

UniClub: Il Codice Etico

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO



WWW.UNICLUB.IT

D. LGS.231/2001

INDICE

3	INTRODUZIONE
4	I DESTINATARI
5	L'AZIENDA
6	LA VISIONE DELLA PERSONA
7	LA MISSION
8	I VALORI
10	I RISULTATI
11	I PRINCIPI DI CONDOTTA
13	LE NORME DI COMPORTAMENTO
18	ATTUAZIONE, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO

INTRODUZIONE

Il Codice Etico adottato per il *Programma Fedeltà UniClub* è un insieme di principi e di regole la cui osservanza è di fondamentale importanza per il buon funzionamento e il miglioramento dell'affidabilità del servizio ai fini del raggiungimento della *Mission: Regaliamo Sorrisi*.

I DESTINATARI

Il Codice Etico è diretto a tutti coloro che instaurino con l'Azienda rapporti o relazioni in maniera stabile o temporanea o che, comunque operino per perseguire gli obiettivi aziendali attraverso il *Programma Fedeltà UniClub*. Essi verranno di seguito indicati con il termine di "destinatari" che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano:

- ✓ i collaboratori (inclusi i liberi professionisti gli agenti e i rappresentanti di commercio mono/plurimandatari iscritti Enasarco gli agenti e i rappresentanti di commercio mono/plurimandatari che hanno con l'azienda un contratto di assistenza e/o supporto di zona)
- ✓ gli associati UniClub
- ✓ i partner nazionali
- ✓ i fornitori
- ✓ i clienti

I destinatari del Codice Etico devono essere incensurati e non avere procedimenti penali in corso.

Tutti i destinatari sono tenuti a conoscere il Codice Etico del *Programma Fedeltà UniClub*, a contribuire alla sua attuazione, al suo miglioramento ed alla sua diffusione.

I destinatari che violano i principi e le regole del Codice Etico del *Programma Fedeltà UniClub*, ledono il rapporto di fiducia instaurato con l'Azienda e ciò può di conseguenza comportare azioni disciplinari secondo le modalità e i termini specificatamente dettagliati nel contratto collettivo nazionale e nelle specifiche procedure aziendali.

Si precisa che il presente Codice Etico costituisce elemento essenziale del sistema di controllo adottato dall'Azienda ai sensi del D. Lgs n°231/2001 e al fine della prevenzione dei reati che possono essere commessi nello svolgimento delle attività aziendali con particolare riferimento ai reati-presupposto previsti dal citato Decreto.

L'AZIENDA

Notax S.p.A. è l'Azienda *leader* in Italia nell'Emotional Marketing, settore in cui opera dal 2003. Nel 2012 si è specializzata nel settore farmacie con UniClubFarma, il programma fedeltà per farmacie numero 1 in Italia.

I numeri di UniClub:

- ✓ oltre 2.500.000 card distribuite;
- ✓ 1 famiglia italiana su 6 utilizza UniClub Card;
- ✓ centinaia di partner tra locali, nazionali e online.

LA VISIONE DELLA PERSONA

Il cuore pulsante del *Programma Fedeltà UniClub* è la PERSONA intesa come:

- ✓ Persona Cliente - valorizzata a partire dall'ascolto delle sue esigenze e delle sue aspettative di ricevere un servizio di altissima qualità;
- ✓ Persona Collaboratore – ha la responsabilità di contribuire con impegno allo sviluppo del progetto aziendale, crescendo a sua volta sia professionalmente che personalmente all'interno della stessa, al fine sentirsi partecipe della vita del *Programma Fedeltà UniClub*;
- ✓ Persona Associato/Partner/Fornitore ha la responsabilità di promuovere il progetto aziendale con specifiche azioni e con servizi offerti, secondo le direttive del presente Codice Etico.

LA MISSION

La Mission di UniClub, marchio di proprietà di Notax S.p.A., “Regaliamo Sorrisi” si concretizza nel gratificare i clienti attraverso la richiesta dei regali tramite il *Programma Fedeltà UniClub* che è composto dalla raccolta punti, da promozioni speciali (Smile Promotion) e dal concorso SuperVinci.

Il raggiungimento dell’obiettivo del *Programma Fedeltà UniClub* richiede la corretta e proattiva collaborazione dei destinatari del seguente Codice Etico, con particolare riferimento alla tutela della fede pubblica e nel rispetto dei *sette Valori UniClub*.

