vigore prima della commissione del fatto”*) e art. 3 del Decreto il quale prevede che *“l’ente non può essere ritenuto responsabile per un fatto che, secondo una legge posteriore, non costituisce più reato o in relazione al quale non è più prevista la responsabilità amministrativa dell’ente e, se vi è stata condanna, ne cessano l’esecuzione e gli effetti giuridici”*) e su criteri di imputazione sul piano oggettivo (art. 5 del Decreto) e sul piano soggettivo (artt. 6 e 7 del Decreto).

Dall’impianto del D.lgs. 231/2001 si deduce che la responsabilità amministrativa degli Enti non esclude, ma anzi si somma a quella della persona fisica che ha realizzato il comportamento illecito.

1.4. I criteri di imputazione sul piano oggettivo

I criteri di imputazione sul piano oggettivo della responsabilità all’ente sono identificati dall’art. 5 del Decreto 231/2001 in questi elementi:

- a) commissione di un reato presupposto;
- b) commissione del reato nell’interesse o a vantaggio dell’ente, tenendo presente che la responsabilità dell’ente è esclusa se l’autore del reato ha agito nell’interesse esclusivo proprio o di terzi;
- c) commissione del reato da parte di una persona fisica che, anche di fatto, sia inserita nell’organizzazione dell’ente come soggetto apicale o come soggetto sottoposto alla direzione o vigilanza di un soggetto apicale.

Una volta acquisita la notizia dei presupposti oggettivi della responsabilità amministrativa dell’ente, il Pubblico Ministero, ai sensi dell’art. 55 D.Lgs. n. 231/2001, annota nel registro delle notizie di reato, previsto dall’art. 335 c.p.p., gli elementi identificativi dell’ente e procede all’accertamento negli stessi termini previsti per le indagini preliminari relative al reato da cui dipende l’illecito stesso (art. 56 del Decreto).

1.5. I criteri di imputazione sul piano soggettivo in generale

Come illustrato dalla Relazione al Decreto, ai fini della responsabilità dell'ente occorre non soltanto che il reato presupposto sia ad esso ricollegabile sul piano oggettivo, ma che il reato costituisca espressione della politica aziendale o quanto meno derivi da "colpa di organizzazione".

Così, accanto ai criteri di imputazione oggettiva, la normativa dispone i criteri di imputazione sul piano soggettivo, ma al riguardo occorre distinguere l'ipotesi di reato commesso dagli apicali dall'ipotesi di reato commesso dai sottoposti.

1.5.1 I criteri di imputazione sul piano soggettivo nel caso di reato commesso dai soggetti apicali.

Nel caso di reato presupposto commesso da un soggetto in posizione apicale, il Pubblico Ministero ha l'onere di dimostrare che:

- a) è stato commesso un reato presupposto della responsabilità dell'ente;
- b) il reato è stato commesso nell'interesse o a vantaggio dell'ente;
- c) autore del reato è una persona fisica in posizione apicale, anche di fatto.

Per essere esonerato da responsabilità, nonostante la commissione del reato, l'ente ha l'onere di provare una serie di fatti, indicati dall'art. 6 e cioè:

- a) di avere adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;
- b) di avere affidato il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza dei modelli, di curare il loro aggiornamento a un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- c) che la persona fisica in posizione apicale abbia commesso il reato eludendo fraudolentemente il modello di organizzazione e di gestione;
- d) che non vi sia stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo preposto a questa funzione.

In sintesi la normativa richiede che l'ente, per sottrarsi alla responsabilità amministrativa configurata dal Decreto, adotti un modello di organizzazione e di gestione calibrato sul rischio della commissione di un reato presupposto in termini tali che, attraverso la fissazione di regole di condotta, sia impedito detto rischio e che l'introduzione, attuazione e aggiornamento del modello sia affidato ad apposito organismo di vigilanza.

1.5.2 I criteri di imputazione sul piano soggettivo nel caso di reato commesso dai sottoposti all'altrui direzione (art. 7 D.lgs. 231/2001)

Qualora il reato sia commesso, sempre nell'interesse o a vantaggio della società, da un soggetto sottoposto, il regime giuridico è più favorevole all'ente; infatti l'onere della prova del Pubblico Ministero è più ampio perché, oltre a dimostrare gli elementi oggettivi della responsabilità dell'ente, egli deve:

- a) fornire la prova che la commissione del reato è dovuta all'inosservanza degli obblighi di direzione o di vigilanza (art. 7 comma 1 del Decreto);
- b) dimostrare la mancata adozione ovvero la mancata adozione e attuazione del Modello da parte dell'ente, come sottolineato dalla Relazione al Decreto.

Per sottrarsi a tale responsabilità, l'ente deve provare:

- a) che l'autore del reato ha agito nell'interesse esclusivo, proprio o di terzi (art. 5 comma 2 del Decreto);
- b) che ha attuato un Modello di Organizzazione, di Gestione e di Controllo idoneo a prevenire i reati (art. 7 comma 2 del Decreto).

L'ente sarà infatti responsabile del reato solo se vi sarà stata carenza negli obblighi di direzione e vigilanza e tale carenza sarà esclusa se l'ente avrà adottato, prima della commissione del Reato, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo idoneo a prevenire Reati della specie di quello verificatosi.

1.6 Autonomia della responsabilità dell'ente e sanzioni irrogabili.

L'art. 8 del Decreto chiarisce in modo inequivocabile come quello dell'ente sia un titolo autonomo di responsabilità, anche se presuppone comunque la commissione di un reato, aspetto questo sottolineato dalla Relazione al Decreto (paragrafo 4).

Infatti, la responsabilità dell'ente sussiste anche quando:

- a) l'autore del reato, il cui ruolo è inerente all'organizzazione dell'ente, non è stato identificato o non è imputabile;
- b) il reato si estingue per cause diverse dall'amnistia (per esempio per prescrizione, per morte del reo).

Come sopra evidenziato, la responsabilità che può venire contestata alla Società è una responsabilità diretta che trae origine dalla mancanza di idonei controlli gestionali.

Accertata la responsabilità della Società possono essere inflitte alla stessa sanzioni amministrative, pecuniarie, interdittive, la confisca e la pubblicazione della sentenza.

Inoltre, ai sensi dall'art. 26 del Decreto 231/2001, il Modello organizzativo deve tenere anche conto del fatto che la società può essere ritenuta responsabile della commissione di un reato-presupposto nelle forme del tentativo.

Le sanzioni previste dall'art. 9 del Decreto, a carico dell'Ente, sono di varie tipologie.

La **sanzione pecuniaria** viene irrogata dal giudice sulla base della gravità del reato contestato e, tenuto conto dell'unità di misura stabilita dal Decreto in numero di quote e sulla base di quanto stabilito dagli articoli 10, 11 e 12 del Decreto, dell'importo minimo previsto per una singola quota, la sanzione pecuniaria potrà variare da un minimo di € 258 ad un massimo di € 1.549.

Il giudice determina il numero delle quote valutando la gravità del fatto illecito, la responsabilità dell'ente, nonché l'attività svolta per eliminare od attenuare le cause di commissione di ulteriori illeciti. L'importo della quota è fissato anche sulla base delle condizioni economiche e patrimoniali dell'ente allo scopo di assicurare l'efficacia della sanzione.

Nei casi più gravi l'art. 9 del Decreto prevede, anche le seguenti **sanzioni interdittive**:

- interdizione dall'esercizio dell'attività;
- la sospensione o la revoca delle autorizzazioni, licenze o concessioni funzionali alla commissione dell'illecito;
- il divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione;
- l'esclusione da agevolazioni, finanziamenti, contributi o sussidi e l'eventuale revoca di quelli già concessi;
- il divieto di pubblicizzare beni o servizi.

L'art 266 del Codice delle Assicurazioni (Responsabilità per illecito amministrativo dipendente da reato), prevede tuttavia che «*Le sanzioni interdittive indicate nell'articolo 9, comma 2, lettere a) e b), del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 non possono essere applicate in via cautelare alle imprese di assicurazione o di riassicurazione. Alle medesime non si applica altresì l'art. 15 del D.Lgs. 231/2001*».

Nel caso di imprese di assicurazioni, pertanto, le sanzioni interdittive non possono essere applicate in via cautelare, ma solo a seguito di una sentenza di condanna.

La sanzione della **confisca** (art. 19) viene disposta nei confronti della Società con la sentenza di condanna. Si tratta della confisca del prezzo o del profitto del reato, tutelando in ogni caso i diritti acquisiti dai terzi in buona fede.

Una misura sanzionatoria di particolare rilevanza è individuata nella **pubblicazione della sentenza di condanna** (art. 18) eseguita a cura della cancelleria del giudice, a spese della società.

Sono inoltre previsti:

- il sequestro preventivo (art. 53) e il sequestro conservativo di beni mobili o immobili dell'ente (art. 54);
- il pagamento delle spese processuali in caso di condanna (art. 69);
- la comunicazione all'autorità che, eventualmente esercita il controllo e la vigilanza sull'ente, della sentenza che applica le misure cautelari e di quella di condanna (art. 84).

1.7 Le caratteristiche dei Modelli di Organizzazione e Controllo

Nel contesto sopra illustrato, acquista particolare rilevanza l'adozione del Modello di Organizzazione e di Gestione, la cui efficacia, ai fini dell'esonero della responsabilità amministrativa, dipende da requisiti che attengono sia alle modalità seguite per la sua elaborazione, sia al suo contenuto.

Come già descritto, i Modelli organizzativi devono pertanto rispondere alle seguenti esigenze indicate dall'art. 6 del D.Lgs. 231/2001 e, in particolare, devono:

- a) individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati, e quindi effettuare, in relazione alla concreta posizione della società sul mercato, quali siano in concreto le aree esposte al rischio della commissione dei reati presupposto;
- b) prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire, sviluppando le procedure idonee a questo scopo;

- c) individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati presupposto;
- d) prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- e) introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

Requisito indispensabile perché dall'adozione del Modello derivi l'esenzione da responsabilità dell'ente è che esso venga efficacemente attuato.

In particolare, il sistema deve prevedere altresì che:

- la società abbia provveduto all'istituzione di un organo di controllo interno all'ente con il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza dei modelli nonché di curarne l'aggiornamento;
- l'organismo di controllo non sia colpevole di omessa o insufficiente vigilanza in merito all'attuazione e all'osservanza del modello;
- la società abbia predisposto un sistema di verifica periodica e di eventuale aggiornamento del modello;
- l'autore del reato abbia agito eludendo fraudolentemente le disposizioni del Modello.

PARTE GENERALE – SEZIONE SECONDA

2. IL MODELLO ADOTTATO DA IMA SERVIZI S.C.A.R.L.

2.1. Principi ispiratori del Modello organizzativo

La Società IMA Servizi S.c.a.r.l., sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali, a tutela della propria posizione ed immagine, delle aspettative dei soci e del lavoro dei propri dipendenti, ha ritenuto conforme alle proprie politiche aziendali procedere all'adozione del Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dagli articoli 6 e 7 del D.lgs. 231/2001.

Il Modello, fin dalla sua prima edizione è stato predisposto, in conformità alle “Linee Guida per il settore assicurativo in materia di responsabilità amministrativa *ex* art. 6 comma III del D.Lgs. 231/2001” elaborate dall'ANIA.

Il presente Modello, è stato inoltre predisposto nel rispetto delle “Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione controllo *ex* D. Lgs. 8 Giugno 2001, n. 231”, nonché dei principi e delle regole di comportamento sanciti dal Codice Etico e di Comportamento, che costituisce anch'esso parte integrante del presente Modello come Allegato n. 3.

Le regole di comportamento contenute nel presente Modello Organizzativo si integrano infatti vicendevolmente con quelle del Codice Etico e di Comportamento di gruppo adottato da IMA Servizi S.c.a.r.l.

Il predetto Codice, così come il Modello Organizzativo, rappresenta uno strumento suscettibile di applicazione sul piano generale da parte della Società, esprime i principi di “deontologia aziendale” che la Società riconosce come propri e sui quali richiama l'osservanza da parte di tutti gli Organi Sociali, dei Dipendenti, dei Consulenti e di qualunque altro soggetto instauri con la società rapporti di collaborazione.

Tali principi costituiscono la base di un corretto comportamento finalizzato, tra l'altro, a contrastare la commissione dei Reati.

Per tale motivo il Codice Etico e di Comportamento deve essere considerato come parte integrante del Modello Organizzativo stesso e pertanto la sua violazione dà luogo all'applicazione del sistema sanzionatorio previsto dal Modello Organizzativo.

Attraverso il Modello Organizzativo la Società, grazie ad un'azione di monitoraggio sulle aree di attività a rischio, potrà intervenire tempestivamente per prevenire o contrastare la commissione dei reati stessi.

A tal fine, IMA Servizi S.c.a.r.l. ha istituito un autonomo Organismo di Vigilanza deputato a garantire il funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del Modello, anche attraverso il ricorso ad idonei strumenti sanzionatori, sia disciplinari che contrattuali.

2.2. Funzione e scopo del Modello

Sebbene l'adozione del Modello sia prevista come facoltativa e non obbligatoria, IMA Servizi S.c.a.r.l. ha deciso di procedere alla sua adozione, in quanto consapevole che tale sistema - oltre a costituire uno strumento imprescindibile per l'esenzione dalla responsabilità stabilito dalla legge - rappresenti un'opportunità per rafforzare il proprio sistema di controllo interno e possa contribuire a migliorare la sensibilità di coloro che operano per conto della Società.

Attraverso l'adozione di un proprio Modello, IMA Servizi S.c.a.r.l. intende perseguire le seguenti finalità:

- adeguarsi alla normativa sulla responsabilità amministrativa degli Enti, nonché verificare, integrare e valorizzare i presidi già in essere, atti a prevenire la realizzazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001;
- rendere noto a tutti i Destinatari l'oggetto e l'ambito di applicazione della richiamata normativa e informarli delle severe sanzioni che possono ricadere sulla Società e sull'autore del comportamento illecito nell'ipotesi di perpetrazione dei Reati sanzionati dal D. Lgs. 231/2001;
- rendere noto a tutti i Destinatari che non sono tollerate condotte che, anche se ispirate ad un malinteso interesse della Società, siano contrarie a disposizioni di legge, a regolamenti, a norme di vigilanza, a regole aziendali interne nonché ai principi di sana e corretta gestione delle attività societarie;
- informare tutti i Destinatari dell'esigenza di un puntuale rispetto delle disposizioni contenute nel Modello, la cui violazione è punita con severe sanzioni disciplinari;
- informare i Collaboratori, i Consulenti, i Fornitori ed i *Partners* di IMA Servizi S.c.a.r.l. della portata della normativa nonché dei principi etici e delle norme comportamentali adottate dalla Società;
- in generale, assumere le iniziative necessarie, mediante i più opportuni interventi (organizzativi, di processo, formativi ecc.), al fine di prevenire comportamenti illeciti nello svolgimento delle attività sociali.

