

CODICE ETICO

ETACONCILIA è un organismo di mediazione iscritto al n. 288 nel Registro degli Organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ed è specializzato nella risoluzione delle controversie civili e commerciali ai sensi del D.Lgs. 28 del 2010, del D.M. 180 del 2010, del D.M. 150/2023. Nasce l'8 febbraio 2011 con lo scopo di garantire a cittadini, enti pubblici e privati, aziende di risolvere in via alternativa all'iter giudiziario le problematiche legali che li riguardano pervenendo in tempi brevissimi e a costi molto contenuti ad un accordo reciprocamente soddisfacente grazie all'assistenza di un mediatore terzo, imparziale e competente.

La strategia che guida tutte le attività di EtaConcilia consiste nel puntare sulla qualità e sull'efficienza del servizio di mediazione erogato all'utenza; a tal fine, la società si è dotata di sedi operative dislocate su due diverse province della Regione Abruzzo circondandosi di collaboratori competenti, seri e responsabili. Investimenti che si sono resi necessari nell'ottica di assicurare all'utenza - cittadini, enti pubblici e privati ed aziende - elevati standard di qualità e sicurezza nell'espletamento del servizio di mediazione e di formazione per la mediazione. Un impegno che EtaConcilia mette giorno dopo giorno nelle attività quotidiane e che ne fanno un organismo di mediazione serio ed affidabile.

Per questo è necessario che tutti i membri che ne fanno parte a vario titolo, Responsabile, mediatori e collaboratori, agiscano in conformità con i più alti standard etici e professionali. Una condotta impeccabile è fondamentale per l'azienda per ottenere e mantenere nel tempo credibilità, reputazione e consenso. Il Codice Etico indica valori e principi guida, complementari agli obblighi di legge, che devono orientare le condotte attese, in continuità e coerenza con la missione dell'azienda ed i suoi valori fondamentali: etica della responsabilità, cura e soddisfazione del cliente, attenzione al cambiamento, imparzialità, spirito di squadra e cooperazione. Il Codice Etico stabilisce linee guida che devono guidare i comportamenti dell'azienda sia all'interno che all'esterno. Responsabilità ed etica personale devono sempre guidare le decisioni ed azioni di EtaConcilia.

ATTUAZIONE DEL CODICE.

Obiettivi e destinatari

Il Codice Etico (da qui in avanti "Codice") indica i principi, i modelli e le norme di comportamento che EtaConcilia si impegna a seguire in ogni attività, nei rapporti interni e nelle relazioni esterne. Gli obiettivi del Codice sono:

- definire standard di "buona condotta" per l'attuazione di politiche e procedure aziendali
- informare i dipendenti circa i comportamenti attesi
- contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale di EtaConcilia

Destinatari

Responsabile, Mediatori, collaboratori, responsabili di sede di EtaConcilia, nello svolgimento delle proprie funzioni e in relazione alle rispettive responsabilità, devono applicare il Codice e contribuire alla sua diffusione, ispirandosi e conformandosi in ogni loro attività ai valori in esso espressi.

Applicazione

Considerata la rilevanza sociale e la delicatezza dei servizi e delle attività espletate da EtaConcilia ogni comportamento, sebbene non espressamente considerato dal Codice, deve essere ispirato a criteri di buon senso ed etica personale, in coerenza con i valori, i principi guida e le procedure aziendali, e con la consapevolezza di non esporre l'azienda a rischi in grado di comprometterne l'immagine e la reputazione. Oltre alle regole del Codice, EtaConcilia si impegna a rispettare le norme e le procedure interne, le disposizioni contrattuali e gli obblighi di legge vigenti in ogni contesto e ambito d'attività in cui opera.

Responsabilità Emanazione e aggiornamento

Il Codice è elaborato ed approvato dal direttivo di EtaConcilia.

Diffusione

Il Codice ed i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza dei Destinatari attraverso idonei canali, quali: distribuzione in formato cartaceo e/o elettronico, pubblicazione sul sito internet di EtaConcilia, la rete delle sedi operative.

