



## **INDICE**

### **A. PRINCIPI GENERALI**

- 1. Destinatari e obiettivi generali**
- 2. Trasparenza e correttezza**
- 3. Legalità e liceità delle risorse**
- 4. Rispetto dei diritti altrui**
- 5. Conflitto di interessi**
- 6. Il comportamento da tenere**
- 7. Segnalazione di violazioni**
- 8. Sanzioni**
- 9. Formazione e miglioramento del Codice Etico**

### **B. RAPPORTI CON SOGGETTI SPECIFICI**

- 1. Rapporti con la Pubblica Amministrazione**
- 2. Rapporti con i soci/azionisti**
  - 2.2 Rapporti dei soci verso la Cooperativa**
    - 2.1 Rapporti con i soci amministratori**
- 3. Rapporto di lavoro**
  - 3.1 Rapporti con i dipendenti**
  - 3.2 Doveri dei dipendenti**
- 4. Rapporti con i concorrenti**
- 5. Rapporti con i fornitori**
- 6. Rapporti con i distributori**
- 7. Rapporti con i certificatori**
- 8. Rapporti con i consumatori**
- 9. Rapporti con l'ambiente e la collettività**
- 10. Rapporti con i media**



## **A. PRINCIPI GENERALI**

### **1. Destinatari e obiettivi generali**

Il presente Codice Etico rappresenta uno strumento fondamentale che Arnaldo Caprai Soc. Agr. srl adotta sotto un profilo comportamentale e relazionale al fine di adeguare la propria struttura alle esigenze del servizio e del proprio mercato di riferimento.

Il principio generale è il perseguimento degli obiettivi aziendali attraverso comportamenti trasparenti ed etici finalizzati all'accrescimento dei valori economici, sindacali, sociali ed ambientali.

I Soggetti destinatari del presente Codice sono:

- Il Direttore;
- I Responsabili di "Area";
- I Responsabili Tecnico-Operativi;
- Tutti gli altri dipendenti;
- I Collaboratori e Consulenti che prestano la propria attività all'interno di Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl;

In particolare: il Direttore e la prima linea di Responsabili, nel fissare gli obiettivi aziendali, s'impegnano a ispirarsi ai principi contenuti nel Codice. Il Direttore e la prima linea di Responsabili si fanno carico dell'effettiva attuazione del Codice e della diffusione dello stesso all'interno e all'esterno di Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl. I dipendenti di Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl, oltre al rispetto di per sé dovuto al ROP (Regolamento per il trattamento economico e normativo del personale dipendente), s'impegnano ad adeguare le modalità di prestazione dell'attività lavorativa alle finalità e alle disposizioni previste dal presente Codice; questo, tanto nei rapporti interni all'organizzazione, quanto nei rapporti con soggetti esterni a Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl;

I collaboratori e gli altri soggetti terzi devono rispettare, in ogni rapporto con Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl, i principi e le disposizioni contenuti nel presente Codice.

Tutti coloro che lavorano all'interno dell'Arnaldo Caprai Soc. Agr. srl o che con essa collaborano o, a qualsiasi titolo, intrattengono con la medesima relazioni commerciali (fornitori, studi di consulenza, laboratori e società specializzate, etc.) sono tenuti ad uniformarsi. Esso, per l'ampiezza e la complessità

delle prescrizioni contenute, costituisce compendio e complemento rispetto alle politiche aziendali adottate in materia di certificazione volontaria e rispetto alle normative sulla responsabilità sociale d'impresa.

In particolare le persone che in Azienda rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione o che, anche di fatto, esercitano la gestione e il controllo, ovvero coloro che ne sono sottoposti alla direzione e vigilanza, si impegnano a perseguire i principi fissati nel presente Codice Etico, ispirando costantemente la loro condotta agli obblighi di legge e agli ulteriori doveri prescritti nelle successive disposizioni.

L'Azienda, infatti, non solo impone il rispetto di tutte le norme di legge che regolamentano ciascuna attività svolta, nell'ordinamento italiano o altrove operi, bensì considera suoi fondamentali obiettivi la correttezza e la reputazione commerciale, l'igiene e sicurezza dei propri prodotti, la tutela della sicurezza del lavoro e dell'ambiente, il rispetto della persona in ogni sua prerogativa, l'identità delle proprie produzioni, il legame con il territorio di appartenenza, di cui la cooperativa è espressione, anche in ragione della compagine sociale, la liceità e la trasparenza di ogni sua decisione e iniziativa.