2.3. La struttura organizzativa di IMA Servizi S.c.a.r.l.

IMA Servizi S.c.a.r.l. garantisce la prestazione dei servizi 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, avvalendosi di un complesso di responsabili, di personale qualificato (medici, tecnici e operatori) di specifici sistemi informativi, di attrezzature ed ogni altro presidio o dotazione destinato alla gestione dei sinistri del ramo assistenza, in conformità al regolamento IVASS n.12/2008 .

È compito del Vertice aziendale mantenere il suo costante grado di aggiornamento con la definizione dei ruoli e delle responsabilità e compete all'Organo Amministrativo approvare le modifiche più rilevanti.

Lo Statuto Sociale, con riferimento ai vertici della struttura organizzativa, prevede quanto segue:

Art. 17 "Quando l'amministrazione della società è affidata all'Amministratore Unico questi avrà la rappresentanza sociale in giudizio nei confronti dei terzi".

Art. 18 "L'Amministratore Unico o il Consiglio di Amministrazione sono investiti dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società, con facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali senza limitazione alcuna, con

esclusione soltanto delle facoltà riservate espressamente dalla legge o dallo statuto all'Assemblea dei soci”.

L'organigramma, unitamente al sistema delle deleghe, consente di individuare i soggetti in posizione c.d. apicale e quelli sottoposti alla loro direzione e vigilanza.

L'attuale struttura organizzativa di IMA Servizi S.c.a.r.l. prevede le seguenti Funzioni:

- Direzione Generale
- Reclami
- Acquisti/Servizi Generali
- IT *Operations*
- Area Operations che comprende: Centrale operativa, Rete Fornitori, Unità Medica e Call center e Back-office sinistri
- Organizzazione e Qualità
- Risorse Umane/ *Planning*
- Amministrazione, finanza e controllo che comprende: Contabilità Generale/Bilancio e Contabilità Sinistri.

2.4. Processi e procedure aziendali

In funzione di una valutazione dei rischi aziendali, risulta essenziale analizzare i singoli processi e le attività svolte dagli Organi e dalle Funzioni sociali.

Il “*core business*” della Società è costituito dal servizio di assistenza pertanto l'attività operativa è supportata da procedure che descrivono le attività, le regole comportamentali, i ruoli e le responsabilità del personale inserito nella struttura. È inoltre attivo un regolare sistema di *Reporting* che permette all'Alta Direzione ed a ciascun Responsabile di conoscere l'andamento gestionale ed i relativi scostamenti.

2.5. Procure, deleghe di responsabilità e poteri di spesa

Di seguito, si riportano le principali attività assegnate agli Organi sociali e ai soggetti di IMA Servizi S.c.a.r.l. che hanno poteri rappresentativi o compiono attività che potrebbero risultare sensibili ad uno dei reati previsti dal Decreto Legislativo 231/2001.

➤ Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, ove eventualmente nominato ai sensi dell'art. 18 dello Statuto Sociale, è investito a livello collegiale dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società, con facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, senza limitazione alcuna, esclusi soltanto quelli che la legge inderogabilmente riserva all'Assemblea dei soci.

➤ **Direttore Generale**

È investito dei poteri di gestione ordinaria attribuitigli dall'Organo Amministrativo. A riguardo si rimanda alle specifiche delibere dello stesso.

➤ **Responsabile Servizio Acquisti/Servizi Generali**

Organizza, gestisce e coordina le attività legate agli acquisti ordinari e straordinari ed ai servizi generali. Si occupa di scegliere e gestire i fornitori atti a garantire l'approvvigionamento di tutto il materiale necessario per il funzionamento dell'azienda, nonché le collaborazioni con le società esterne per il funzionamento continuativo 24 ore su 24 della Centrale Operativa.

➤ **Responsabile IT Operations**

Pianifica, dirige e coordina le attività relative ai sistemi informativi per assicurare all'azienda la disponibilità, in ogni momento, della struttura informatica e telefonica, ottimizzando l'utilizzo strategico delle risorse tecniche, in conformità con le normative vigenti e gli obiettivi di qualità, strategici ed economici indicati dalla Direzione.

➤ **Responsabile Area Operations**

Ha la responsabilità di coordinare ed ottimizzare le attività operative e progettuali dell'Area Operations (Centrale Operativa, Call Center e back-office sinistri e Servizio Rete Fornitori) con l'obiettivo di favorire l'efficienza dell'organizzazione e la produttività, facilitando la collaborazione e le sinergie tra i servizi. Assicura la supervisione delle attività dei reparti, ne definisce le linee guida e gli obiettivi in accordo con la Direzione Generale. È garante della soddisfazione dei clienti e del corretto funzionamento dei reparti dell'Area Operations e contribuisce a creare un clima di collaborazione e di engagement.

➤ **Responsabile Centrale operativa**

Gestisce e organizza l'attività dei Team Leader al fine di assicurare il raggiungimento dei livelli di servizio; definisce il modello organizzativo della Centrale Operativa più adatto in modo da garantire un'adeguata soddisfazione del cliente; analizza le esigenze dei Grandi Clienti per integrarle nel modello organizzativo e nei processi della Centrale Operativa.

➤ **Responsabile Rete Fornitori**

Gestisce, sviluppa ed organizza reti di assistenza ed in particolare monitora le performance qualitative ed economiche del servizio offerto dai fornitori. Gestisce e coordina le attività di formazione, comunicazione e supporto tecnico alle reti stesse. Gestisce i fornitori strategici e direzionali, supervisiona ed organizza le attività del Servizio. Affianca il Servizio Commerciale e Marketing nello sviluppo di nuovi prodotti e nell'individuazione di nuovi clienti.

➤ **Unità Medica**

Pianifica, dirige e coordina le attività dell'Unità Medica che interviene per l'assistenza di tipo sanitario sotto il profilo medico. Si interfaccia con il Direttore Sanitario della Casa madre e con il Responsabile Centrale Operativa. È il referente ed il supporto per garantire l'operatività dei medici regolatori.

➤ **Call center e Back-office sinistri**

Gestisce ed organizza l'attività del Call Center e Back-office Sinistri, garantendo l'efficienza e l'efficacia del Servizio. Definisce il modello organizzativo più adatto del Servizio in modo da garantire un'adeguata soddisfazione del cliente.

➤ **Responsabile Organizzazione Qualità**

Pianifica e dirige le attività necessarie all'acquisizione di dati da parte di clienti/fornitori ed alla restituzione al Cliente dei dati relativi ai sinistri. Sviluppa analisi statistiche e reportistica ad uso interno ed esterno. Coordina le attività relative all'implementazione di nuovi prodotti. Fornisce supporto alla Direzione generale e a tutti i Servizi per analisi di processo e progetti di sviluppo.

➤ **Responsabile Risorse Umane/Planning**

Pianifica, dirige e coordina le attività relative alle Risorse Umane per ottimizzare l'utilizzo strategico delle risorse, in conformità alle normative vigenti e agli obiettivi di qualità ed economici indicati dalla Direzione e dal Responsabile Centrale Operativa.

➤ **Responsabile Amministrazione, finanza e controllo**

È responsabile di tutta la gestione generale dell'attività finanziaria dell'azienda. Contribuisce alla direzione della Società, collaborando al suo sviluppo economico e alla conservazione del patrimonio.

Assiste la Direzione Generale nella definizione e nella direzione del sistema di governo economico, fiscale e finanziario. È garante della correttezza, completezza e trasparenza dei processi di formazione dei documenti rappresentativi delle dinamiche economiche, finanziarie e patrimoniali della Società.

➤ **Responsabile Contabilità Generale/Bilancio**

Ha la responsabilità di realizzare il budget aziendale ed analizzare gli scostamenti da un punto di vista economico finanziario, di redigere il bilancio e di assicurare il trattamento contabile delle transazioni economiche, patrimoniali e finanziarie dell'Azienda, in base alle normative vigenti.

➤ **Responsabile Contabilità Sinistri**

Assicura la corretta gestione delle fatture relative alle prestazioni di assistenza erogate dai fornitori, nel rispetto delle scadenze e delle normative vigenti e supervisiona l'emissione delle fatture di vendita relative alle prestazioni di assistenza erogate.

2.6. Principi del sistema dei Controlli ed efficacia del Modello

Le componenti che caratterizzano l'attuale struttura organizzativa della Società, riportate nei paragrafi precedenti, affinché sia garantito un efficace sistema di controlli preventivi, in relazione al rischio di commissione di reati contemplati dal Decreto, devono integrarsi in una architettura coerente e di sistema, che rispetti i principi di controllo ritenuti cruciali, quali:

- il rispetto del principio organizzativo di responsabilità inerente alla funzione svolta secondo la matrice dell'*accountability*;

- la promozione di una cultura del controllo diffusa in tutti i comparti dell'impresa dai Vertici ai Suoi Dipendenti e Collaboratori interni ed esterni;
- uno stile di direzione favorevole al mantenimento di un sistema di controllo interno efficace;
- una corretta autorizzazione per tutte le operazioni, sia di carattere generale, sia specifiche riferite a singole operazioni;
- una corretta applicazione del principio di separazione e segregazione delle funzioni.

Il sistema dei controlli si prefigge l'obiettivo di verificare che siano rispettate da dipendenti, collaboratori, fornitori, clienti, consulenti ed in genere terzi che abbiano rapporti con la Società, le leggi, i regolamenti e le procedure aziendali, segnalando i comportamenti trasgressivi, proponendo i rimedi ed operando, dove di competenza, per prevenire la commissione di reati, anche con riferimento alle disposizioni del Decreto.

In tale prospettiva, anche a seguito di quanto disposto in passato dal Regolamento n. 20 emesso dall'ex Isvap in data 26 marzo 2008 e, successivamente dal Regolamento Ivass n.38/2018 relativo al "Sistema di *governance* societaria", la Società sottostà al controllo svolto dalle Funzioni di controllo di Gruppo: Funzione di Revisione Interna, la Funzione di Compliance, la Funzione di Risk Management e la Funzione Attuariale.

2.7. Modalità di costruzione del Modello

Il Modello è stato costruito sulla base dei risultati di un'analisi del contesto aziendale effettuata attraverso interviste *all'Alta Direzione*, al *management* della Società ed ai responsabili delle Funzioni aziendali nonché attraverso l'analisi della documentazione della Società relativa agli organigrammi aziendali e al sistema di ripartizione delle responsabilità.

Sulla base dei riscontri delle attività reputate "sensibili" in base al rischio di commissione dei reati-presupposto di cui al D.lgs. 231/2001 è stata realizzata una mappatura dei rischi di commissione di reato e dell'apparato di presidi e controlli già esistenti e volti a prevenire o mitigare il rischio di commissione dei reati, valutando l'opportunità di intervenire con l'aggiornamento o l'implementazione degli stessi ovvero con la predisposizione di nuovi protocolli o procedure (*Risk assessment* Allegato n. 2).

2.8. Responsabilità per l'approvazione, il recepimento, l'integrazione e l'implementazione del Modello

Ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lett. a) del Decreto, l'adozione e l'efficace attuazione del Modello costituiscono atti di competenza e di emanazione del vertice esecutivo societario.

L'Organo Amministrativo ha pertanto la responsabilità e quindi il potere di approvare, integrare e modificare, mediante apposita delibera, i principi cardine enunciati nel presente documento e nei relativi allegati, che costituiscono parte integrante del Modello adottato dalla Società.

Conseguentemente, anche le decisioni in merito a successive modifiche e integrazioni del Modello saranno di competenza dell'Organo Amministrativo della Società, seppure su impulso dell'Organismo di Vigilanza, secondo quanto di seguito disposto.

Sarà competenza dell'Organo Amministrativo attivarsi e agire per l'attuazione del Modello, mediante valutazione e approvazione delle azioni necessarie per l'implementazione degli elementi fondamentali dello stesso.

Per l'individuazione di tali azioni, lo stesso si avvarrà del supporto e delle segnalazioni dell'Organismo di Vigilanza.

L'Organo Amministrativo deve altresì garantire l'implementazione e il rispetto effettivo dei presidi di controllo (c.d. Protocolli nelle aree aziendali "a rischio di reato"), anche in relazione ad esigenze di adeguamento futuro.

A tal fine l'Organo Amministrativo si avvale:

- dei Responsabili delle varie strutture organizzative della Società in relazione alle Attività a rischio di reato dalle stesse svolte;
- dell'Organismo di Vigilanza, cui sono attribuiti autonomi poteri di iniziativa e di controllo sulle Attività a rischio di reato.

3. L'ORGANISMO DI VIGILANZA

3.1. Requisiti dell'Organismo di Vigilanza

Il Decreto identifica in un "Organismo dell'Ente", dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo (art. 6, comma 1, lett. b), l'Organo al quale deve essere affidato il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello nonché quello di curarne il costante e tempestivo aggiornamento.

In relazione alla genericità del concetto di "Organismo dell'Ente" espresso dal Decreto, le Linee Guida dell'ANIA ritengono necessario che "l'Organismo sia dotato di autonomia di iniziativa e di controllo e di adeguati poteri nei confronti delle varie funzioni aziendali".

Con riferimento alla composizione dell'Organismo le Linee dell'ANIA ammettono una eterogeneità di soluzioni in proposito, ritenendo valide sia quella che individua una formazione con componenti tutti esterni all'Ente, sia quella con componenti tutti interni all'Ente, sia una scelta con soggetti misti. Anche con riferimento alla composizione dell'Organismo stesso, in relazione alle dimensioni dell'Ente, è prevista la possibilità che esso sia o di tipo monocratico o di tipo collegiale.

In ogni caso, le caratteristiche che l'Organismo di Vigilanza deve possedere sono le seguenti:

- Autonomia e indipendenza

La posizione dell'O.d.V. nell'ente deve garantire l'autonomia dell'iniziativa di controllo da ogni forma di interferenza e/o condizionamento da parte di qualunque componente dell'ente (ivi compreso l'organo dirigente).

L'Organismo è inoltre autonomo nel senso regolamentare, ovvero ha la possibilità di determinare le proprie regole comportamentali e procedurali nell'ambito dei poteri e delle funzioni determinate dall'Organo Amministrativo.

Ai fini della valutazione dei requisiti di autonomia e indipendenza, i componenti dell'O.d.V., dal momento della loro nomina e per tutta la durata della carica:

- non dovranno rivestire incarichi esecutivi o delegati nel Consiglio di Amministrazione della Società;
- non dovranno svolgere funzioni esecutive per conto della Società.