I VALORI

✓ **RISPETTO**

La persona prima di tutto. La persona dev'essere sempre rispettata, indipendentemente dalle sue capacità, dal suo livello di istruzione o dal ruolo che occupa. Il Rispetto della persona è anche mantenere la parola data (qualora in cui la parola data venga meno a causa di forze maggiori prevarrà il rispetto della persona)

✓ **COMUNICAZIONE APERTA**

Se qualsiasi persona, indipendentemente dal ruolo o dalla carica, esprime il proprio pensiero in modo trasparente, rispettoso e costruttivo tutti possono trarne beneficio. In questo modo si valorizzano le persone, si stimola la creatività e si aumentano le performance. Qualora si verificassero situazioni da chiarire è opportuno parlare con chi effettivamente può risolverle.

✓ **UMILTÀ**

L'umiltà, sinonimo di intelligenza e flessibilità nei cambiamenti, è la base per costruire qualsiasi successo a lungo termine. Riconoscere la propria non perfezione per colmarla costantemente attraverso la consapevolezza che non si smette mai di imparare, che chiunque può insegnarci qualcosa e che i risultati raggiunti sono frutto del lavoro di tutti.

✓ **MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Innovazione tecnologica e miglioramento personale: questo è il binomio vincente. Il Miglioramento Continuo è la chiave per far fronte con entusiasmo ed efficacia alle sfide che il cambiamento ci pone ogni giorno.

✓ **RESPONSABILITÀ**

Ognuno di noi è l'artefice del proprio successo o insuccesso in quanto responsabile, indipendentemente dal ruolo ricoperto, delle proprie azioni o inazioni. Imputare un insuccesso ad una causa esterna porta solo ad un prossimo insuccesso

✓ **COLLABORAZIONE**

Team work - condivisione di idee, soluzioni ed esperienze: quando le persone collaborano la sinergia che si crea

riduce i punti di debolezza del singolo e ne aumenta i punti di forza

✓ **PASSIONE**

Amiamo quello che facciamo e per questo ci impegniamo col cuore, con la mente e col sorriso. La passione è l'elemento insostituibile che trasforma un lavoro in un divertimento e fa la differenza tra qualcosa fatto bene e qualcosa fatto in modo straordinario

I comportamenti di ciascun destinatario del Codice Etico devono trovare fondamento sui nostri *Sette Valori*.

Ogni destinatario, quindi, dovrà mantenerli vivi ed alimentarli al fine di percorrere insieme la stessa strada, seguendo lo stesso obiettivo e appassionandosi ogni giorno al proprio lavoro.

La condivisione della Mission e dei Valori è la strada maestra che porterà alla realizzazione della Vision di *far riconoscere le Farmacie Associate UniClub come luogo di cura del benessere che regala sorrisi e il sogno della crociera*

I RISULTATI

I risultati costituiscono un aspetto importante per la vita dell'Azienda e per il continuo miglioramento del *Programma Fedeltà UniClub*.

Tutti i destinatari operano come imprenditori con l'obiettivo di raggiungere risultati durevoli nel tempo.

Fondamentali per il raggiungimento di risultati significativi sono due aspetti:

✓ **L'AMBIZIONE**

Da parte del Collaboratore – il desiderio di un suo personale contributo al continuo sviluppo aziendale

Da parte dell'Associato – il desiderio di utilizzare con successo il *Programma Fedeltà UniClub* essendo il principale promotore dello stesso presso la farmacia.

Da parte del Partner e Fornitore – il desiderio di fornire beni e servizi sempre di alta qualità

✓ **LA CRESCITA**

Da parte del Collaboratore – il desiderio di un suo miglioramento personale e professionale

Da parte dell'Associato/Partner – il desiderio di massimizzare i suoi investimenti anche attraverso il *Programma fedeltà UniClub*

Da parte dei Fornitori – il desiderio di un continuo miglioramento dei beni oggetto della fornitura

I PRINCIPI DI CONDOTTA

I principi di condotta che ciascun destinatario deve adottare nel rispetto dei Valori sono i seguenti:

✓ ***Principio di orientamento al Cliente***

La soddisfazione del Cliente è l'obiettivo del nostro lavoro (Mission: Regaliamo Sorrisi). Ogni destinatario del Codice Etico ha pertanto il dovere di adoperarsi per garantire al Cliente il servizio il più qualificato possibile ed ha il dovere di relazionarsi con il Cliente con disponibilità, rispetto, cortesia, partecipazione ed impegno al fine di assicurargli la soddisfazione.