L'Azienda persegue i principi del presente Codice Etico anche attraverso la condivisione degli stessi con i propri partner commerciali e premiando la loro affidabilità in tale compito.

La costante tensione verso questi obiettivi si realizza con un sistema continuo di formazione, attuazione, miglioramento e controllo volto a insegnare e verificare il rispetto della legge e del Codice Etico. In questa prospettiva è prioritario raccogliere le segnalazioni di eventuali violazioni, sollecitare richieste di chiarimenti e osservazioni, al fine di migliorare l'adeguatezza delle disposizioni a fronte delle esigenze e/o problematiche che emergono dall'esperienza e dalla prassi o da qualsiasi cambiamento organizzativo e normativo. Al fine di garantire un flusso comunicativo continuo tra gli operatori aziendali, in particolar modo tra le funzioni più operative e quelle direzionali/manageriali, l'azienda mette a disposizione di tutti i propri dipendenti strumenti finalizzati alla raccolta delle suddette comunicazioni, garantendo la massima tutela dei diritti dei lavoratori (privacy).

I precetti contenuti nel Codice Etico devono essere adempiuti e controllati secondo un sistema che tenga in considerazione i rischi, le dimensioni, le risorse e le problematiche tecnico-economiche che caratterizzano ogni singola attività aziendale, secondo un principio di proporzionalità degli strumenti e non già degli obiettivi. Sicché il rispetto dei requisiti fissati dalla legge costituisce sempre e comunque soglia inderogabile cui nessuno può sottrarsi ed eventuali deroghe alle ulteriori prescrizioni del Codice Etico saranno l'eccezione alla regola, in funzione di motivate e trasparenti esigenze.



## **Trasparenza e correttezza**

L'Azienda nel rispetto dei propri obiettivi assume decisioni trasparenti e prende impegni chiari e precisi, utilizzando sempre la forma scritta quando prescritto dalla legge; adempie entrambi con rigore e in modo da non trarre in inganno alcuno, assicurando in ogni caso veridicità e completezza delle informazioni.

### **2. Legalità e liceità delle risorse**

L'Azienda non promette e non dà, non chiede e non accetta qualsiasi utilità per interessi o vantaggi contrari al Codice Etico, né da pubblici ufficiali né da incaricati di pubblici uffici né da privati. L'Azienda non ammette altresì costrizioni o induzioni contrarie al Codice Etico, né da pubblici ufficiali né da incaricati di pubblici uffici né da privati e ne sollecita la denuncia alle autorità competenti. L'Azienda opera esclusivamente con risorse lecite, siano esse denaro, beni o qualsiasi altra utilità.

### **3. Rispetto dei diritti altrui**

L'Azienda rispetta i diritti altrui, siano essi connessi a beni materiali o immateriali, evitando comportamenti fraudolenti o vessatori. Tutela i propri diritti e interessi nel rispetto delle leggi e del Codice Etico, agevolando la ragionevole composizione stragiudiziale delle dispute che lo consentono.

L'azienda si impegna a rispettare le previsioni normative in materia di tutela dei diritti dei lavoratori. L'azienda si impegna inoltre a migliorare costantemente le condizioni di lavoro, al fine di garantire condizioni igieniche e di sicurezza ottimali, nonché di instaurare rapporti positivi che consentano il libero confronto. L'organizzazione rispetta le previsioni normative in ambito di contrattualistica del lavoro, in particolare secondo quanto disposto dallo Statuto dei lavoratori e dalle normative nazionali, europee e/o di ordine superiore, quali le convenzioni ILO.

In particolar modo l'azienda garantisce che la propria struttura esclude il lavoro minorile, tutela la libertà di associazione dei propri lavoratori in forme sindacali ed esclude forme di lavoro forzato e schiavitù.

### **4. Conflitto di interessi**

Un conflitto d'interesse sussiste nel momento in cui l'interesse privato di un qualunque destinatario entra o potrebbe entrare in contrasto con gli interessi dell'Azienda: tale interesse, se perseguito, potrebbe arrecare danni all'Azienda e con essa a tutti coloro che vi lavorano.

L'Azienda pertanto invita tutti i destinatari a decidere esclusivamente sulla base di criteri oggettivi, senza lasciarsi condizionare da interessi o relazioni personali e confida innanzitutto che i conflitti

d'interesse siano evitati e, in ogni caso, che chiunque sospetti di potervi incorrere si confronti con i superiori, la dirigenza o gli organi di controllo a seconda dei casi.