I componenti dell'Organismo di Vigilanza sono tenuti comunque a comunicare immediatamente all'Organo Amministrativo e allo stesso O.d.V. l'insorgere di eventuali condizioni ostative all'esercizio della loro attività.

- Professionalità

L'Organismo di Vigilanza è professionalmente capace ed affidabile.

Deve pertanto essere garantito il possesso in capo all' O.d.V., nel suo complesso, di competenze tecnico-professionali adeguate alle funzioni che è chiamato a svolgere nonché delle necessarie qualità per garantire la dinamicità del Modello, attraverso proposte di aggiornamento da indirizzare al vertice societario.

Ad esempio costituiscono requisiti professionali l'aver maturato esperienza in materie giuridiche, economiche, finanziarie o tecnico-scientifiche ovvero il possesso di competenze specialistiche adeguate alla funzione derivanti, ad esempio, dall'aver svolto per un congruo periodo di tempo attività professionali in materie attinenti al settore nel quale la Società opera e/o dall'aver una adeguata conoscenza dell'organizzazione e dei principali processi aziendali.

- Continuità d'azione

Al fine di garantire un'efficace ed effettiva attuazione del Modello, l'Organismo di Vigilanza, vigila costantemente sul rispetto del Modello, verifica assiduamente l'effettività e l'efficacia dello stesso, nonché il continuo aggiornamento e rappresenta un riferimento costante per ogni soggetto che presti attività lavorativa per la Società.

L'ANIA ipotizza che per le proprie attività l'Organismo possa servirsi o del supporto di servizi aziendali, oppure di soggetti esterni.

In considerazione della delicatezza delle predette scelte operative, ciascuna scelta deve essere comunque attuata con specifica delibera dell'Organo Amministrativo.

L'ANIA ritiene inoltre fondamentale che, “date l'estrema delicatezza e l'importanza del ruolo, il Modello stabilisca i parametri di massima dell'attività dell'Organismo di Vigilanza in termini di poteri/doveri, ferma sempre l'autonomia dei suoi poteri di iniziativa e di controllo”, e indica i criteri

di attribuzione dell'incarico a componente dell'Organismo, la durata di tale incarico, le condizioni dell'eventuale rinnovo, le modalità di revoca ecc., e i criteri generali di funzionamento”.

Il Regolamento dell'Organismo di Vigilanza ne disciplina l'attività in modo più analitico specificando i compiti e poteri allo stesso riconosciuti.

Il Regolamento viene altresì ad assolvere quella funzione che l'ANIA individua nella “*dimostrazione di effettiva indipendenza e di trasparenza*” che deve connotare l'Organismo di Vigilanza.

All'atto del conferimento dell'incarico, ciascun soggetto designato a ricoprire la carica di componente dell'Organismo di Vigilanza deve rilasciare una dichiarazione nella quale attesta l'assenza di motivi di incompatibilità e il possesso dei requisiti di autonomia, indipendenza e professionalità.

Sono considerati motivi di incompatibilità e/o di ineleggibilità dei membri dell'O.d.V. (anche con riferimento ad eventuali consulenti esterni coinvolti nell'attività e nello svolgimento dei compiti propri dell'Organismo di Vigilanza) e comportano la decadenza automatica:

- l'intervenuta dichiarazione di interdizione, inabilitazione, di fallimento ovvero la condanna a pena che comporta l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi;
- la condanna a seguito di sentenza, ancorché non ancora definitiva, o emessa ai sensi degli artt. 444 e ss. c.p.p. e anche se con pena condizionalmente sospesa, salvi gli effetti della riabilitazione:
 - a) alla reclusione per un tempo non inferiore ad un anno per uno dei delitti previsti dal Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 267;
 - b) a pena detentiva per un tempo non inferiore ad un anno per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa e dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari, di strumenti di pagamento;
 - c) alla reclusione per un tempo non inferiore ad un anno per un delitto contro la Pubblica Amministrazione, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'economia pubblica, per un delitto in materia tributaria;
 - d) per un qualunque delitto non colposo alla pena della reclusione per un tempo non inferiore a due anni;
 - e) per uno dei reati previsti dal titolo XI del libro V del codice civile così come riformulato del D.Lgs. 61/02;
 - f) per un reato che importi e abbia importato la condanna ad una pena da cui derivi l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici, ovvero l'interdizione temporanea dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
 - g) per uno o più reati tra quelli tassativamente previsti dal Decreto anche se con condanne a pene inferiori a quelle indicate ai punti precedenti;

- h) coloro che hanno rivestito la qualifica di componente dell'Organismo di Vigilanza in seno a società nei cui confronti siano state applicate le sanzioni previste dall'art. 9 del Decreto;
- i) coloro nei cui confronti sia stata applicata in via definitiva una delle misure di prevenzione previste dall'art. 10, comma 3, della legge 31 maggio 1965, n. 575, come sostituito dall'articolo 3 della legge 19 marzo 1990, n. 55 e successive modificazioni;
- j) coloro nei cui confronti sia stata applicata in via definitiva una delle sanzioni amministrative accessorie previste dall'art. 187 quater del D.Lgs. n.58/1998.

3.2. Composizione dell'Organismo di Vigilanza

A seguito della precedente illustrazione dei requisiti che deve possedere l'Organismo di Vigilanza, IMA Servizi S.c.a.r.l. ritiene che, per garantire la necessaria autonomia di iniziativa e l'indipendenza, sia indispensabile che la composizione soggettiva del proprio O.d.V. non coincida interamente con quella dell'O.d.V. della controllante IMA Italia Assistance S.p.A. Il rapporto tra i due Organismi di Vigilanza, come suggerito dalle Linee Guida emanate da Confindustria, si declina in un'ottica di pariteticità e collaborazione.

È inoltre necessario che non siano attribuiti all'O.d.V. compiti operativi che impedirebbero l'obiettività di giudizio durante le verifiche sui comportamenti e sul Modello e che i suoi componenti abbiano specifiche competenze tecniche e professionali.

La Società ritiene pertanto opportuno, in merito alla composizione dell'Organismo di Vigilanza, esplicitare quanto segue:

- che una configurazione collegiale dell'Organismo appaia coerente con le dimensioni della Società;
- che possano essere nominati componenti dell'O.d.V. di IMA Servizi S.c.a.r.l. i membri indipendenti e/o non esecutivi dell'Organo Amministrativo;
- che all'interno dell'Organismo di Vigilanza siano presenti soggetti con professionalità adeguate in materia giuridica e di controllo e gestione dei rischi aziendali;
- che i componenti interni vengano eventualmente affiancati da professionalità esterne con specifiche qualifiche professionali.

I membri dell'Organismo di Vigilanza sono nominati con delibera dell'Organo Amministrativo e avranno di norma una durata in carica coincidente con quella degli amministratori che li hanno nominati, fatto salvo diversa decisione in proposito.

Al fine di garantirne l'autonomia di attività, l'O.d.V. è dotato di un proprio budget annuale determinato dall'Organo Amministrativo.

3.3. Nomina dell'Organismo di Vigilanza

Il C.d.A. ha costituito un Organismo di Vigilanza collegiale. La durata dello stesso è associata alla scadenza del mandato dell'Organo Amministrativo.

In caso di dimissioni o decadenza automatica di un componente dell'Organismo, quest'ultimo ne darà comunicazione tempestiva all'Organo Amministrativo il quale prenderà senza indugio le decisioni del caso, nominando un nuovo componente.

È fatto obbligo al Presidente ovvero al membro più anziano dell'O.d.V. di comunicare tempestivamente all'Organo Amministrativo il verificarsi di una delle ipotesi dalle quali derivi la necessità di sostituire un componente dell'Organismo.

Con la delibera di revoca di un membro dell'O.d.V., l'Organo Amministrativo provvede alla nomina di un nuovo componente.

L'Organismo di Vigilanza verifica, entro 30 giorni dalla nomina, la sussistenza, in capo ai propri componenti dei requisiti previsti, sulla base di una dichiarazione resa dai singoli interessati, comunicando l'esito di tale verifica all'Organo Amministrativo.

Fatte salve le ipotesi di decadenza automatica, i membri dell'Organismo non possono essere revocati dall'Organo Amministrativo se non per giusta causa.

Rappresentano ipotesi di giusta causa di revoca:

- l'interruzione del rapporto di lavoro, laddove il componente sia anche dipendente della Società o di una società controllata o collegata;
- la sottoposizione del componente a procedure di interdizione, inabilitazione o fallimento;
- l'imputazione in procedimenti penali con contestazione di reati che prevedano una pena che importi l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi.

Altre eventuali ipotesi di giusta causa possono essere ravvisate di volta in volta dall'Organo Amministrativo.

3.4. Regole di convocazione e funzionamento

Le regole per il funzionamento dell'Organismo di Vigilanza sono specificatamente disciplinate dal Regolamento dell'Organismo di Vigilanza che prevede, in dettaglio, tutti i compiti ad esso spettanti.

3.5. Funzioni e poteri dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza ha i seguenti compiti in merito alla verifica:

- sull'efficacia ed il funzionamento del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei Reati;

- sull'osservanza del Modello da parte dei dipendenti, dei soggetti apicali, e dei soggetti terzi;
- sull'opportunità di aggiornamento del Modello, nell'ipotesi in cui le analisi svolte evidenzino la necessità di effettuare correzioni ed adeguamenti, suggerendo all'organo decisionale gli adeguamenti o aggiornamenti ritenuti necessari.

Sul piano operativo è affidato all'Organismo di Vigilanza il compito di:

- coordinarsi con i Vertici Aziendali per la definizione delle modalità ritenute idonee per l'adeguata diffusione verso tutti i Destinatari del presente Modello;
- vigilare sull'osservanza da parte dei Destinatari delle prescrizioni contenute nel Modello su base continuativa, con particolare riguardo alle aree sensibili;
- verificare periodicamente la mappa delle Aree a Rischio Reato o attività sensibili al fine di valutare i mutamenti dell'attività e, a tal fine, all'Organismo di Vigilanza dovranno essere segnalate da parte del Management o degli addetti alle attività di controllo, le eventuali situazioni che possono esporre la Società al rischio di Reato;
- effettuare periodicamente, eventualmente anche con la collaborazione di professionisti esterni, verifiche volte all'accertamento di quanto previsto dal Modello; in particolare, assicurare che le procedure, i protocolli e i controlli previsti siano posti in essere e documentati in maniera conforme e che i principi etici siano rispettati. Si osserva, tuttavia, che le attività di controllo sono demandate alla responsabilità primaria dei Responsabili delle singole funzioni aziendali e sono considerate parte integrante di ogni processo interno a IMA IMA Servizi S.c.a.r.l.;
- effettuare periodicamente, anche per mezzo di "interventi a sorpresa", verifiche mirate su determinate operazioni o atti specifici posti in essere, soprattutto nell'ambito delle attività sensibili i cui risultati vengano riassunti in un apposito rapporto il cui contenuto sarà esposto agli organi societari;
- coordinarsi con le altre funzioni aziendali (anche attraverso apposite riunioni) per uno scambio di informazioni per tenere aggiornate le aree a rischio reato/sensibili per tenere sotto controllo la loro evoluzione al fine di realizzare il costante monitoraggio;
- raccogliere, elaborare e conservare tutte le informazioni rilevanti ricevute nel rispetto del Modello, nonché aggiornare la lista delle informazioni che allo stesso devono essere trasmesse. A tal fine, l'Organismo di Vigilanza ha libero accesso a tutta la documentazione aziendale rilevante e deve essere costantemente informato dal *management*;
- suggerire l'aggiornamento del Modello, qualora emerga l'esigenza di operare correzioni ed adeguamenti (ad esempio a seguito di una variazione della normativa di riferimento, o a seguito di modifiche alla struttura operativa della società);
- promuovere iniziative per la formazione sul Modello con la predisposizione di eventuale documentazione necessaria a tal fine;
- segnalare alle Funzioni aziendali competenti/agli organi della Società le violazioni al Modello riscontrate, al fine di avviare il procedimento disciplinare, nonché le infrazioni effettuate dai soggetti tenuti al rispetto dei principi etici di IMA Servizi S.c.a.r.l. e di norme

specifiche di cui al Modello medesimo, al fine di valutare le azioni disciplinari da intraprendere.

Per l'assolvimento delle proprie attività, l'Organismo di Vigilanza dovrà:

- predisporre, all'inizio di ciascun esercizio, un piano di attività;
- coordinare l'attività di definizione delle procedure atte a prevenire il verificarsi di condotte illecite ai sensi del Decreto;
- assistere i dipendenti ed i collaboratori esterni/fornitori nella risoluzione di eventuali problemi riscontrati nell'attuazione del Modello;
- verificare l'aderenza delle procedure e dei comportamenti aziendali alle prescrizioni del Modello (*compliance*);
- valutare l'adeguatezza del sistema dei controlli ai fini della prevenzione di comportamenti illeciti o in contrasto con il Modello;
- verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Modello;
- istituire operativamente una casella di posta elettronica ed informare i destinatari dell'esistenza della stessa e di un indirizzo di posta fisica ove i medesimi soggetti possano inviare le segnalazioni inerenti alle violazioni delle prescrizioni del Modello, nonché le segnalazioni in merito ad infrazioni da parte dei soggetti tenuti al rispetto dei principi etici contenuti nel Codice Etico e di Comportamento (Allegato n. 3 al presente Modello) della Società;
- ricevere segnalazioni da parte del personale delle diverse aree aziendali in merito ad eventuali anomalie;
- coordinare eventuali attività di accertamento dell'osservanza del Modello istituito.

Ai fini dello svolgimento del proprio ruolo e della funzione di Organismo di Vigilanza, al predetto organo sono attribuiti i poteri d'iniziativa e di controllo e le prerogative necessari al fine di garantire all'Organismo stesso la possibilità di svolgere l'attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello.

L'Organismo di Vigilanza si avvale ordinariamente delle strutture della Società per l'espletamento dei suoi compiti di vigilanza e controllo, e principalmente del personale della funzione/servizio di Revisione Interna, struttura istituzionalmente dotata di competenze tecniche e risorse, umane e operative, idonee a garantire lo svolgimento su base continuativa delle verifiche, delle analisi e degli altri adempimenti necessari.

L'Organismo di Vigilanza, direttamente o per il tramite delle varie strutture aziendali all'uopo designate, ha accesso a tutte le attività svolte dalla Società e alla relativa documentazione, sia presso gli uffici della Società, sia presso le strutture periferiche.

Per quanto concerne in particolare la materia della tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, l'Organismo potrà avvalersi di tutte le risorse attivate per la gestione dei relativi aspetti

(Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza, Medico competente, ecc.), nonché di quelle previste dalle normative di settore, quali, ad esempio, il D.Lgs. n. 81/2008.