Segnalazioni e controlli

Il sistema dei controlli interni verifica la corretta applicazione del Codice. Eventuali inosservanze e comportamenti ritenuti non in linea con le indicazioni del Codice possono essere rilevati dai responsabili delle diverse sedi dell'organismo nell'ambito delle attività di controllo relative alla propria sfera di competenza, e in generale da tutti i Destinatari. Le relative segnalazioni vanno inviate alla Segreteria e vanno trattate in modo confidenziale ed analizzate per verificarne l'attendibilità e la rilevanza e disporre eventuali azioni correttive e/o di miglioramento. Attraverso l'attività di verifica ordinaria e tramite le eventuali segnalazioni ricevute, i responsabili valutano ed accertano i possibili comportamenti che facciano presupporre la violazione del Codice. La Direzione esamina, almeno una volta l'anno, per le opportune valutazioni, il rapporto relativo alle segnalazioni e agli esiti dei controlli.

Violazioni

Ogni inosservanza alle disposizioni del Codice, salva l'eventualità che la stessa costituisca inadempimento degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni relativa conseguenza contrattuale e di legge, può dar luogo, a seconda dei casi e della gravità, a provvedimenti, quali: - interventi di formazione e sensibilizzazione - risoluzione, anche contrattuale, di rapporti con terzi.

PRINCIPI GENERALI

La missione di EtaConcilia è di:

- risolvere le controversie civili e commerciali di cittadini, enti ed imprese con una notevole riduzione di costi, tempi e stress rispetto all'iter giudiziario e con una maggiore soddisfazione reciproca tra le parti coinvolte.
- dare il proprio contributo nel deflazionare il carico del contenzioso civile dei tribunali e contemporaneamente far recuperare quel senso di fiducia verso la giustizia da parte della comunità.

VALORI

I valori di EtaConcilia sono:

- **Etica della responsabilità** Basare ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati al servizio, all'integrità e alla trasparenza, alla correttezza negli affari ed al rispetto di tutte le persone.
- **Cura e soddisfazione del cliente.** Sviluppare l'ascolto e quindi l'attenzione alle relazioni con i clienti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction, ossia il livello della qualità del servizio reso ed il grado di soddisfazione della clientela, attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di gestione e di erogazione dei servizi stessi.
- **Attenzione al cambiamento.** Essere lungimiranti e pronti a cogliere e spesso ad anticipare l'innovazione e il cambiamento; essere flessibili e dinamici nello svolgere il proprio lavoro, nel risolvere problematiche con soluzioni mirate e efficienti
- **Imparzialità** L'attività di EtaConcilia è finalizzata a garantire un ottimo espletamento dei servizi offerti all'utenza evitando qualsiasi forma di favoritismo.
- **Spirito di squadra e cooperazione** Fattore chiave del successo di EtaConcilia è lo spirito di squadra. L'assetto aziendale prevede una struttura organizzativa improntata ad un'efficace suddivisione di compiti e allo stesso tempo ad un proficuo spirito di collaborazione grazie a risorse diverse per

formazione ed esperienza.

REGOLE DI CONDOTTA

Gestione del personale e ambiente del lavoro

EtaConcilia si impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui tutti coloro che a qualunque titolo operano all'interno dell'organismo di mediazione sono trattati in modo equo e con rispetto, supportati nello sviluppo professionale e premiati per le buone prestazioni ottenute. La ricerca e la selezione del personale è effettuata sulla base di criteri di oggettività, competenza e professionalità, garantendo a tutti pari opportunità d'inserimento in base al merito. Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione. EtaConcilia pone in essere le necessarie misure per permettere ai dipendenti una corretta osservanza e applicazione del Codice.

Relazioni con i clienti

EtaConcilia si impegna a creare e mantenere rapporti di fiducia e di reciproca soddisfazione con i clienti.

L'obiettivo è di essere al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni ed alle loro esigenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con professionalità, capacità d'innovazione e credibilità. I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui servizi e sulle procedure erogate da EtaConcilia assicurando la massima trasparenza e completezza di informazioni. I dati e le informazioni relativi ai clienti sono trattati con estrema riservatezza.