E' fondamentale tenere presente che interesse fondamentale dell'Azienda è quello del pieno rispetto delle leggi dei paesi dove opera e che quindi ogni comportamento vietato dalla legge non è nell'interesse dell'Azienda anche se da esso potrebbe derivare un vantaggio: tale vantaggio sarebbe illecito e per ciò rifiutato e solo apparente. Il vero vantaggio dell'Azienda, infatti, deriva dal suo concreto successo nel raggiungere i propri obiettivi esclusivamente con attività conformi alla legge, ovvero nell'unico modo che conferisce certezza alla continuità dell'Azienda ed effettività al suo valore.

### **5. Il comportamento da tenere e le deroghe**

Il comportamento di ciascuno dei destinatari deve essere sempre conforme alla legge.

Il Codice Etico si propone di assistere i destinatari a scegliere il comportamento che dagli stessi deve essere tenuto o la decisione che deve essere presa anche in quei casi o circostanze nei quali non è la legge che può dare precise indicazioni. Lo stesso Codice Etico, peraltro, non risolve tutte le situazioni e i possibili dubbi, ma riferendosi ai principi in esso descritti i destinatari sono posti nella condizione di tenere comportamenti comunque coerenti con l'interesse dell'Azienda. Ove, tuttavia, residuino margini di incertezza i destinatari dovranno rivolgersi ai superiori, alla dirigenza o agli organi di controllo a seconda dei casi e, se ciò non fosse possibile, porsi le seguenti domande sul comportamento o la scelta che intendono adottare:

- E' legale? È etico?
- Potrei spiegarlo senza imbarazzo ai miei fornitori o ai miei clienti?
- Potrei motivare in modo coerente la mia scelta di fronte ai soci e ai dipendenti?
- Sarei orgoglioso se fosse pubblicato su un quotidiano?

Nel caso in cui i destinatari ritengano di essere costretti dagli eventi o dalle circostanze, ad esempio per evitare un imminente male maggiore, ad adottare un comportamento o una decisione che pur ritengono in conflitto con il presente Codice Etico, essi ne dovranno spontaneamente e motivatamente rendere conto ai superiori, alla dirigenza o agli organi di controllo a seconda dei casi.

### **6. Segnalazione di violazioni**

Tutti i destinatari del Codice Etico hanno il dovere di segnalarne le violazioni ai superiori, alla dirigenza o agli organi di controllo a seconda dei casi. L'Azienda si impegnerà per tutelare la riservatezza della segnalazione. La segnalazione deve essere resa per iscritto. La segnalazione delle violazioni deve essere intesa non solo come un obbligo, ma anche percepita come un importante meccanismo di miglioramento.

A tal fine l'azienda ha formalmente previsto all'interno del Piano Sicurezza del Sito un sistema di raccolta delle segnalazioni.

### **7. Sanzioni.**

Le violazioni del Codice Etico comporteranno sanzioni disciplinari a seconda della gravità, fino al licenziamento; ovvero la risoluzione del contratto di collaborazione o fornitura, oltre al risarcimento del danno. Tali sanzioni saranno conformi alle disposizioni normative del CCNL applicato ai lavoratori aziendali.

### **8. Formazione e miglioramento del Codice Etico.**

L'Azienda assegna al Codice Etico il compito di descrivere il modo in cui vuole lavorare e rapportarsi con tutti i soggetti che a diverso titolo partecipano alla sua iniziativa economica.

Il Codice Etico è materia di specifica e ripetuta formazione in favore dei destinatari, cui si richiede un attivo e costante contributo per rendere le disposizioni sempre più complete ed efficienti.

L'azienda si impegna a curare l'aggiornamento periodico del presente Codice Etico a fronte dei medesimi casi previsti per l'aggiornamento dei sistemi di gestione aziendali.

Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl assicura:

1. Diffusione del presente Codice, attraverso un appropriato sistema di comunicazione;
2. Predisposizione di strumenti, di formazione e sensibilizzazione con riferimento ai contenuti del Codice;
3. Verifiche periodiche allo scopo di monitorare il grado di osservanza delle disposizioni contenute nel Codice;
4. Aggiornamento in relazione all'evoluzione economica, finanziaria e ai mutamenti nella sua struttura organizzativa o gestionale, e con riferimento alle tipologie di violazioni riscontrate nell'ambito dell'attività di vigilanza;

La previsione di adeguati strumenti di prevenzione, l'attuazione di idonee misure sanzionatorie e la tempestiva applicazione delle stesse in caso di accertata violazione delle presenti disposizioni da suggerire alla Direzione che provvederà a tradurre in disposizioni conformemente al ROP.