Tenuto conto della peculiarità delle responsabilità attribuite all'O.d.V. e dei contenuti professionali specifici da esse richieste, lo stesso, qualora lo ritenga necessario, potrà avvalersi anche del supporto di soggetti esterni.

L'Organo Amministrativo della Società stabilisce, per l'intera durata della carica, il compenso annuo spettante ai componenti dell'Organismo di Vigilanza.

Le attività poste in essere dall'Organismo non possono essere sindacate da alcun altro organismo o struttura aziendale, fermo restando che l'Organo Amministrativo, in quanto ultimo responsabile del funzionamento del Modello organizzativo, potrà in ogni caso svolgere un'attività di vigilanza sull'adeguatezza dell'intervento dell'Organismo medesimo.

3.6. L'attività di *reporting* dell'O.d.V.

Al fine di garantire l'autonomia e l'indipendenza necessari allo svolgimento dei compiti che gli sono affidati, l'O.d.V. riporta direttamente all'Organo Amministrativo.

Ogni anno l'O.d.V. sottopone all'Organo Amministrativo un Piano delle Attività e Verifiche previste per l'anno successivo ed in seguito è tenuto a comunicare gli eventuali cambiamenti che vi sono stati apportati.

L'Organismo è tenuto a presentare una relazione scritta sugli esiti delle proprie attività all'Organo Amministrativo, con periodicità almeno semestrale, e comunque ogni volta che risulti essere necessario.

In tale relazione devono essere descritti:

- l'attività svolta, indicando in particolare i controlli effettuati, l'esito degli stessi e l'eventuale aggiornamento delle Attività Sensibili, l'efficacia del Modello ed il suo grado di aggiornamento (con riferimento anche alle nuove fattispecie di reati presupposto presi in considerazione), il rispetto ed applicazione delle procedure prese in considerazione;
- le eventuali criticità emerse sia in termini di comportamenti o eventi interni, sia in termini di efficacia del Modello;
- gli interventi correttivi e migliorativi pianificati ed il loro stato di realizzazione e tutti i suggerimenti ritenuti utili per una efficace gestione dei rischi correlati ai reati presupposto.

L'O.d.V. provvede a segnalare tempestivamente all'Organo Amministrativo eventuali violazioni del Modello da parte di soggetti apicali, dipendenti di IMA Servizi S.c.a.r.l. e soggetti terzi (collaboratori e fornitori) che interagiscono con la stessa riscontrate nel corso delle proprie attività.

L'O.d.V. è tenuto ad informare formalmente l'Organo Amministrativo sui risultati degli accertamenti svolti ed eventualmente anche i Responsabili delle Aree o servizi competenti, qualora emergessero delle necessità di miglioramento.

L'Organismo valuta tutte le segnalazioni di violazione ricevute e, previa verifica della loro fondatezza, le comunica senza indugio al responsabile gerarchico del soggetto che ha commesso la violazione e all'Organo Amministrativo, al fine dell'applicazione nei confronti del soggetto responsabile della violazione, del relativo procedimento ai sensi del Sistema Disciplinare.

Qualora la violazione sia di particolare gravità ovvero riguardi i Vertici o i Consiglieri della Società, l'O.d.V. informa l'Organo Amministrativo ferma in ogni caso, l'applicazione di quanto previsto dalla Procedura di Whistleblowing che costituisce allegato del presente Modello.

L'Organo Amministrativo ha la facoltà di convocare in qualsiasi momento l'O.d.V. il quale, a sua volta, ha la facoltà di richiedere, attraverso le funzioni o i soggetti competenti, la convocazione dei predetti organi per motivi urgenti.

L'Organismo di Vigilanza può scambiare informazioni con l'Organo Amministrativo se ritenuto necessario o opportuno nell'ambito dell'espletamento delle rispettive competenze e responsabilità.

3.7. Obblighi informativi verso l'O.d.V.

Per consentire all'Organismo di Vigilanza idonea capacità di reperimento delle informazioni e quindi effettività di azione nei confronti dell'organizzazione aziendale, sono individuati, mediante lo specifico Regolamento dell'Organismo di Vigilanza emanato dall'Organismo medesimo, particolari flussi informativi verso l'Organismo di Vigilanza.

Ferma in ogni caso l'applicazione di quanto previsto dalla Procedura di Whistleblowing che costituisce allegato del presente Modello, valgono al riguardo le seguenti prescrizioni di carattere generale:

- sono raccolte dall'O.d.V. eventuali segnalazioni relative alla commissione o al ragionevole pericolo di commissione dei Reati o comunque relative a comportamenti che possono determinare la violazione di quanto stabilito dal presente Modello;
- al fine di raccogliere in modo efficace le segnalazioni sopra descritte, l'O.d.V. provvede anche di propria iniziativa a sollecitare eventualmente anche con apposite richieste ai destinatari del Modello in ordine ad eventuali atti o fatti a loro conoscenza;
- l'O.d.V. valuta discrezionalmente e sotto la sua responsabilità, le segnalazioni ricevute ed i casi in cui è necessario attivarsi.

In ogni caso devono obbligatoriamente ed immediatamente essere trasmesse all'Organismo di Vigilanza le informazioni concernenti:

- ogni violazione presunta delle regole di cui al Modello o comunque comportamenti non in linea con le regole di condotta adottate dalla Società;
- la commissione o il tentativo di commissione di condotte illecite previste dal Decreto o che comunque rilevano ai fini della responsabilità amministrativa dell'Ente;
- i provvedimenti e/o notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria, o da qualsiasi altra autorità, fatti comunque salvi gli obblighi di segreto imposti dalla legge, dai quali si evinca lo svolgimento di indagini, anche nei confronti di ignoti, per gli illeciti ai quali è applicabile il D. Lgs. n. 231/2001, qualora tali indagini coinvolgano la Società o suoi Dipendenti od Organi Societari o comunque la responsabilità della Società stessa;

- i provvedimenti di archiviazione dei predetti procedimenti con le relative motivazioni;
- le richieste di assistenza legale inoltrate da dirigenti, dipendenti o altri soggetti che ne avessero titolo, nei confronti dei quali la magistratura abbia avviato procedimenti per i reati previsti dal D. Lgs. 231/2001;
- i rapporti predisposti dalle funzioni aziendali nell'ambito della loro attività di controllo, dai quali possano emergere fatti, atti, eventi od omissioni con profili di grave criticità rispetto all'osservanza delle norme del Decreto;
- i procedimenti disciplinari promossi o, nel caso in cui dette violazioni siano commesse da soggetti non dipendenti, le iniziative sanzionatorie assunte;
- informazioni su: visite, ispezioni e accertamenti avviati da parte degli enti competenti della Pubblica Amministrazione ed Organismi di Controllo (a titolo meramente esemplificativo Guardia di Finanza, ASL, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, ecc.) e, alla loro conclusione, eventuali rilievi e sanzioni comminate;
- ogni violazione del Codice Etico e di Comportamento adottato dalla Società;
- contenziosi attivi e passivi in corso, quando la controparte sia un ente o soggetto pubblico (o soggetto equiparato) e, alla loro conclusione, i relativi esiti.

Ogni segnalazione/comunicazione inviata all'O.d.V. è conservata dallo stesso in un apposito archivio informatico e/o cartaceo tenuto in conformità alla normativa in materia di trattamento dei dati personali, salvo l'assolvimento dei propri compiti di *reporting* verso il vertice societario e fermo restando quanto previsto dalla Procedura di Whistleblowing che costituisce allegato al presente Modello.

3.8. Modalità di trasmissione delle segnalazioni

La Società ha recepito le disposizioni normative vigenti in materia di cd. Whistleblowing nella specifica e relativa Procedura che costituisce allegato al presente Modello e alla quale si rimanda.

3.9. Verifiche sull'adeguatezza del Modello

L'O.d.V. effettua periodicamente specifiche verifiche sull'adeguatezza del Modello ovvero sulla reale capacità del Modello di prevenire i Reati.

Tali attività di verifica si concretizzano innanzitutto nello svolgimento di controlli a campione sulle principali aree/attività a rischio, e sui contratti di maggior rilevanza stipulati dalla Società, nel rispetto di quanto previsto nel piano annuale delle attività.

Inoltre, viene svolta un'attività di analisi delle segnalazioni pervenute e delle conseguenti azioni intraprese dall'O.d.V. e di verifica sull'effettiva e corretta attuazione, da parte delle strutture aziendali interessate, di eventuali soluzioni proposte per l'incremento dell'efficacia del Modello (*follow up*).

3.10. Verbali delle riunioni dell'Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è tenuto a conservare in forma cartacea e/o digitale il Libro verbale delle riunioni dove dovranno essere raccolti i verbali delle riunioni dell'O.d.V., ovvero le copie dei verbali degli altri Organi Sociali nei casi previsti dal Modello.

I verbali dovranno indicare sinteticamente data e ora di apertura e chiusura della riunione, i presenti alla riunione, l'ordine del giorno, le discussioni in tema, le decisioni e le motivazioni delle decisioni.

4. FORMAZIONE E DIFFUSIONE DEL MODELLO

La Società, consapevole dell'importanza degli aspetti formativi e informativi opera al fine di garantire la conoscenza da parte del Personale sia del contenuto del Decreto 231/2001, sia del Modello e degli obblighi derivanti dal medesimo.

Ai fini dell'attuazione del Modello, il sistema di formazione ed informazione verso il Personale è supervisionato dall'O.d.V., in stretto coordinamento con i Vertici Aziendali e i Responsabili delle altre Funzioni coinvolte nell'applicazione del Modello.

4.1. Destinatari

Il presente Modello Organizzativo è rivolto a tutto il personale della Società, che è tenuto a conoscere e rispettare le sue disposizioni.

Il rispetto delle prescrizioni dettate dal Decreto, così come il rispetto dei principi comportamentali indicati nel Codice Etico della Società, che forma parte integrante del Modello, è richiesto anche ai fornitori e consulenti che operano per IMA Servizi S.c.a.r.l.

A tale proposito l'attività di formazione, sensibilizzazione e di informazione riguarda tutto il Personale, compreso il Personale Apicale.

4.2. Comunicazione e Informazione

Il Modello deve venir comunicato ai componenti dell'Organo Amministrativo e a tutti i Dipendenti. Al fine di favorire l'effettiva conoscenza e diffusione del Modello, esso risulta depositato, unitamente al Codice Etico, nel sito intranet aziendale ed è accessibile a tutti i dipendenti della società.

La costante informazione del personale in ordine ai principi e alle prescrizioni contenute nel Modello rappresenta infatti un fattore di grande importanza per la corretta ed efficace attuazione del sistema di prevenzione aziendale.

Anche soggetti terzi che instaurano rapporti di collaborazione/fornitura con IMA Servizi S.c.a.r.l. dovranno essere informati dell'adozione del presente Modello e dovranno essere loro comunicate le conseguenze del mancato rispetto dei principi del Modello e delle regole di condotta contenute nel Codice Etico.

I Collaboratori ed i Consulenti sono altresì informati delle regole e dei principi di controllo contenuti nelle Parti Speciali, relativi alla specifica area dell'attività espletata.

4.3. La formazione

La partecipazione alla formazione da parte dei Destinatari è obbligatoria e deve essere idoneamente documentata a cura dello stesso Organismo di Vigilanza.

In ogni caso, la Società attua idonei processi formativi finalizzati ad illustrare il quadro normativo, i principi di riferimento del Modello Organizzativo, gli obblighi informativi e le regole comportamentali da seguire nelle aree a rischio.

Il livello di formazione e di informazione dei Destinatari assume un differente grado di approfondimento, con particolare attenzione verso quei dipendenti che operano nelle Aree Sensibili. L'attività di formazione è pertanto differenziata in funzione della qualifica dei Destinatari e del livello di rischio dell'area in cui operano.

5. IL SISTEMA DISCIPLINARE EX D. LGS. 231/2001

5.1. Obiettivo ed ambito di applicazione

La definizione di un sistema di sanzioni (commisurate alla gravità della violazione e dotate di deterrenza), applicabili in caso di mancato rispetto delle regole di cui al presente Modello, rende efficiente l'azione di vigilanza dell'O.d.V. ed ha lo scopo di garantire l'osservanza del Modello stesso. La definizione di tale sistema sanzionatorio costituisce, infatti, ai sensi dell'art. 6, comma 2, lettera e) del D.Lgs. 231/2001, un requisito essenziale del Modello ai fini dell'esimente rispetto alla responsabilità dell'Ente.

Le sanzioni previste dal sistema sanzionatorio saranno attivate indipendentemente dallo svolgimento e dall'esito del procedimento penale eventualmente avviato dall'autorità giudiziaria, nel caso in cui il comportamento da censurare valga anche ad integrare una fattispecie di reato rilevante ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

In generale, l'adeguatezza del sistema disciplinare alle prescrizioni del Decreto deve essere costantemente monitorata dall'O.d.V.

Quanto di seguito esposto costituisce il sistema disciplinare previsto dal Modello in ottemperanza agli art. 6 e 7 del D.Lgs. 231/2001.

I soggetti potenzialmente destinatari dei provvedimenti disciplinari sono principalmente il personale apicale ed il personale sottoposto ad altrui direzione.

Si ricorda che il presente sistema disciplinare integra e non sostituisce il più generale sistema sanzionatorio inerente ai rapporti tra datore di lavoro e dipendente.

Nell'ambito del presente Modello la responsabilità di applicazione ricade sull'Organo Amministrativo che avvia le attività di indagine in merito al procedimento disciplinare eventualmente anche a seguito di segnalazione da parte dell'Organismo di Vigilanza che ha i compiti di vigilanza sulla corretta applicazione del Modello.

Il mancato rispetto e/o la violazione delle norme di legge, dei principi generali del presente Documento, delle regole di comportamento imposte dal Codice Etico e di Comportamento e delle procedure aziendali, ad opera di lavoratori dipendenti della Società, costituiscono inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e illecito disciplinare. Rimane ferma in ogni caso l'applicazione di quanto previsto dalla Procedura di Whistleblowing che costituisce allegato del presente Modello.

Nei singoli casi, il tipo e l'entità delle sanzioni specifiche verranno applicate in proporzione alla gravità delle mancanze e, comunque, in considerazione degli elementi di seguito elencati:

- a) elemento soggettivo della condotta, a seconda del dolo o della colpa;
- b) rilevanza degli obblighi violati;
- c) livello di responsabilità gerarchica e/o tecnica;
- d) presenza di circostanze aggravanti o attenuanti con particolare riguardo alla professionalità, alle precedenti esperienze lavorative, alle circostanze in cui è stato commesso il fatto;
- e) eventuale condivisione di responsabilità con altri soggetti che abbiano concorso nel determinare la mancanza;

f) comportamenti che possano compromettere, sia pure a livello potenziale, l'efficacia del Modello Organizzativo.