✓ ***Principio di onestà***

Ogni destinatario deve orientare il proprio operato al senso di responsabilità, onestà, imparzialità, astenendosi dal perseguire l'utile personale o aziendale in violazione alle norme del Codice Etico.

✓ ***Principio di trasparenza***

Tutti coloro che contribuiscono al perseguimento della *Mission* del *Programma Fedeltà UniClub* sono chiamati ad adottare comportamenti ispirati alla trasparenza. Tra i vari destinatari del Codice Etico devono, quindi, essere assicurate informazioni trasparenti, adeguate al contesto, complete e comprensibili in modo che ciascuno possa, nell'ambito delle specifiche attività e mansioni, assumere decisioni autonome, consapevoli e, soprattutto, coerenti tra obiettivi dichiarati e risultati raggiunti

✓ ***Principio di riservatezza***

Condividendo i contenuti del seguente Codice Etico si assicura il rispetto di riservatezza delle informazioni in proprio possesso, riguardanti tutti i destinatari. Eventuali informazioni potranno essere fornite solo esclusivamente nel pieno rispetto della legge o sulla base di specifici accordi tra le parti.

✓ ***Principio di condivisione***

Si promuovono l'autonomia, il senso di appartenenza e il riconoscimento dei destinatari in un'unica identità affinché siano soggetti attivi per la realizzazione della *Mission*

✓ ***Principio di imparzialità***

L'Azienda attraverso il *Programma Fedeltà UniClub* si impegna a garantire la massima imparzialità nei comportamenti verso tutti, evitando ogni discriminazione riferita a sesso, età, religione, razza o colore della pelle, ideologia o militanza politica, malattia, reddito o fascia sociale e nazionalità.

I destinatari del Codice Etico si impegnano a garantire l'osservanza dello stesso principio di imparzialità

✓ ***Principio di tutela dell'integrità personale***

L'Azienda mira alla valorizzazione delle persone che, a vario titolo contribuiscono al perseguimento della sua Mission, tutelandone la dignità e l'integrità fisica e morale. Analogamente i soggetti che detengono responsabilità e/o rappresentanza dell'Azienda si impegnano a garantire la dignità e l'integrità morale e il buon nome e l'immagine dell'Azienda

✓ ***Principio di Correttezza nella formulazione dei contratti***

L'Azienda ispira la formulazione di qualsiasi contratto ed accordo interno ed esterno con i destinatari, ai principi di massima trasparenza e correttezza, cercando di prevedere, per quanto possibile, le varie contingenze che potrebbero influire sulle relazioni al sorgere di eventi imprevisti.

✓ ***Principio di tutela della fede pubblica***

Ogni destinatario del Codice Etico è garante di qualsiasi impegno intrapreso con tutti i soggetti indicati nel stesso Codice e con ulteriori potenziali Clienti/Associati/Partner e Fornitori.

LE NORME DI COMPORTAMENTO

✓ **Norme di comportamento verso i Clienti**

Il *Programma Fedeltà UniClub* è finalizzato alla soddisfazione dei Clienti attraverso la pronta consegna dei regali richiedibili attraverso la raccolta punti, le promozioni speciali (Smile Promotion) e il concorso SuperVinci.

I Collaboratori si impegnano quotidianamente ad ascoltare e dare risposta alle esigenze dei Clienti. Riconoscendo il valore dell'ascolto e del dialogo, i Collaboratori assicurano ai Clienti la tempestività e la qualità dell'informazione e della comunicazione e nel contempo garantiscono la realizzazione della Mission.

Gli Associati UniClub si impegnano a comunicare attivamente alla clientela il *Programma Fedeltà UniClub* in modo trasparente e rispettoso. Gli stessi Associati dovranno assicurare la propria disponibilità a ricevere e consegnare i regali e a garantire il corretto svolgimento del *Programma Fedeltà UniClub*

I Partner/Fornitori si impegnano a fornire beni e servizi al fine di soddisfare le attese della clientela.