## **B. RAPPORTI CON SOGGETTI SPECIFICI**

### **1. Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

I rapporti con la Pubblica Amministrazione, nazionale, comunitaria o straniera, centrale o periferica, e con i soggetti da essa incaricati devono essere condotti nel rispetto della normativa vigente e dei seguenti principi.

È obbligo che i rapporti con i funzionari o i dipendenti pubblici o gli incaricati di pubblico servizio siano corretti, trasparenti e leali, evitando ogni forma di collusione o di inganno.

È fatto assoluto divieto di offrire o promettere, in qualsiasi forma, anche indiretta, denaro, doni, beni o servizi e in genere qualsiasi favore o utilità a funzionari pubblici, incaricati di pubblico servizio e a qualsiasi altro soggetto operante per conto della Pubblica Amministrazione, salvi gli omaggi di modico valore e usuali del settore. Dovranno essere segnalate ai superiori, alla dirigenza o agli organi di controllo eventuali richieste, dirette o indirette, anche solo inopportune da parte di pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.

È fatto altresì divieto di rendere in qualsiasi forma e per qualsiasi ragione false o incomplete informazioni, anche ove informazioni complete e veritiere possano rappresentare un apparente svantaggio per l'Azienda. La collaborazione con i predetti soggetti impone sincerità ed onestà in ogni e qualsiasi circostanza, sia essa collegata alle fasi di controllo delle autorità ispettive, alla tutela di interessi legittimi dell'Azienda o all'ottenimento ed all'impiego di contributi pubblici, nazionali o comunitari, di qualsiasi natura e importo.

### **2. Rapporti con i soci**

La *governance* dell'Azienda e i criteri di attribuzione di deleghe e procure devono essere certi e trasparenti, nonché improntati a principi di competenza e capacità, sincerità e fiducia nei rapporti con i soci, evitando ogni conflitto di interessi anche solo potenziale.

È assicurata la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza, fornendo loro con chiarezza e precisione ogni rilevante informazione. La registrazione delle operazioni e delle transazioni aziendali deve essere tempestiva e veritiera, ne deve essere garantita la conservazione, nonché la possibilità di accedervi secondo modalità che rispettino la normativa applicabile e lo Statuto. Deve essere sempre assicurata la corretta redazione, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari



applicabili, delle scritture contabili e del bilancio, nonché delle eventuali ulteriori relazioni, prospetti e comunicazioni sociali, assicurandone la veridicità, la loro regolare conservazione e la possibilità di accesso a quanti ne abbiano diritto.

È vietato compiere scelte che possano compromettere il valore reale ed effettivo dell'Azienda e la sua continuità, nonché rappresentarla falsamente. Gli amministratori, i dirigenti e quanti svolgano comunque ruoli di gestione e rappresentanza sono tenuti a operare con fedeltà ed efficienza, collaborando lealmente con gli organi di vigilanza, siano essi interni o esterni, pubblici o privati.

I soggetti incaricati di svolgere attività di vigilanza interna (quali, ad es., sindaci, revisori e organismi di vigilanza in genere) sono selezionati secondo criteri di competenza professionale e probità, nonché di

### **2.1 Rapporti con i soci amministratori**

I soci che in Azienda rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione o che, anche di fatto, esercitano la gestione e il controllo sono tenuti ad operare nel rispetto delle norme e dei principi fissati nel codice etico, garantendo in particolare la riservatezza delle informazioni ottenute nell'esercizio delle loro funzioni, anche una volta terminato il loro mandato.

Gli amministratori partecipano alla gestione dell'Azienda, cooperando in modo leale e perseguendo il solo interesse generale dell'Azienda, evitando con il loro comportamento di gettar discredito sulla stessa.

## **3. Rapporto di lavoro**

### **3.1 Rapporti con i dipendenti**

Nella realizzazione degli obiettivi di Arnaldo Caprai Soc. Agr. srl è fondamentale il contributo di tutti, indipendentemente dalla funzione e dal ruolo ricoperto. Gli obiettivi di consolidamento e crescita del ruolo di rappresentanza, tutela e accompagnamento allo sviluppo delle imprese del settore agricolo, così come meglio definiti nella *Mission* di Arnaldo Caprai Soc. Agr. srl, possono essere raggiunti solo se tutte le persone lavorano in squadra, ispirate nei loro comportamenti da valori comuni e condivisi.