Qualora con un solo atto siano state commesse più infrazioni, punite con sanzioni diverse, potrà essere applicata la sanzione più grave.

5.2. Violazione del Modello

Ai fini dell'ottemperanza del D.Lgs. 231/2001, costituiscono violazione del Modello i seguenti comportamenti:

- la commissione di un reato previsto dal Decreto;
- la violazione, anche con condotte omissive e in eventuale concorso con altri, dei principi e delle procedure operative aziendali che costituiscono attuazione del presente Modello;
- l'omissione dei controlli sulle attività sensibili o su fasi di esse previsti dalle Parti Speciali del presente Modello;
- la redazione, anche in concorso con altri, di documentazione non veritiera o l'agevolazione nella redazione da parte di altri di documentazione non veritiera;
- la sottrazione, la distruzione o l'alterazione di documentazione al fine di eludere il sistema dei controlli previsto dal Modello, le dichiarazioni mendaci a richieste di informazioni dell'O.d.V.;
- le condotte idonee ad ostacolare i controlli dell'Organismo di vigilanza, ivi compresa la mancata collaborazione nell'ambito delle attività di verifica predisposta dall'O.d.V.;
- la mancata vigilanza sull'operato dei propri sottoposti qualora si svolgano le attività sensibili di cui alla Parte Speciale del Modello;
- la messa in atto di azioni o comportamenti non conformi ai principi contenuti nel Codice Etico e di comportamento, ovvero l'omissione di azioni o comportamenti prescritti dal Codice stesso, nell'espletamento dei processi sensibili o di attività a questi connesse;
- violazione delle misure di tutela del segnalante secondo quanto previsto dalla normativa in tema di *whistleblowing* in relazione alla riservatezza dello stesso e a comportamenti ritorsivi nei confronti del medesimo.

5.3. Sistema sanzionatorio dei Dipendenti in ambito 231

I provvedimenti disciplinari vengono applicati in relazione alla gravità della mancanza. L'esercizio del potere disciplinare deve sempre conformarsi ai principi di:

- proporzione, commisurando la sanzione irrogata all'entità dell'atto contestato;
- contraddittorio, assicurando il coinvolgimento del soggetto interessato: formulata la contestazione dell'addebito, tempestiva e specifica, occorre dargli la possibilità di addurre giustificazioni a difesa del suo comportamento.

Nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 7 della legge 20 maggio 1970 n. 300 (Statuto dei Lavoratori) e delle eventuali normative speciali applicabili, i provvedimenti disciplinari irrogabili ai

dipendenti non dirigenti sono quelli previsti dall'apparato sanzionatorio di cui al CCNL applicato da IMA Servizi S.c.a.r.l.¹.

I provvedimenti disciplinari sono:

1. il biasimo inflitto verbalmente per le mancanze più lievi;
2. il biasimo inflitto per iscritto nei casi di recidiva delle infrazioni di cui al precedente punto;
3. la multa in misura non eccedente l'importo di 4 ore della normale retribuzione;
4. la sospensione della retribuzione e dal servizio per un massimo di 10 giorni;
5. il licenziamento disciplinare con o senza preavviso e con le altre conseguenze di ragione e di legge.

Per quanto riguarda l'accertamento delle violazioni e l'irrogazione della sanzione, la competenza è riservata di concerto all'Organismo di Vigilanza ed all'Amministratore Delegato, ferma in ogni caso l'applicazione di quanto previsto dalla Procedura di Whistleblowing che costituisce allegato del presente Modello.

Restano ferme, e si intendono qui richiamate, tutte le disposizioni di cui all'art. 7 della Legge 300/1970 in relazione all'obbligo di preventiva contestazione dell'addebito al dipendente, anche al fine di consentire allo stesso di approntare un'adeguata difesa e di fornire eventuali giustificazioni, nonché ai fini della rilevanza della recidiva.

Incorre nel provvedimento di licenziamento il lavoratore che, nell'espletamento della sua attività compia atti non conformi alle prescrizioni del Modello e diretti in modo univoco al compimento di un reato sanzionato dal d.lgs. 231/2001, ravvisandosi in tale comportamento un'infrazione alla disciplina così grave da non consentire la prosecuzione nemmeno provvisoria del rapporto di lavoro oppure che abbia riportato condanna passata in giudicato per uno dei Reati contemplati nel D.Lgs. 231/2001.

5.4. Sistema sanzionatorio dei Dirigenti

In caso di violazione, da parte di Dirigenti, dei principi di comportamento indicati nel Modello Organizzativo e nel Codice Etico e/o procedure aziendali esistenti, si provvederà ad applicare nei confronti dei responsabili, in funzione del rilievo e della gravità delle azioni commesse, e comunque in conformità a quanto previsto dal vigente CCNL, le misure ritenute più idonee.

La gestione dei procedimenti disciplinari e l'irrogazione delle sanzioni stesse restano di competenza dell'Organo Amministrativo.

5.5. Misure nei confronti di Amministratori e Sindaci

In caso di violazione della normativa vigente, del Modello o del Codice di Etico da parte di uno o più membri dell'Organo Amministrativo e/o del Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza informa l'intero Collegio Sindacale e l'intero Organo Amministrativo ai fini dell'adozione degli opportuni provvedimenti.

¹ Il contratto applicato è quello per i dipendenti non dirigenti delle imprese di assicurazione/assistenza.

5.6. Misure nei confronti di altri Collaboratori (Consulenti ed *Outsourcers*)

Condizione necessaria per l'instaurazione di un rapporto contrattuale con soggetti terzi, quali Collaboratori esterni, Consulenti e Fornitori con cui la Società entri in contatto nello svolgimento di relazioni d'affari, è l'assunzione dell'impegno da parte del contraente terzo di rispettare il Codice Etico e le disposizioni del Modello 231 adottati da IMA Servizi S.c.a.r.l.

I predetti contratti dovranno prevedere l'immediata risoluzione o il mancato rinnovo dell'incarico/fornitura, o il diritto di recesso in favore della Società senza alcuna penale in capo a quest'ultima, in caso di realizzazione di Reati o commissione di condotte di cui ai Reati previsti dal D.lgs. 231/2001, ovvero in caso di violazione di regole del Codice Etico o del Modello 231 adottato dalla Società.

La commissione dei reati di cui al D.lgs. 231/2001 da parte di Consulenti o di Partner/Fornitori, con esclusione dei fornitori della Rete collaboratori che intervengono nelle fasi di erogazione del Servizio di Assistenza, così come ogni violazione da parte degli stessi delle regole di cui al Modello, comporterà, per le funzioni aziendali che con gli stessi intrattengono rapporti, l'obbligo di azionare altri eventuali strumenti contrattuali e di legge a disposizione per la tutela dei diritti della Società, oltre alla risoluzione del contratto ed il risarcimento dei danni.

**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO
AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001**

Ed. 7 - 29 settembre 2023

**Allegato 3
CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

INDICE

1.	DEFINIZIONI	4
2.	OBIETTIVO	6
2.1.	PREMESSA	6
3.	<u>PARTI PRIMA</u> : VALORI E AMBITO DI APPLICAZIONE	8
3.1.	VALORI	8
3.2.	AMBITO DI APPLICAZIONE	8
3.3.	EFFICACIA DEL CODICE NEI CONFRONTI DI DIPENDENTI, COLLABORATORI ED AMMINISTRATORI.....	9
3.4.	EFFICACIA DEL PRESENTE CODICE NEI CONFRONTI DI TERZI.....	11
4.	<u>PARTI SECONDA</u> : RAPPORTI INTERNI ED ESTERNI.....	12
4.1.	RISORSE UMANE	12
4.2.	POLITICA DI SELEZIONE E PARI OPPORTUNITÀ.....	12
4.3.	AMBIENTE DI LAVORO E SICUREZZA	12
4.4.	UTILIZZO DI ATTREZZATURE E STRUTTURE AZIENDALI	14
4.5.	DONATIVI, BENEFICI O ALTRE UTILITÀ.....	14
4.6.	DOCUMENTI INFORMATICI E USO DELLA POSTA ELETTRONICA AZIENDALE E INTERNET	15
4.7.	SOSTANZE ALCOLICHE E STUPEFACENTI; FUMO	16
4.8.	CONFLITTO DI INTERESSE	16
4.9.	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA.....	17
4.10.	PERSONALE NON DIPENDENTE	17
4.11.	CLIENTELA.....	17
4.12.	RAPPORTI CON CLIENTI, FORNITORI E CONSULENTI.....	18
4.13.	RAPPORTI CON ENTI PUBBLICI E/O CONCESSIONARI	19
4.14.	RAPPORTI CON AUTORITÀ DI VIGILANZA E ALTRI SOGGETTI DI CONTROLLO PUBBLICI IN CASO DI VERIFICHE ISPETTIVE.....	23

4.15.	RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E PARTITI POLITICI.....	23
4.16.	REGOLE DI CONDOTTA PER LA PARTECIPAZIONE A GARE DI APPALTO	24
5.	<u>PARTE TERZA</u>: CONTABILITÀ E CONTROLLO INTERNO.....	25
5.1.	AMMINISTRAZIONE E BILANCIO	25
5.2.	REGISTRAZIONI CONTABILI	25
5.3.	REDAZIONE DI BILANCI, RELAZIONI E ALTRE COMUNICAZIONI SOCIALI PREVISTE PER LEGGE.....	26
5.4.	ADEMPIMENTI FISCALI E PREVIDENZIALI	26
5.5.	CONTROLLI INTERNI	27
6.	<u>PARTE QUARTA</u>: DIVULGAZIONE DEL CODICE, VIOLAZIONI E SANZIONI.....	28
6.1.	DIFFUSIONE, PUBBLICAZIONE E FORMAZIONE.....	28
6.2.	MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI.....	28
6.3.	LE SANZIONI	29
6.4.	ENTRATA IN VIGORE	30



1. DEFINIZIONI

Nel Codice Etico e di Comportamento, le seguenti espressioni hanno il significato qui di seguito indicato:

Alta Direzione	Significa l'amministratore delegato, il direttore generale nonché l'alta dirigenza che svolge compiti di sovrintendenza gestionale.
Amministratori	Significa il Presidente, l'Amministratore delegato, i membri del Consiglio di amministrazione, ed i membri del Collegio sindacale ad essi assimilati.
Autorità di Vigilanza	Significa Ivass – Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni
Codice	Significa il Codice Etico e di Comportamento del Gruppo IMA Italia Assistance e, per IMACare S.r.l.-s.b., il testo dello stesso così come recepito e integrato dalla stessa.
Collaboratori	Significa i soggetti che intrattengono con le Società del Gruppo IMA Italia Assistance rapporti di agenzia o rappresentanza commerciale ovvero altri rapporti di collaborazione coordinata e continuativa prevalentemente personale e senza vincolo di subordinazione o le prestazioni di lavoro occasionale.
Destinatari	Significa i soggetti a cui si applicano le disposizioni del Codice e, in particolare, i Dipendenti, i Collaboratori e gli Amministratori, Consulenti e i Terzi che entrano in contatto con le società del Gruppo IMA Italia Assistance o che agiscono in nome e per conto delle stesse.
Dipendenti	Significa i soggetti che hanno con le Società del Gruppo IMA Italia Assistance un rapporto di lavoro subordinato.
Gruppo IMA Italia Assistance o Gruppo	Significa Gruppo Assicurativo iscritto all'albo gruppi Ivass n.025, composto al momento del recepimento del presente Codice, dalla Capogruppo IMA Italia Assistance S.p.A, IMA Servizi S.c.a.r.l. e IMACare s.r.l. – s.b.

Modello 231	Significa Modello di Organizzazione, Controllo e Gestione adottato dalla Società ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, nella sua interezza (Parte Generale, Parti Speciali e Allegati).
Organismo di Vigilanza	Significa l'Organismo interno di controllo, istituito ai sensi dell'art. 6 del Decreto 231/2001, preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, del Codice Etico e di Comportamento e dei relativi aggiornamenti.
Responsabili	Significa ciascun Dirigente/Quadro responsabile di lavoro altrui o Responsabile di un servizio.
Società	Significa ogni società del Gruppo IMA Italia Assistance.



2. Obiettivo

2.1. Premessa

La Società ritiene essenziale, ai fini della prevenzione di ogni comportamento censurabile, fissare i principi etici di riferimento dell'attività del Gruppo e della propria attività in un documento ufficiale che va a costituire così un elemento essenziale del Sistema di Controllo Interno.

La Società intende rendere noto quanto grande sia il peso dato da tutto il Gruppo e dalla stessa ai valori dell'onestà, dell'integrità, della responsabilità, della lealtà, dell'imparzialità e del rispetto per la singola persona nelle relazioni con le altre persone.

Il presente Codice Etico e di Comportamento costituisce la carta dei diritti e dei doveri morali e contiene anche regole interne di comportamento che definiscono la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione del Gruppo IMA Italia Assistance e pertanto ogni attività interna ed esterna dovrà essere conforme ai principi sanciti dal presente Codice.

Tali valori costituiscono, quindi, i principi ispiratori che devono informare non solo il progetto imprenditoriale che il Gruppo e la Società intende perseguire, ma anche i comportamenti quotidiani del personale tutto, di modo che coloro che hanno ed avranno rapporti con persone della società possano riconoscere nei loro comportamenti i principi etici che li ispirano.

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico e di Comportamento costituisce uno dei presupposti e dei riferimenti anche per i Modelli di Organizzazione e Gestione ex D. Lgs. 231/01 del quale viene a costituire parte integrante come specifico allegato.

La verifica sull'attuazione del Codice e sulla sua applicazione è di competenza dell'Organo Amministrativo di IMA Italia Assistance, del management aziendale e dell'Organismo di Vigilanza della società costituito ai sensi del D. Lgs. 231/2001, a cui è affidato, tra l'altro, anche il compito di verificare il funzionamento del Modello adottato, il quale potrà pertanto anche farsi promotore di proposte di modifica ed integrazione del Codice.

È compito dell'Organo Amministrativo aggiornare costantemente il Codice per adeguarlo alle novità legislative di volta in volta interessate.

Il presente Codice Etico e di Comportamento costituisce l'edizione 4.0. Esso è rivolto a: Organi di direzione, Direzione, Dipendenti, Consulenti, Collaboratori, e Terzi che entrano in contatto con le Società del Gruppo o che agiscono in nome e per conto delle stesse.

Ai Destinatari è richiesta la conoscenza delle disposizioni contenute nel presente Codice o dallo stesso richiamate, nonché delle norme di legge di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della funzione o accordo contrattuale e che costituiscono parte integrante della prestazione lavorativa di ciascuno.