Rapporti con i fornitori

EtaConcilia si impegna a sviluppare con i propri fornitori rapporti di correttezza e trasparenza. La selezione dei fornitori avviene sulla base della professionalità, della stabilità organizzativa e del migliore rapporto qualità - prezzo. Nei rapporti con i fornitori viene assicurata correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi. I fornitori sono sensibilizzati a svolgere l'attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice. In particolare, devono assicurare serietà e qualità nel business, rispettare gli impegni presi e le scadenze. **Correttezza e trasparenza negli affari Concorrenza leale**

Una concorrenza corretta e leale è condizione necessaria per sviluppare e mantenere l'azienda nel mercato, nel rispetto formale e sostanziale della relativa disciplina normativa. EtaConcilia si confronta nel mercato sulla base della qualità e sicurezza dei propri servizi. Integrità Nello svolgimento delle proprie funzioni, i destinatari del codice devono comportarsi con diligenza, professionalità e lealtà.

È vietato promettere e ottenere vantaggi impropri che possano pregiudicare la correttezza e l'imparzialità delle decisioni, danneggiando la reputazione aziendale. Non è consentito svolgere incarichi e attività incompatibili con il ruolo aziendale o in contrasto con gli interessi morali ed economici di EtaConcilia.

Conflitto di interessi

I Destinatari del Codice operano nell'interesse e per il raggiungimento degli obiettivi di EtaConcilia e nel pieno rispetto della normativa. Vanno evitate le situazioni in cui l'attività dell'Azienda possa essere influenzata dagli interessi personali, di familiari o terzi collegati.

Gestione delle informazioni

Le informazioni riguardanti EtaConcilia, i clienti ed altri soggetti, quali dipendenti, fornitori, amministratori, sono trattate con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

Uso di asset aziendali

La gestione e l'uso di asset aziendali (beni strumentali, sistemi informatici, dati sui clienti, marchi, ecc.) devono essere ispirati a principi di integrità, correttezza e responsabilità. Sono in particolare vietati gli usi impropri degli strumenti di comunicazione in dotazione.

Rapporti esterni

EtaConcilia intrattiene rapporti chiari, trasparenti e proficui con enti pubblici e privati, aziende, professionisti, orientando percorsi, strategie e scelte in modo da rispondere prontamente alle dinamiche sociali ed eccellere anche a livello di reputazione e consenso. EtaConcilia considera la condotta delle organizzazioni con cui si relaziona, in modo diretto o indiretto, sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, ponendo attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura.

Qualora le attività di tali organizzazioni si dimostrino non in linea con i principi di condotta attesi, la Direzione valuta l'opportunità di sottoporre all'Amministratore di EtaConcilia la possibilità di porre in essere azioni correttive, compreso l'eventuale rifiuto di stabilire rapporti con le stesse e/o di deciderne l'interruzione.

Organizzazioni sindacali e politiche

Non sono consentite erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni che rivestono un fine esclusivamente politico. La partecipazione ad interventi promozionali e commerciali, a fronte di iniziative promosse da partiti politici e organizzazioni sindacali, è altresì definita nel rispetto delle leggi vigenti e nella massima trasparenza. La partecipazione, a titolo personale, dei Destinatari del Codice ad organizzazioni politiche avviene fuori dell'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta in Azienda.

Organi d'informazione e relazioni pubbliche

Le comunicazioni destinate, direttamente o indirettamente, al pubblico devono essere veritiere e non contenere informazioni o omissioni che possano risultare fuorvianti, alterandone l'attendibilità. Tutte le richieste provenienti dagli organi d'informazione sono segnalate alla Direzione di EtaConcilia. Attività quali la pubblicazione di documenti, la concessione di interviste, l'effettuazione di presentazioni pubbliche d'interesse di EtaConcilia sono consentite ai Dipendenti previa autorizzazione della Direzione.

Tutela dell'ambiente

EtaConcilia da sempre attenta alla tutela del patrimonio ambientale, persegue l'obiettivo di gestire con razionalità ed efficienza i propri impatti sull'ambiente, prestando attenzione a tutte quelle operazioni quotidiane che scandiscono lo svolgimento dell'attività lavorativa (consumi di carta, acqua ed energia, produzione e gestione di rifiuti) nonché ai rapporti con i fornitori (esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con i fornitori, ecc.).