È necessario un contributo quotidiano di tutti indipendentemente dal ruolo, pertanto i comportamenti debbono risultare coerenti con i valori e gli obiettivi dell'organizzazione

L'Azienda premia l'impegno e le capacità di coloro che lavorano nel suo interesse. Garantisce un ambiente di lavoro sicuro, in grado di tutelare la salute fisica e psichica dei lavoratori, nel rispetto delle norme di legge applicabili. Compatibilmente con le caratteristiche della produzione, il luogo di lavoro deve





essere altresì confortevole, garantendo adeguate condizioni di igiene, microclima, rumore, aerazione ed illuminazione come disposto dalle normative di legge e dalla contrattualistica del lavoro nazionale ed internazionale (Convezioni ILO).

I rapporti di lavoro devono essere costituiti in modo regolare, nel rispetto delle norme di legge, garantendo tutti i diritti che l'ordinamento assicura ai lavoratori. In particolare, ai lavoratori deve essere garantita la corresponsione di un salario adeguato e l'adempimento di tutti gli oneri contributivi che la legge pone a carico dei datori di lavoro. La selezione del personale è effettuata in base a principi di imparzialità e pari opportunità, evitando qualsiasi forma di discriminazione che non sia giustificata dalle esigenze legate alle mansioni cui il lavoratore deve essere assegnato.

Ciascun dipendente, che abbia compiti manageriali e/o gestionali e/o operativi, deve ricercare costantemente l'eccellenza nel proprio lavoro e in quello dei propri colleghi, ad esempio attraverso:

- Il riconoscimento del valore del lavoro, specialmente per quei momenti d'impegno non ordinario o/e per il raggiungimento degli obiettivi;
- La fiducia reciproca al fine di un corretto assolvimento dei compiti;
- L'essere costantemente aggiornati sulla propria materia professionale, sfruttando tutti gli strumenti informativi a disposizione;

Ciascun dipendente deve agire guidato da uno spirito imprenditoriale, ossia deve assumersi la responsabilità completa delle proprie attività coerentemente con gli obiettivi di Arnaldo Caprai Soc. Agr. srl ad esempio, attraverso:

- Il rispetto degli orari di arrivo in ufficio, la fruizione misurata delle pause di lavoro, la responsabilità nel programmare le assenze o comunicare le assenze impreviste con il superiore incaricato;
- Lo svolgimento di tutti gli adempimenti connessi all'erogazione di un servizio e di tutti quelli finalizzati alla gestione unitaria dell'organizzazione e della sua attività amministrativa;
- La "certezza" che il mio collega comunichi tempestivamente la presenza di errori nello svolgimento dei compiti assegnati;



- La piena consapevolezza che di fronte ad un imprevisto o un nuovo impegno straordinario l'intero staff di lavoro si assume l'onere di gestire positivamente il raggiungimento del buon fine dell'impegno dal responsabile agli operatori tutti.

La gestione dei rapporti di lavoro con i dipendenti avviene secondo criteri di merito ed equità, informandosi a correttezza e lealtà reciproche. Deve essere garantita la formazione completa e continua dei lavoratori in relazione alle mansioni loro assegnate, prestando una particolare attenzione a quei lavoratori che possono avere esigenze formative particolari (in via esemplificativa, ma non esaustiva, per ragioni di lingua o cultura, disabilità, etc); la crescita professionale dei propri dipendenti è uno degli elementi ritenuti fondamentali dall'azienda. I lavoratori non possono essere discriminati per ragioni di sesso, età, religione e opinioni politiche, etnia o per qualsiasi altra ragione che sia comunque ingiustificatamente discriminatoria. L'ambiente di lavoro deve essere sereno, evitando qualsiasi forma di vessazione fisica o psichica a danno dei lavoratori (c.d. *mobbing*). È tutelata la privacy dei dipendenti, conservando e trattando i dati solo per le ragioni e in conformità alle disposizioni previste dalla legge.

Al fine di garantire la salute ed il benessere dei propri lavoratori, l'azienda stimola i propri dipendenti alla massima prevenzione anche per tutelarti a fronte di possibili rischi connessi alle attività aziendali.

I rapporti con le rappresentanze sindacali devono essere improntati a collaborazione e rispetto reciproci, vietando comportamenti vessatori o comunque ritorsivi nei confronti dei dipendenti che abbiano correttamente assolto al proprio dovere – previsto al prossimo punto 3.2 – di denunciare le violazioni degli obblighi di legge o del Codice Etico riscontrate sul luogo di lavoro.