La sottoscrizione del presente Codice o, comunque, l'adesione alle disposizioni ed ai principi etici ed alle regole di comportamento in esso previsti rappresentano un elemento essenziale della stipulazione dei contratti di qualsiasi natura fra la Società e gli stessi soggetti.

Il Codice deve considerarsi parte integrante dei contratti di lavoro subordinato in essere e da stipulare con i dipendenti delle Società del Gruppo, ai sensi dell'art. 2104 del codice civile.

Le Società del Gruppo garantiscono che la propria attività sarà svolta nel rispetto dei valori su cui tale Codice si basa.

A tale fine, assicura:

- ☐ l'adozione di tutte le misure necessarie per promuovere e diffondere i contenuti dello stesso all'interno della propria struttura;
- ☐ il costante aggiornamento e la tempestiva comunicazione delle variazioni;
- ☐ il rispetto dello stesso, tramite un'attenta azione di vigilanza e prevenzione e, laddove si renda necessario, l'applicazione di sanzioni nel caso di eventuali violazioni in modo appropriato ai sensi del Sistema Disciplinare.



3. Parte Prima: Valori e ambito di applicazione

3.1. Valori

I valori portanti sono quei principi su cui si basano le scelte ed i comportamenti delle persone appartenenti all'organizzazione di Gruppo e conseguentemente della Società.

Il Gruppo ha come valore imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti.

Il Gruppo e dunque le singole società appartenenti allo stesso fanno propri i seguenti principi etici generali e valori:

- ☐ Onestà;
- ☐ Integrità morale;
- ☐ Responsabilità;
- ☐ Lealtà;
- ☐ Obiettività;
- ☐ Rispetto dei valori di interrelazione con gli altri;
- ☐ Promozione del dialogo e dialettica all'interno dell'Organizzazione;
- ☐ Tutela della dignità umana;
- ☐ Uso oculato dei beni della Società e senso di appartenenza.

3.2. Ambito di applicazione

Le disposizioni del Codice si applicano ai Destinatari, salvo quanto diversamente previsto dal Codice e fatta comunque salva l'applicazione delle norme inderogabili di legge e di contratto (inclusa la contrattazione collettiva nazionale, locale ed aziendale) di volta in volta applicabili ai loro rapporti con la Società.

Gli organi di direzione e controllo si fanno promotori della cultura della legalità e del controllo.

Il Codice si applica alle società del Gruppo IMA Italia Assistance e ai terzi con i quali le Società intrattengono rapporti, in conformità alla legge od agli accordi con essi stipulati e nei limiti stabiliti dal Codice stesso.

In particolare, la Capogruppo IMA Italia Assistance S.p.A.:

- a) sottopone il proprio Codice Etico e di Comportamento alle società del Gruppo controllate affinché queste – dopo averlo adattato alla propria realtà ed, eventualmente, integrato – lo adottino formalmente quale strumento di comportamento e gestione ed elemento effettivo della strategia e della organizzazione aziendale;
- b) richiede a tutte le Società di uniformare la propria attività ai principi contenuti nel Codice.

3.3. Efficacia del Codice nei confronti di Dipendenti, Collaboratori ed Amministratori

L'osservanza del Codice costituisce parte integrante del mandato conferito agli organi sociali e ai soggetti apicali, nonché delle obbligazioni contrattuali dei lavoratori dipendenti, anche ai sensi e per gli effetti di dei seguenti articoli del Codice Civile:

- art. 2104 (Diligenza del prestatore di lavoro);
- art. 2105 (Obbligo di fedeltà);
- Art. 2106 (Sanzioni disciplinari).

La violazione del Codice può costituire inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare e, se del caso, può comportare il risarcimento dei danni eventualmente derivanti alla Società da tale violazione, in conformità alla vigente normativa ed ai contratti collettivi, di volta in volta applicabili e, nei casi più gravi potrà comportare la risoluzione del rapporto di lavoro.

I Destinatari hanno l'obbligo di osservare le disposizioni del Codice sia nei rapporti tra loro, sia nei rapporti con i terzi. In particolare:

- gli Amministratori, nell'ambito delle loro funzioni di amministrazione e di controllo, si debbono ispirare ai principi del Codice Etico e di Comportamento delle singole società nelle quali operano;
- i Responsabili delle Funzioni societarie debbono informare la propria condotta ai principi previsti nel Codice ed esigere il rispetto da parte dei Dipendenti e Collaboratori. A tal fine, la condotta dei Responsabili costituisce modello esemplare. Ai fini del Codice, ciascun Responsabile è responsabile dei collaboratori sottoposti alla sua direzione, coordinamento o

controllo e deve vigilare per prevenire violazioni del Codice stesso. In particolare, ciascun Responsabile ha l'obbligo di:

- effettuare un'accurata selezione dei propri collaboratori sulla base delle loro attitudini personali e professionali, anche ai fini del rispetto del Codice;
 - comunicare ai propri Collaboratori, in maniera chiara, precisa e completa, gli obblighi da adempiere e specificamente l'obbligo di osservanza delle norme di legge e del Codice;
 - comunicare ai propri Collaboratori in maniera inequivocabile che, oltre a disapprovare eventuali violazioni del Codice, quest'ultime possono costituire inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare, in conformità alla normativa vigente, ed essere quindi sanzionabili;
 - riferire tempestivamente al proprio superiore o all'Alta Direzione le proprie rilevazioni nonché le eventuali notizie a lui riferite dai propri collaboratori in merito a potenziali o attuali violazioni del presente Codice da parte di qualsiasi Dipendente o Collaboratore;
 - nell'ambito delle funzioni a lui attribuite, attuare o promuovere l'adozione di misure idonee ad evitare la protrazione di violazioni ed impedire ritorsioni a danno dei propri collaboratori o di qualsiasi altro Dipendente o Collaboratore.
-
- I Dipendenti ed i Collaboratori debbono informare la propria condotta ai principi previsti nel Codice ed alle comunicazioni dei propri Responsabili;
 - Chiunque 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 evidenza per la sua verifica in ogni tempo;
 - I dipendenti ed i soggetti che effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi per conto della Società devono agire nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità e liceità.

L'Alta Direzione vigila su quanto precede.

3.4. Efficacia del presente Codice nei confronti di terzi

Il Gruppo promuove l'applicazione dei principi fondamentali del Codice e, tenuto conto dell'ordinamento giuridico, sociale, economico e culturale di riferimento, delle norme del Codice da parte dei terzi con i quali intrattiene rapporti.

Il Destinatario che, nell'esercizio delle sue funzioni, entri in contatto con i terzi, dovrà:

- informare, per quanto necessario, il terzo degli obblighi sanciti dal Codice;
- esigere l'osservanza degli obblighi derivanti dal Codice che riguardano direttamente l'attività dello stesso;
- nel caso del Dipendente o del Collaboratore, riferire al proprio Responsabile, e, nel caso del Responsabile, riferire al Comitato Etico qualsiasi condotta di terzi contraria al Codice o comunque idonea ad indurre i destinatari a commettere violazioni del Codice.

L'Alta Direzione vigila su quanto precede.



4. Parte Seconda: rapporti interni ed esterni

4.1. Risorse Umane

La Società opera nel rispetto della dignità dei propri dipendenti e collaboratori e adotta le azioni necessarie per la tutela della sicurezza e dell'integrità fisica dei dipendenti, in conformità con leggi vigenti. La Società valorizza e tende allo sviluppo delle competenze e delle capacità di ciascun Destinatario, anche attraverso l'organizzazione di attività di formazione e di aggiornamento professionale. Ciascun Destinatario deve svolgere con diligenza le suddette attività e segnalare le eventuali esigenze di ulteriori o specifiche attività, al fine di consentire l'adozione delle necessarie iniziative da parte della Società.

4.2. Politica di selezione e pari opportunità

Principio fondamentale nel procedimento di selezione è il rispetto delle pari opportunità, evitando qualsiasi forma di favoritismi e agevolazioni. Esso è caratterizzato dall'assenza di discriminazioni razziali, culturali, ideologiche, sessuali, fisiche, morali, religiose o di altra natura.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare.

Anche a tal fine, nel pieno rispetto della legislazione vigente, la Società è impegnata a garantire la tutela della privacy in merito ad ogni informazione attinente alla sfera privata di ogni dipendente e, più in generale, di quanti interagiscono con la Società.

Interesse della Società è far sì che le risorse acquisite corrispondano ai profili effettivamente necessari alle esigenze aziendali e che presentino le competenze, conoscenze e capacità necessarie per svolgere al meglio la funzione assegnata.

4.3. Ambiente di lavoro e sicurezza

I Destinatari devono collaborare reciprocamente per il raggiungimento di risultati comuni e si impegnano per creare un ambiente di lavoro sereno, stimolante e gratificante.

L'onestà, la lealtà, la capacità, la professionalità, la fedeltà, la preparazione, la serietà e la dedizione rappresentano le caratteristiche richieste dal Gruppo IMA Italia Assistance e dalla Società ai propri

amministratori, dipendenti e collaboratori a vario titolo.

È pertanto fondamentale che i rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, siano sempre improntati ai predetti criteri e che tutti i Destinatari siano tenuti a collaborare per il raggiungimento di tale obiettivo e debbano tenere una condotta improntata a serietà, ordine e decoro.

I comportamenti sul luogo di lavoro devono essere improntati a reciproca correttezza: in particolare, molestie psicologiche e/o sessuali, e qualsiasi altro tipo di condotta impropria a sfondo sessuale e psicologico sono assolutamente vietate.

La Società applica tutte le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, ritenendo che la tutela della salute dei propri collaboratori sia un bene di interesse primario.

A tale scopo garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di salute e di sicurezza, mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale e, al riguardo, si impegna a diffondere ai propri Collaboratori una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

Tuttavia, il fine della sicurezza sui luoghi di lavoro non può essere perseguito senza la collaborazione attenta e vigile dei Dipendenti. Pertanto, è obbligo dei Dipendenti e dei Collaboratori, nell'esercizio delle loro funzioni, osservare scrupolosamente le disposizioni vigenti e le misure di sicurezza adottate dalla Società. Inoltre, i Lavoratori dovranno:

- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal RSPP, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- segnalare immediatamente tramite gli RLS o direttamente al datore di lavoro e al RSPP le deficienze dei mezzi e dispositivi, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle loro competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli, dandone notizie al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- evitare di rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- sottoporsi ai controlli sanitari previsti nei loro confronti.

4.4. Utilizzo di attrezzature e strutture aziendali

I beni aziendali della Società e, in particolare, gli impianti, le attrezzature situate nei luoghi di lavoro, i personal computer ed i software aziendali devono essere utilizzati per ragioni di servizio, ai sensi della normativa vigente e secondo quanto disposto dal Regolamento Aziendale che si applica a tutti i Dipendenti e Collaboratori delle Società.

In nessun caso è consentito utilizzare i beni aziendali e, in particolare, le risorse informatiche e di rete per finalità contrarie a norme imperative di legge, all'ordine pubblico o al buon costume, nonché per commettere o indurre alla commissione di reati o comunque all'odio razziale, all'esaltazione della violenza ed alla violazione di diritti umani.

A nessun Destinatario è consentito effettuare registrazioni o riproduzioni audiovisive, elettroniche, cartacee o fotografiche di documenti aziendali, salvi i casi in cui tali attività rientrino nel normale svolgimento delle funzioni affidategli. Sono da evitare usi impropri, danneggiamenti e sprechi.

L'uso degli elaborati e l'accesso a procedure informatiche devono avvenire in conformità con le procedure interne e per soli fini di lavoro.

La chiave di accesso ai sistemi informativi aziendali è strettamente personale e non può essere comunicata a terzi.

SI raccomanda di utilizzare i seguenti accorgimenti al fine di evitare che personale non autorizzato abbia accesso ai sistemi informativi o dati aziendali:

- spegnere il PC o utilizzare *screen saver* protetti da password ogni volta ci si allontana dalla propria postazione;
- scegliere password difficilmente identificabili (nessuna parola di qualsiasi idioma disponibile nei dizionari) e modificarle con una frequenza adeguata;
- non lasciare incustoditi CD-ROM, pen drive o altro materiale/device contenente informazioni importanti.

4.5. Donativi, benefici o altre utilità

Nell'ambito delle proprie funzioni, è fatto divieto ai Destinatari di offrire o concedere a terzi nonché accettare o ricevere da terzi, direttamente o indirettamente, anche in occasioni di festività, donativi, benefici o altre utilità (anche sotto forma di somme in denaro, beni o servizi di vario genere) non autorizzati, fatta eccezione per donativi di modico valore direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia commerciale e comunque tali da non poter ingenerare, nell'altra parte ovvero in un terzo

estraneo ed imparziale, l'impressione che essi siano finalizzati ad acquisire o concedere vantaggi indebiti, o tali, da ingenerare comunque l'impressione di illegalità o immoralità.

Il Destinatario che riceva donativi, o offerte di donativi, non conformi a quanto precede deve immediatamente informare, nel caso di Dipendente o Collaboratore, il proprio Responsabile, nel caso di Responsabile o di Consigliere, l'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, le Funzioni di Controllo per l'adozione degli opportuni provvedimenti.

È comunque vietato al Collaboratore sollecitare l'offerta, la concessione, o l'accettazione e la ricezione, di donativi di qualsiasi genere, anche se di modico valore.

Qualsiasi Destinatario che, nell'ambito delle proprie funzioni, stipula contratti con terzi deve vigilare affinché tali contratti non prevedano o implicino donativi in violazione del Codice.

4.6. Documenti informatici e uso della posta elettronica aziendale e Internet

La predisposizione di documenti informatici aventi valore legale (PEC) è riservata ai soggetti autorizzati.

In occasione della predisposizione di documenti informatici aventi valore legale dovranno rispettarsi le regole disposte dal Codice e, in particolare, dovranno garantirsi la massima trasparenza, veridicità, completezza, pertinenza, aggiornamento, riservatezza e integrità delle informazioni.

Tale garanzia è rilasciata sotto la responsabilità del Responsabile della funzione coinvolta, che dovrà controllare i suddetti requisiti delle informazioni rese e farsi rilasciare in merito una dichiarazione scritta.

Le informazioni dovranno essere esposte in modo chiaro e non ingannevole, non dovranno essere omesse informazioni necessarie al corretto intendimento del documento o dei fatti, affinché non si induca in errore il lettore.

I documenti devono essere custoditi in modo da garantire la dovuta riservatezza (chi non è autorizzato non deve accedere al documento) ed integrità (chi non è autorizzato non deve modificare il documento), attraverso l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza fisica o informatica a seconda delle modalità di trattamento. In merito si richiamano le disposizioni in materia di privacy e sicurezza delle informazioni disponibili anche nell'intranet aziendale, nonché la normativa applicabile in materia di conservazione dei documenti informatici.