Il responsabile del personale è tenuto ad agire anche per il rispetto del Codice Etico in base a principi di imparzialità, equità e correttezza, verificando l'eventuale violazione delle disposizioni contenute nella presente sezione, adottando le opportune misure atte a far cessare tali violazioni e sanzionando i responsabili.

### **3.2 Doveri dei dipendenti**

Tutti i dipendenti, di qualsiasi livello, devono rispettare la legge e il Codice Etico e segnalarne per iscritto le violazioni ai superiori, alla dirigenza o agli organi di controllo a seconda dei casi.

In particolare i dipendenti con poteri direzionali all'interno dell'Azienda sono tenuti ad evitare situazioni di conflitto di interesse che possano compromettere la loro capacità di assumere decisioni nel reale interesse dell'azienda e, in generale, di tenere comportamenti corretti avuto riguardo agli obiettivi



dell'azienda. Nel caso si verifichi una situazione di conflitto di interesse, sono tenuti a darne immediata comunicazione al responsabile del personale.

I dipendenti sono tenuti altresì a prendere parte con effettiva attenzione alle iniziative di formazione del datore di lavoro.

A tutela della salute propria e dei colleghi devono rispettare le indicazioni ricevute, tenendo conto della formazione e delle norme di legge applicabili e sono tenuti a denunciare senza indugio e senza alcun timore ogni e qualsiasi violazione degli obblighi in materia di sicurezza sul luogo di lavoro al responsabile interno del servizio di prevenzione e protezione e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, ovvero ai superiori, alla dirigenza o agli organi di controllo a seconda dei casi.

Nei rapporti con i colleghi, il lavoratore è tenuto a comportarsi in modo corretto, leale e collaborativo, astenendosi da qualsiasi forma di discriminazione e/o vessazione.

Per raggiungere gli obiettivi è indispensabile orientare sempre i comportamenti alla realizzazione di ogni singola attività o progetto/campagna nel pieno rispetto dei tempi e degli standard qualitativi, pertanto si tenderà ad utilizzare il metodo del coinvolgimento:

- Incontri in cui s'illustrano gli obiettivi e le strategie;
- Riunioni per confrontarsi con il team di lavoro;

Lo spirito di squadra e la completa condivisione delle informazioni devono guidare i rapporti tra tutti i dipendenti, ad esempio:

- Ogni mio collega è "portale" del mio lavoro di conseguenza è impegno di tutti conoscere e trasmettere le informazioni e i lavori in atto.
- Aiutarsi reciprocamente anche su cose non di nostra competenza, attraverso un confronto che confluisca in un aiuto fattivo per trovare una soluzione insieme;
- Trovare momenti dedicati per comunicare quando i compiti lavorativi, gli atteggiamenti tra colleghi o nei confronti del cliente non sono in linea con il codice etico, gli obiettivi, la Mission di Arnaldo Caprai Soc.Agr. srl;
- Combattere, reprimere, denunciare all'interno dell'azienda e anche tra i colleghi e superiori, ogni rapporto poco chiaro e volutamente non trasparente di qualunque natura che possa far supporre a rapporti di frode e/o corruzione con clienti e fornitori.



#### 4. Rapporti con i concorrenti

L'Azienda rispetta le regole della concorrenza, respinge le pratiche sleali e qualsiasi forma di disonestà, adottando politiche produttive e commerciali rispettose del comparto vitivinicolo, della filiera e dei concorrenti; riconosce altresì come inviolabili i diritti di proprietà industriale e d'autore dei concorrenti ed i loro segreti, rifuggendo qualsiasi iniziativa volta a violarli e particolarmente l'induzione all'infedeltà di dipendenti e/o collaboratori.

L'Azienda, inoltre, favorisce il libero mercato e respinge prassi o accordi di cartello nell'acquisto delle materie prime e nella commercializzazione del prodotto.

Nel raggiungimento degli obiettivi di *mission* aziendale, l'azienda si conforma a principi di correttezza, trasparenza, legalità e liceità al fine di porsi nel modo corretto sul mercato.

#### 5. Rapporti con i fornitori

I fornitori sono selezionati in ragione delle loro capacità e devono essere privilegiati coloro che garantiscano elevati standard di affidabilità, al fine di rendere più efficienti i rapporti tra l'impresa fornitrice e l'Azienda, nonché di facilitare la gestione di eventuali criticità (quali, ad esempio, richiamo o ritiro di prodotti, richieste straordinarie ed urgenti di fornitura di prodotti o servizi, etc.).

I fornitori devono altresì essere scelti secondo criteri di competenza e serietà, al fine di garantire un adeguato livello di professionalità nelle prestazioni rese. Nella gestione dei rapporti con i fornitori debbono essere evitate condotte vessatorie e comunque atte a discriminare per ragioni di sesso, età, religione o opinioni politiche e per qualsiasi altra ragione che sia comunque ingiustificatamente discriminatoria.

I fornitori debbono essere, ove possibile, contrattualmente vincolati a comportamenti etici.

L'Azienda acquista materie prime, servizi, prodotti semilavorati e/o finiti che assicurino il rispetto degli standard di sicurezza, igiene e qualità fissati dalle disposizioni di legge e dai disciplinari di produzione applicabili. In particolare, si impegna a pagare nei termini di legge un corrispettivo congruo per le materie prime, prodotti, servizi richiesti, tenendo conto non solo del prezzo di mercato correntemente praticato, ma anche dei costi minimi di produzione o di fornitura delle prestazioni e rendendosi parte diligente nel progetto di sostenibilità della filiera. Deve essere loro garantito pertanto il pagamento di un corrispettivo adeguato a fronte della prestazione fornita, evitando pratiche di dilazione ingiustificata dei pagamenti.

Più in generale l'azienda può prendere a riferimento i "Principi di buone prassi nei rapporti verticali nella filiera alimentare", di cui all'allegato A del Decreto applicativo dell'art 62 del Decreto-Legge 24



gennaio 2012, n. 1, recante Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, convertito con modificazioni dalla Legge 24 marzo 2012, n. 27.

Il dipendente o il collaboratore cui vengano offerti denaro o altre utilità o che subisca pressioni o lusinghe affinché un fornitore ottenga trattamenti non congrui o privilegiati è tenuto a darne immediata comunicazione al proprio superiore o all'organo amministrativo.

#### **6. Rapporti con i distributori**

I distributori debbono essere, ove possibile, contrattualmente vincolati a comportamenti etici.

I distributori, italiani o esteri, sono selezionati in ragione delle loro serietà e devono essere privilegiati coloro che garantiscano elevati standard di affidabilità, al fine di rendere più efficienti i rapporti tra il distributore e l'Azienda, nonché di facilitare la gestione di eventuali criticità (quali, ad esempio, richiamo o ritiro di prodotti, richieste straordinarie ed urgenti di fornitura di prodotti o servizi, etc.).

L'Azienda gestisce i rapporti con i distributori secondo principi di lealtà e correttezza, astenendosi da pratiche che possano favorirla slealmente a danno di concorrenti (quale, in via esemplificativa ma non esaustiva, l'offerta o la promessa di vantaggi sproporzionati o illeciti al fine di danneggiare i concorrenti).

Analogamente l'azienda può riferirsi ai principi di buona prassi sopra richiamati.

#### **7. Rapporti con i certificatori**

I rapporti con i certificatori sono improntati a principi di lealtà, correttezza e collaborazione. L'Azienda mette a disposizione dei certificatori tutta la documentazione utile a permettere l'accesso alle strutture durante le visite di controllo, nonché agevola ogni attività necessaria ai fini della certificazione (quale, a titolo esemplificativo, l'audizione dei dipendenti). E' vietata l'intenzionale somministrazione di informazioni false o parziali e comunque qualsiasi attività preordinata a trarre in inganno i certificatori.

La scelta dei certificatori deve avvenire in base alla loro affidabilità. E' fatto divieto di ricorrere a certificatori che versino in conflitto di interessi e offrire o promettere denaro o altre utilità e/o favori al fine di ottenere vantaggi o certificazioni non dovute. Il dipendente o collaboratore cui il certificatore abbia richiesto denaro, utilità, favori al fine di certificare l'impresa o di far conseguire vantaggi comunque non dovuti, ha l'obbligo di segnalare tale richiesta al proprio superiore, alla dirigenza o agli organi di controllo a seconda dei casi.

#### **8. Rapporti con i consumatori**

L'Azienda non mette in commercio prodotti adulterati, contraffatti o che presentino comunque alterazioni e/o manipolazioni non consentite dalla Legge. La qualità dei prodotti protetti da denominazioni di qualità non può mai essere inferiore o difforme dai requisiti minimi fissati nei disciplinari di produzione applicabili.