Gli utenti di posta elettronica devono utilizzare tale strumento per soli fini di lavoro, con contenuti che siano coerenti con i principi ed i valori espressi nel presente Codice. Ciò in quanto ogni messaggio o informazione trasmessa tramite rete elettronica rappresenta un'affermazione attribuibile alla Società.

Ad ogni operatore autorizzato ad accedere alla rete sono attribuite una *user id* e una *password* personale che l'operatore si impegna a non comunicare a terzi.

Con particolare riferimento all'uso di Internet, valgono i principi precedentemente statuiti. In particolare, si raccomanda di:

- limitare l'uso di internet alle sole esigenze di lavoro;
- privilegiare siti che possano essere considerati “sicuri” dal punto di vista informatico, al fine di preservare l'integrità dei sistemi aziendali.

È inoltre proibito installare nei propri computer programmi non autorizzati e sono vietate le connessioni ed accessi a siti a sfondo pedopornografico, per giochi d'azzardo e per acquisire eventuali informazioni su operazioni di carattere terroristico.

I Destinatari sono tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza o, in assenza, alle Funzioni di Controllo le violazioni delle presenti disposizioni.

4.7. Sostanze alcoliche e stupefacenti; fumo

È vietato l'uso di stupefacenti nonché l'abuso di sostanze alcoliche sui luoghi di lavoro.

Ferme restando le disposizioni normative in materia di fumo sul luogo di lavoro, la Società terrà in particolare considerazione le esigenze di quanti chiedano di essere preservati dal contatto con il “fumo passivo” nel proprio posto di lavoro.

4.8. Conflitto di interesse

Ciascun Dipendente si astiene dallo svolgere attività atte a generare conflitti di interesse o che possano inficiare la capacità di assumere decisioni imparziali o in contrasto con gli interessi del Gruppo, della Società e/o dei relativi Clienti.

Ogni Dipendente ha il dovere di informare tempestivamente la Società, in persona del proprio superiore gerarchico, e/o l'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/01 su qualsiasi situazione che indichi o faccia presumere una situazione di potenziale conflitto di interesse.

In particolare, i Destinatari che si trovino in una situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale, devono astenersi dal compiere qualsiasi operazione e comunicare immediatamente tale circostanza:

- se si tratta di dipendenti, direttamente al proprio superiore gerarchico;
- se si tratta di Responsabili di Servizi, direttamente all'Alta Direzione;
- se si tratta di componenti di Organi Collegiali, direttamente agli altri componenti dell'Organo Collegiale interessato e all'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, alle Funzioni di Controllo;
- se si tratta di Collaboratori coinvolti (ovvero, in caso di dubbio, alla Direzione Aziendale) all'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, alle Funzioni di Controllo.

Qualora un Dipendente o Destinatario del presente Codice riceva istruzioni che siano in contrasto con la legge, con le vigenti norme contrattuali, con le procedure interne e con il presente Codice, dovrà prontamente dare notizia e comunicazione di tale circostanza al Responsabile gerarchico e/o a all'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, alle Funzioni di Controllo per i provvedimenti di competenza.

Lo stesso divieto si applica agli Amministratori, ai Sindaci, ai Dirigenti ed ai Collaboratori interni ed esterni della Società.

In caso di mancato rispetto da parte del dipendente dell'obbligo sancito, oltre all'applicazione delle misure disciplinari previste, la Società avrà diritto ad agire nei confronti dello stesso per il risarcimento dei danni subiti.

4.9. Obblighi di riservatezza

I dipendenti ed i collaboratori della Società sono tenuti a non utilizzare le informazioni acquisite nell'espletamento delle proprie mansioni per vantaggio personale.

4.10. Personale non dipendente

I principi stabiliti per dipendenti si applicano anche ai collaboratori non in rapporto di lavoro subordinato.

4.11. Clientela

Finalità prioritaria della Società nello svolgimento della propria attività è la tutela dei diritti del Cliente. Ciascun dipendente e Collaboratore è tenuto a fornire servizi di alta qualità e ad operare nei confronti della Clientela con professionalità, competenza, cortesia, trasparenza e senza discriminazione alcuna.

Nei confronti della Clientela devono essere adottati comportamenti coerenti con le previsioni dei contratti e dei regolamenti. In particolare, gli operatori sono tenuti a fornire tutte le informazioni sulle caratteristiche e le condizioni economiche dei prodotti e servizi offerti nonché la natura ed i rischi delle operazioni e dei servizi richiesti affinché il Cliente possa effettuare le proprie scelte in modo consapevole.

Eventuali reclami saranno trattati con la massima tempestività ed attenzione. Qualora i reclami risultino fondati, sarà cura degli uffici competenti individuare con prontezza soluzioni adeguate alla composizione delle controversie.

4.12. Rapporti con Clienti, Fornitori e Consulenti

La Società intrattiene rapporti con fornitori e consulenti che rispettino i principi fondamentali e, tenuto conto del loro ordinamento giuridico, sociale, economico e culturale di riferimento, le norme del Codice.

La Società persegue la selezione equa ed imparziale dei propri fornitori e consulenti.

I Destinatari si attengono alle procedure di selezione e aggiudicazione dei fornitori stabilite dalle direttive aziendali.

Inoltre, la scelta deve avvenire esclusivamente sulla base di parametri obiettivi quali la qualità, la convenienza, il prezzo, la capacità, l'efficienza, la professionalità e l'onorabilità.

La Società assume una posizione di assoluta intransigenza nei confronti di qualsiasi forma di abuso d'ufficio e corruzione, anche nei confronti di personale di imprese private.

I contratti stipulati dalla Società con qualsiasi controparte devono prevedere espressamente clausole risolutive, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1456 del codice civile, nel caso in cui il comportamento del contraente si configuri come una violazione dei principi del Codice.

Al fine di costituire corretti rapporti con i Clienti, Consulenti e i Fornitori, e di prevenire il reato di corruzione tra privati, i Destinatari devono rispettare quanto di seguito evidenziato.

Nella gestione dei rapporti con i terzi (fornitori di beni, servizi e prestazioni), i destinatari (ed in particolare i destinatari preposti alla stipula di contratti di qualsiasi natura o al conferimento di incarichi professionali) sono soggetti ai seguenti divieti e doveri:

- non è consentito riconoscere compensi in favore dei fornitori o consulenti che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere e alle prassi vigenti in ambito locale;
- non è consentito ricevere denaro, doni o qualsiasi utilità che eccedano le normali pratiche di cortesia;
- è vietato dare, promettere di dare, offrire denaro o altra utilità ad amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori o a sottoposti alla direzione o vigilanza, nell'interesse o a vantaggio della medesima Società;
- è vietato ricevere regali non di modico valore;
- è vietato accettare di partecipare a intrattenimenti commerciali, eventi o altre forme di ospitalità che potrebbero costituire motivo di influenza o di incentivo improprio, tra cui ad esempio, l'aspettativa di ricevere un vantaggio di business o di ottenere un ringraziamento per un vantaggio già ottenuto ovvero potrebbero essere percepite come tali;
- è vietato effettuare elargizioni in denaro o riceverle, offrire o concedere a terzi nonché accettare o ricevere da terzi, direttamente o indirettamente, donativi, benefici o altre utilità non autorizzati e

comunque tali da poter ingenerare l'impressione che essi siano finalizzati ad acquisire o concedere vantaggi indebiti.

La Società vieta la dazione o la promessa di denaro o qualsiasi altra utilità a qualsiasi soggetto per compiere od omettere atti in violazione degli obblighi inerenti al proprio ufficio o dell'obbligo di fedeltà, qualunque sia la qualifica del soggetto beneficiario.

I contratti con consulenti e fornitori, perché questi possano operare in rappresentanza della Società nei confronti della Pubblica Amministrazione, devono essere assegnati in modo formale e prevedere una specifica clausola che vincoli all'osservanza dei principi etico-comportamentali adottati dalla Società.

Dovranno altresì prevedere una apposita dichiarazione dei medesimi:

- a) di essere a conoscenza della normativa di cui al D. Lgs. 231/2001 e degli adempimenti conseguenti;
- b) di non essere mai stati condannati e di non essere al momento imputati o indagati in procedimenti penali relativi ai Reati previsti nel D. Lgs. 231/2001; nel caso di esistenza di condanna o di procedimento in corso, e sempre che l'accordo sia ritenuto indispensabile e da preferirsi a un contratto con altri soggetti, dovranno essere adottate particolari cautele;
- c) di impegno ad astenersi dal compiere attività che possano configurare alcuno dei reati contemplati nel D. Lgs. 231/2001 o che comunque si pongano in contrasto con lo stesso.

4.13. Rapporti con Enti Pubblici e/o Concessionari

I rapporti con le Pubbliche Istituzioni e la Pubblica Amministrazione sono tenuti dai soggetti a ciò autorizzati ovvero dalle persone da essi delegate, nel rispetto delle norme del presente Codice, nonché dello Statuto della Società, delle leggi speciali e delle disposizioni stabilite nel Modello ex D. Lgs. 231/01, avendo particolare riguardo ai principi di trasparenza ed efficienza.

I contatti con la Pubblica Amministrazione sono limitati a chi è specificatamente e formalmente incaricato dalla Società di trattare e avere contatti con tali amministrazioni, funzionari pubblici, enti.

La Società condanna qualsiasi comportamento, da chiunque per suo conto posto in essere, consistente nel promettere od offrire direttamente od indirettamente denaro od altre utilità a Pubblici Ufficiali e/o incaricati di Pubblico Servizio da cui possa conseguire un interesse o vantaggio.

Particolare attenzione e cura deve essere posta nei rapporti con i soggetti indicati, in occasione di contratti, autorizzazioni, licenze, concessioni, richieste e/o gestione e utilizzazione di finanziamenti comunque denominati di provenienza pubblica (nazionale o comunitaria), gestione di commesse, rapporti con Autorità di Vigilanza o altre Autorità Indipendenti, etc..

A tal fine, per la prevenzione dei Reati nei confronti della Pubblica Amministrazione, sia se realizzati direttamente dalla Società, dai suoi Organi o dai suoi dipendenti, sia se realizzati per il tramite di persone che agiscono per conto della Società medesima (consulenti, collaboratori coordinati e continuativi, agenti, procuratori e terzi) la Società dispone che:

- è proibito effettuare elargizioni in denaro a pubblici funzionari italiani o stranieri;
- è proibito promettere e/o offrire qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la P.A., italiana o estera;
- è proibito promettere e/o offrire qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per indurre Pubblici ufficiali/Incaricati di pubblico servizio, italiani o stranieri, ad utilizzare la loro influenza su altri soggetti appartenenti alla Pubblica Amministrazione italiana o estera;
- non è consentito offrire alcun oggetto, servizio, prestazione o favore a Pubblici Ufficiali e Incaricati di Pubblico Servizio, italiani o esteri, o loro parenti, direttamente o per interposta persona, salvo che si tratti di doni o altre utilità di modico valore e, in ogni caso, rientranti negli usi e costumi legittimi;
- è fatto divieto chiedere al Pubblico Ufficiale informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio, comportamenti che ostacolino l'esercizio del diritto di terzi, comportamenti che intralcino l'esercizio della Pubblica Amministrazione o comportamenti finalizzati ad assicurare un qualsiasi illecito vantaggio alla Società o al destinatario;
- è proibito destinare a finalità diverse da quelle per cui sono stati concessi, contributi, sovvenzioni o finanziamenti ottenuti dallo Stato o da altro ente pubblico o dalle Comunità Europee anche di modico valore e/o importo;
- è vietato presentare dichiarazioni e/o documenti alterati o falsificati o per il tramite di informazioni omesse o per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di un sistema informatico o telematico, volte ad indurre in errore l'ente erogatore per conseguire, da parte dello Stato, delle Comunità Europee o di altro ente pubblico, qualsiasi tipo di contributo, finanziamento, mutuo agevolato o altra erogazione dello stesso tipo;
- è proibito richiedere prestazioni a Società di Service, consulenti e fornitori in genere, non adeguatamente giustificati nel contesto del rapporto contrattuale con gli stessi;
- è proibito riconoscere compensi a fornitori di beni e servizi e/o consulenti che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed alle prassi vigenti in ambito locale e/o alle regole di mercato.

La Società proibisce l'offerta, ovvero la promessa di denaro o altra utilità *ex* artt. 317, 318 e 319 c.p. a pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio per compiere od omettere atti in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o dell'obbligo di fedeltà, qualunque sia la qualifica del soggetto

beneficiario (es. soggetti della Pubblica Amministrazione, Soggetti Incaricati di un Pubblico Servizio, Pubblici Ufficiali, Esponenti dei Partiti Politici, Funzionari di Governo, ecc..)

L'assunzione di impegni verso la Pubblica Amministrazione è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge.

Tutta la documentazione relativa alle trattative e ai contatti con la Pubblica Amministrazione deve essere conservata per permettere verifiche da parte dell'Organismo di Vigilanza. Nella stipulazione di contratti con la Pubblica Amministrazione per conto della Società, è vietato ricorrere a forme di mediazione o ad altra opera di terzi diversi dai Destinatari, nonché corrispondere o promettere ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto.

Le persone incaricate dalla Società di seguire una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione italiana e/o straniera, non devono per nessuna ragione cercare di influenzare impropriamente Pubblici Ufficiali o Incaricati di Pubblico Servizio che trattano e che prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione italiana o straniera.

A tal fine, nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con Pubblici ufficiali e/o incaricati di Pubblico Servizio, italiani o stranieri, non possono essere intraprese – direttamente o indirettamente – le seguenti azioni:

- proporre, in qualsiasi modo, opportunità d'impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare i Pubblici Ufficiali e/o gli Incaricati di Pubblico Servizio a titolo personale;
- offrire in alcun modo omaggi con le esclusioni indicate al capoverso relativo a doni o utilità di modico valore;
- 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 e la Pubblica Amministrazione in genere, a fare o ad omettere di fare qualcosa in violazione delle leggi dell'ordinamento cui appartengono.

Atti di cortesia commerciale, quali omaggi o forme di ospitalità, o qualsiasi altra forma di beneficio (anche sotto forma di liberalità) in favore dei Pubblici Ufficiali sono consentiti soltanto se:

- di modico valore;
- se previsti dalle prassi commerciali (per esempio presenti natalizi);
- se previsti per categorie di destinatari (per esempio, presenti natalizi per fornitori);

- se tali da non compromettere l'integrità e la reputazione delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore terzo ed imparziale, come atti destinati a garantire vantaggi e favori in modo improprio.

In ogni caso, i regali offerti, salvo quelli di modico valore, devono essere documentati in modo adeguato a consentire le verifiche da parte dell'Organismo di Vigilanza.