I consumatori devono essere informati in termini precisi, chiari e leali sulle caratteristiche dei prodotti. L'etichettatura dei prodotti, così come le campagne pubblicitarie, quale che sia il mezzo attraverso il quale sono realizzate, devono rispettare le disposizioni di legge ed i codici di autodisciplina applicabili.

L'Azienda si impegna altresì, anche per il tramite delle associazioni di appartenenza, a sostenere campagne che promuovano un'informazione piena e corretta dei consumatori, onde consentire loro di compiere scelte consapevoli con riguardo al consumo di bevande alcoliche.

L'azienda gestisce con diligenza e correttezza eventuali reclami, in conformità a quanto previsto dalle sezioni applicabili del Manuale Qualità e stipula adeguate coperture assicurative volte ad indennizzare i possibili danni cagionati per sua colpa.

Per assicurare una "qualità" basata sulla centralità del singolo cliente e sulla professionalità di ogni dipendente, si fa perno sul contributo di tutte le funzioni organizzative e direttive (area tecnica, area commerciale, area marketing, area comunicazione, area amministrativa, consulenze, associazioni datoriali etc): ogni comportamento individuale in Arnaldo Caprai Soc. Agr. srl ha sempre un riflesso riscontrabile e dunque visibile, all'esterno.

**La soddisfazione del cliente deve guidare ogni attività:**

- 1. attenzione nel raccogliere le consultazioni telefoniche ed indirizzare il cliente verso il collega che può assisterlo al meglio per le sue esigenze;**
- 2. attenzione nel contatto verbale, telefonico e scritto gestendo la disponibilità o la indisponibilità a dare una risposta tempestiva, manifestando sempre e comunque professionalità, dedizione e responsabilità nel farsi carico in tempi accettabili delle sue esigenze;**
- 3. professionalità e cortesia nella risoluzione dei problemi, gestendo con adeguata professionalità anche le situazioni critiche pur mantenendo chiarezza e fermezza nell'adottare la linea comportamentale della dirigenza;**
- 4. adottare modelli comportamentali nella giornata lavorativa che diano l'immagine di un ambiente professionale: gestione misurata delle pause, rispetto degli orari di lavoro, utilizzo della flessibilità**



ottenendo l'avvallo preventivo del responsabile dell'area servizi o del direttore e assicurando in ogni caso la possibilità del cliente-fornitore di essere assistito da un collega e la piena disponibilità ad interfacciarsi positivamente e correttamente con il cliente sostituendosi al collega temporaneamente assente;

5. adottare modelli condivisi con i responsabili delle aree servizio per i sopralluogo in azienda;

6. assicurare pieno contributo nello sviluppo di sistemi di collaborazione e integrazione interna (intra-servizio, inter-servizio, inter-ufficio) che parta dal sostegno dell'attività svolta dai colleghi evitando tassativamente ogni forma di pubblicità negativa diretta o indiretta verso i clienti e verso l'esterno.

### **9. Rapporti con l'ambiente e la collettività**

L'Azienda pone la tutela dell'ambiente quale punto di costante attenzione nella pianificazione e nello svolgimento delle attività produttive. In particolare sostiene le politiche tese alla riduzione dell'inquinamento, promuove forme di efficienza e risparmio energetico, rispetta il paesaggio circostante. L'utilizzo di prodotti chimici e biologici che possano essere dannosi per l'ambiente deve avvenire nel rispetto delle disposizioni di legge ed in modo tale da minimizzare i rischi per l'ecosistema circostante. I rifiuti devono essere raccolti nel rispetto delle norme applicabili e conservati, in vista del loro smaltimento, in modo tale da non contaminare l'ambiente.

L'Azienda favorisce per il tramite di affidabili istituzioni, pubbliche o private, attività benefiche senza scopo di lucro, nonché attività di ricerca e/o di formazione su temi di interesse per il settore vitivinicolo.

I rapporti con organizzazioni o partiti politici devono essere contraddistinti da assoluta trasparenza. È negata l'adesione o qualsiasi sostegno a organizzazioni eversive, razziste o comunque contrarie all'ordine pubblico.

### **10. Rapporti con i media**

L'Azienda sostiene iniziative funzionali al consapevole consumo di bevande alcoliche e non promuove o aderisce a forme pubblicitarie che possano violare la tutela dei consumatori ed in particolare delle categorie più sensibili.

In caso di eventi che concernano la qualità e/o sicurezza dei prodotti l'Azienda impone di fornire informazioni chiare ed esatte, avviando, in quanto occorra, iniziative di comunicazione che agevolino il ritiro dei prodotti dal mercato.