La Società non potrà farsi rappresentare nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, italiana o estera, da soggetti terzi quando si possa, anche solo astrattamente, configurare un conflitto d'interesse.

Qualsiasi destinatario riceva direttamente o indirettamente richieste di benefici da Pubblici Ufficiali deve immediatamente segnalare il fatto al diretto superiore e/o all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. 231/01 o, in sua assenza, alle Funzioni di Controllo, affinché siano prevenuti comportamenti idonei a realizzare i reati di cui allo stesso Decreto.

È fatto divieto ai Destinatari di distogliere il Pubblico Ufficiale dallo svolgimento delle proprie incombenze, promettendo o coinvolgendolo in attività di svago, viaggi e/o sollevandolo dai propri compiti eseguendone le attività.

È fatto divieto ai Destinatari di chiedere al Pubblico Ufficiale:

- informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio;
- comportamenti che ostacolano l'esercizio di diritti di terzi;
- comportamenti che intralciano l'esercizio della Pubblica Amministrazione.

Laddove un Pubblico Ufficiale:

- senza giustificato motivo, ritarda o affida ad altri il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza;
- chiede per proprio uso privato materiale o attrezzature di cui dovrebbe disporre per ragioni di ufficio;
- chiede per proprio uso personale linee telefoniche, mezzi di trasporto, servizi o attrezzature della Società o dei Destinatari;
- chiede per uso personale utilità, beni o servizi di qualsiasi natura, il soggetto coinvolto deve astenersi dal dar seguito alle eventuali richieste e deve informare il proprio superiore gerarchico e l'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, le Funzioni di Controllo a mezzo segnalazione.

I Responsabili delle Funzioni che hanno rapporti con la Pubblica Amministrazione, devono:

- fornire ai propri collaboratori direttive sulle modalità di condotta operativa da adottare nei contatti formali ed informali intrattenuti con i diversi soggetti pubblici;
- rispettare e far rispettare i meccanismi di tracciabilità circa i flussi informativi verso la Pubblica

Amministrazione;

- vigilare sul rispetto di tutte le regole comportamentali da parte dei propri collaboratori.

4.14. Rapporti con Autorità di Vigilanza e altri soggetti di controllo pubblici in caso di Verifiche Ispettive

L'assistenza alle indagini e alle verifiche ispettive delle Autorità di Vigilanza e di altri soggetti di controllo pubblici nei confronti della Società è riservata al Direttore Generale o al soggetto dallo stesso espressamente delegato e al Responsabile della Funzione interessata dalla verifica.

Tali soggetti partecipano, almeno in due, alle verifiche ispettive ed agli accertamenti compiuti dai Pubblici Funzionari nelle fasi di accoglimento, sopralluogo, accertamento e verbalizzazione.

La rappresentanza della Società è riservata all'Organo Amministrativo ed al Direttore Generale.

Quando la vigilanza si estrinsechi in indagini e visite ispettive presso la sede della Società, nei rapporti con gli ispettori dovranno rispettarsi in modo rigoroso le regole comportamentali disposte dal presente Codice nei rapporti con le Pubbliche Autorità.

Nel corso dell'attività di indagine o attività ispettiva le funzioni e le aree ispezionate dovranno comunque garantire la massima collaborazione all'espletamento degli accertamenti. In particolare, devono essere messi a disposizione con tempestività, trasparenza, completezza e pertinenza i documenti e le informazioni che le autorità ispettive ritengano di acquisire, nel rispetto del principio di verità.

Gli eventuali verbali redatti dalle autorità ispettive dovranno essere diligentemente conservati. L'Organismo di Vigilanza (o, in assenza, le Funzioni di Controllo) dovrà comunque essere sempre messo al corrente in modo tempestivo dell'avvio di attività ispettive ad opera di rappresentanti della Pubblica Amministrazione.

Nel caso in cui il verbale conclusivo delle stesse evidenziasse criticità o rischi per la Società, deve essere data comunicazione anche all'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, alla Funzione di Controllo con nota scritta o via e-mail da parte del Direttore Generale.

Nel caso in cui le Autorità facciano richiesta di invio di relazioni, documenti o informazioni, dovranno rispettarsi le regole previste nel presente Codice, garantendo la massima trasparenza, completezza e veridicità delle informazioni fornite.

4.15. Rapporti con Associazioni, Organizzazioni sindacali e Partiti politici

La Società non eroga contributi, diretti o indiretti, per il finanziamento di Partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche o sindacali, né dei loro rappresentanti o candidati.

La Società, inoltre, non finanzia associazioni né effettua sponsorizzazioni di manifestazioni o congressi che abbiano la propaganda politica come finalità.

La Società può riconoscere contributi e liberalità a favore di soggetti aventi finalità sociali, morali, scientifiche o culturali. In questi casi verifica l'onorabilità dei soggetti destinatari e la correttezza delle attività svolte.

4.16. Regole di condotta per la partecipazione a gare di appalto

In occasione della partecipazione a procedure di gara coloro che sono incaricati di predisporre tutta la documentazione necessaria dovranno impegnarsi a rispettare le seguenti disposizioni:

- agire nel rispetto dei principi di correttezza, trasparenza e buona fede;
- valutare, nella fase di esame del bando di gara, la congruità e l'eseguibilità delle prestazioni richieste;
- astenersi dal compiere comportamenti anticoncorrenziali, ed in particolare, concludere accordi illeciti che hanno per scopo quello di falsare la concorrenza (esempio la promessa o l'offerta ad una persona, per sé stessa o per un terzo, di un vantaggio nell'ambito della procedura per l'affidamento dell'appalto, oppure accordo per la concertazione delle tariffe o di altre condizioni dell'offerta od offerta di vantaggi ad altri concorrenti affinché non partecipino alla gara di appalto);
- fornire tutti i dati, le informazioni e le notizie richieste in sede di selezione dei partecipanti e funzionali all'aggiudicazione della gara;
- qualora si tratti di forniture, ad intrattenere, con i Pubblici Funzionari incaricati, relazioni chiare e corrette, evitando qualsiasi comportamento idoneo a compromettere la libertà di giudizio dei Funzionari competenti.

In caso di aggiudicazione della gara, nei rapporti con la committenza, la Società si impegna:

- ✓ a garantire lo svolgimento dei rapporti negoziali e commerciali in modo chiaro e corretto;
- ✓ a garantire il diligente adempimento degli obblighi contrattuali.

Tutta la documentazione prodotta nell'ambito della partecipazione a tali gare, comprese eventuali comunicazioni via e-mail, deve essere conservata in apposito archivio elettronico con modalità tali da impedire la modifica successiva.



5. Parte terza: Contabilità e controllo interno

5.1. Amministrazione e bilancio

Per la prevenzione dei reati in materia amministrativa, la Società dispone che:

- 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;
- ogni documento attinente alla gestione amministrativa della Società deve essere redatto in modo accurato e conforme alla normativa vigente;
- ogni documento, rappresentativo di un fatto accaduto e/o di una valutazione operata, ovvero ogni parte di esso suscettibile di autonoma considerazione, deve essere sottoscritto da chi lo ha predisposto;
- per nessuna ragione è consentito che le risorse finanziarie della Società e la relativa movimentazione possano non essere registrati documentalmente;
- non è consentito violare o eludere il sistema di controllo posto in essere dalla società, mediante la sottrazione, la distruzione o l'alterazione di documentazione, ovvero impedendo il controllo o l'accesso alle informazioni ed alla documentazione ai soggetti preposti, incluso l'Organismo di Vigilanza.

5.2. Registrazioni contabili

La trasparenza contabile nonché la tenuta delle scritture contabili secondo principi di verità, completezza, chiarezza, precisione, accuratezza e conformità alla normativa vigente è il presupposto fondamentale per un efficiente controllo.

Per ogni operazione deve essere conservata in atti adeguata documentazione di supporto, tale da consentire un'agevole registrazione contabile, la ricostruzione dell'operazione e l'individuazione di eventuali responsabilità.

Ciascun Destinatario è tenuto a collaborare alla corretta e tempestiva registrazione in contabilità di ogni attività di gestione.

La presentazione di adeguata documentazione di supporto è altresì richiesta ai dipendenti nella compilazione di note spese, di cui sia chiesto il rimborso, i quali dovranno altresì attenersi a quanto disposto in merito dalle procedure adottate in merito dalla Società e/o dal Gruppo.

5.3. Redazione di bilanci, relazioni e altre comunicazioni sociali previste per legge

La Società condanna qualsiasi comportamento da chiunque posto in essere volto ad incoraggiare, facilitare ed indurre gli Amministratori della Società a violare uno o più dei principi di seguito enunciati.

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 dirette ai soci, al pubblico e alla società che effettua la revisione contabile.

Tutti i soggetti chiamati alla 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 citati. È vietato porre in essere qualsiasi comportamento da parte degli Amministratori della Società 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 deliberazione differente.

Chiunque venga a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni, irregolarità nella tenuta della contabilità e della documentazione di base è tenuto a riferirne tempestivamente all'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, alle Funzioni di Controllo. Le citate violazioni incrinano il rapporto di fiducia con la Società, assumono rilievo sotto il profilo disciplinare e sono sanzionate.

I rapporti con la Società di Revisione devono essere improntati alla massima collaborazione, trasparenza, correttezza al fine di prevenire qualsiasi forma di reato societario e di operare nel comune interesse di rappresentanza a tutela del Gruppo.

In particolare i compiti di revisione e consulenza sono tra loro incompatibili; conseguentemente la Società di Revisione non può prestare attività di consulenza in favore di alcuna società del Gruppo IMA Italia.

5.4. Adempimenti fiscali e previdenziali

La Società si impegna a garantire il pieno rispetto della normativa tributaria e ad adempiere agli obblighi fiscali e previdenziali previsti dalla legge.

A tal fine la documentazione relativa all'attività della Società deve essere per legge completa e precisa e risultare coerente e congrua. Tutte le operazioni e le transazioni devono essere documentate e registrate in modo da risultare verificabili.

5.5. Controlli interni

La funzionalità e l'efficienza di una struttura complessa, quale è quella di un Gruppo Assicurativo, richiedono il corretto funzionamento della stessa a tutti i livelli; al fine di garantire tale funzionamento, il Gruppo deve garantire una adeguata *control governance*. Ogni Destinatario nei limiti delle proprie funzioni e dei compiti assegnatigli, è responsabile della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.



6. Parte quarta: Divulgazione del Codice, Violazioni e sanzioni

6.1. Diffusione, Pubblicazione e Formazione

L'applicazione ed il rispetto dei contenuti del Codice Etico e di Comportamento presuppongono la capillare diffusione dello stesso.

La Direzione della Società assicura la diffusione con le seguenti modalità:

- Ove possibile, consegna di copia cartacea ad ogni Destinatario, mantenendo traccia della consegna mediante modulo di ricevuta;
- organizza attività formativa sui contenuti del Codice nei confronti dei destinatari dello stesso, anche nell'ambito della eventuale formazione sul Modello 231;
- lo mette a disposizione dei propri fornitori o di parti terze che operano in nome e per conto della società.

Il Codice Etico e di Comportamento è inoltre esposto all'interno dei locali aziendali ed è depositato in apposita area aziendale anche web e visualizzabile da tutti i dipendenti della Società.

Nei contratti con i terzi destinatari è inoltre prevista l'introduzione di clausole e/o la sottoscrizione di dichiarazioni volte sia a formalizzare l'impegno al rispetto del Modello 231 adottato dalla Società e comunque almeno del presente Codice, sia a disciplinare le sanzioni di natura contrattuale per l'ipotesi di violazione di tale impegno.

6.2. Modalità di segnalazione delle violazioni

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con il Gruppo IMA Italia Assistance e comporta l'applicazione di misure disciplinari e l'adozione di provvedimenti coerenti con le disposizioni di legge e i previsti regimi contrattuali, ferma ogni responsabilità del singolo soggetto in altre sedi.

Tutti i destinatari del Codice sono tenuti a segnalare tempestivamente, all'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, alle Funzioni di Controllo, ogni comportamento contrario a quanto previsto dal Codice stesso, dalle norme di legge e dalle procedure aziendali.

Eventuali violazioni o sospette violazioni del Codice Etico devono essere comunicate per iscritto e in forma nominativa attraverso segnalazioni circostanziate ovvero fondate su elementi di fatto precisi e

concordanti e tramite canali che garantiscano la riservatezza dell'identità del segnalante. L'Organismo di Vigilanza o, in sua assenza, la Funzione di Controllo provvede alla loro analisi e alla comunicazione ai Vertici della Società affinché vengano adottati gli eventuali provvedimenti di loro competenza.

Viste le dimensioni della Società, i compiti di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Codice etico e di Comportamento sono attribuiti all'Alta direzione la quale, potendosi avvalere di esperti indipendenti, deve:

- vigilare sull'osservanza, sull'attuazione e sull'adeguatezza del Codice;
- effettuare indagini in merito alle notizie di potenziali o attuali violazioni del Codice e comunicare alla Direzione Aziendale ovvero agli altri organi competenti, a seconda del caso, i relativi esiti per l'adozione di eventuali provvedimenti sanzionatori.

6.3. Le sanzioni

L'inosservanza dei principi contenuti nel presente Codice comporta l'applicazione delle misure sanzionatorie contenute nel sistema disciplinare aziendale e/o previste dalle prassi aziendali, nell'osservanza della rigida applicazione del Contratto di lavoro.

Ai sensi del *Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs.231/2001* della Società sono sanzionati i seguenti comportamenti:

- Violazione di un qualsiasi principio del Codice.
- Violazione di una qualsiasi delle procedure organizzative della Società con esclusione dei casi esclusivamente formali, purché con caratteristiche occasionali ed episodiche.
- Inosservanza delle disposizioni relative ai poteri di firma e del sistema delle deleghe/procure eventualmente attribuite.
- Omessa supervisione, controllo e vigilanza, in qualità di responsabile gerarchico, sul rispetto delle procedure e prescrizioni delle procedure organizzative da parte dei propri sottoposti, con particolare riferimento alle aree/attività a rischio reato.
- Mancata formazione e/o mancato aggiornamento e/o omessa comunicazione ai propri sottoposti delle procedure organizzative relative alle attività di competenza.

La violazione delle norme di condotta del presente Codice poste in essere dai soggetti destinatari ledono il rapporto di fiducia instaurato con la Società e comportano l'applicazione di sanzioni disciplinari previste dal *Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs.231/2001* adottato dalla Società.

6.4. Entrata in vigore

Il Codice, nella presente versione, entra in vigore dalla data della sua approvazione da parte dell'Organo Amministrativo. Ogni variazione o integrazione deve essere approvata dallo stesso.