✓ **Norme di comportamento dei Clienti**

I clienti che partecipano al *Programma Fedeltà UniClub* condividono gli stessi valori espressi nel Codice Etico

✓ **Norme di comportamento verso gli Associati UniClub**

In fase di definizione dei rapporti con l'Associato UniClub, l'Azienda si impegna a fornire tutte le informazioni che consentano ad entrambi i soggetti di eseguire correttamente gli impegni assunti, evitando ogni fraintendimento.

Inoltre, l'Azienda offre agli Associati un'opportunità formativa periodica curata dalla Galileo Academy, scuola specializzata nello sviluppo manageriale e delle risorse umane.

Lo scopo della formazione è fornire agli Associati UniClub l'unico modo di utilizzare il *Programma Fedeltà* in

maniera tale da massimizzare i risultati e ottimizzare gli investimenti individuali e complessivi.

Sempre per garantire il corretto svolgimento del *Programma Fedeltà UniClub*, l'Azienda si riserva il diritto di effettuare dei report di condotta dell'Associato UniClub, mediante visite con cadenza almeno semestrale (Mystery Client) effettuate da personale dell'Azienda o di altre Società incaricate dalla stessa.

Tutti i Collaboratori dell'Azienda dovranno fornire in maniera chiara e tempestiva le informazioni e il supporto richiesto dall'Associato al fine di assicurare il corretto svolgimento del *Programma Fedeltà UniClub*. Inoltre, i Collaboratori dovranno adempiere agli impegni assunti in maniera improrogabile.

I Partner/Fornitori dovranno fornire in maniera chiara e tempestiva le informazioni richieste relativamente ai loro beni e/o servizi legati al *Programma Fedeltà UniClub*.

✓ ***Norme di comportamento degli Associati UniClub***

Gli Associati UniClub dovranno:

- comunicare attivamente alla clientela il *Programma Fedeltà UniClub* chiedendo sempre la card a tutti ed informando tutti delle promozioni in corso (esempio: concorso SuperVinci, Smile Promotion, doppi punti, ecc.);
- svolgere come indicato durante la formazione azioni di marketing;
- utilizzare attivamente il *Programma Fedeltà UniClub* adoperandosi in conformità del regolamento del programma stesso con particolare riferimento al concorso SuperVinci;
- utilizzare il sistema di caricamento telematico - software e i suoi componenti - esclusivamente per il *Programma Fedeltà UniClub*, secondo quanto previsto dai rispettivi regolamenti e dalla licenza d'uso e che collaborino per eventuali aggiornamenti del sistema;
- assicurare il corretto svolgimento del *Programma Fedeltà UniClub*, con particolare riferimento alla tutela della fede pubblica ed alla regolare titolarità delle vincite del concorso;
- assicurare la disponibilità a ricevere e conservare i regali dei Clienti presso l'attività provvedendo alla relativa consegna;

- aderire senza riserve a tutte le promozioni che formano parte integrante del *Programma Fedeltà UniClub* e si adoperino per il corretto svolgimento delle stesse con riferimento a quanto indicato nei relativi regolamenti, attuando le procedure necessarie per il buon esito delle stesse;
- abbiano cura di tutto il materiale promozionale UniClub ricevuto affinché rimanga nelle condizioni in cui è stato consegnato e lo si esponga correttamente in base alle promozioni in corso ed alle disposizioni ricevute tramite il personale incaricato;
- utilizzino marchi e immagini UniClub di proprietà di Notax S.p.A. esclusivamente previa autorizzazione e approvazione della stessa
- osservare tutti i principi di condotta elencati nel presente Codice Etico

✓ ***Norme di comportamento verso i Partner Nazionali***

In fase di definizione dei rapporti, l'Azienda trasmette tutte le informazioni che consentano ad entrambi i soggetti di eseguire correttamente gli impegni assunti, evitando ogni fraintendimento. Inoltre, l'Azienda si impegna secondo il principio di riservatezza a non comunicare all'esterno informazioni che abbiano natura riservata e strategica.

I Collaboratori/Associati/Fornitori dovranno relazionarsi con i Partner Nazionali nel rispetto dei valori e dei principi di condotta presenti nel presente Codice Etico

✓ ***Norme di comportamento dei Partner Nazionali***

I Partner Nazionali condividono i valori espressi attraverso il *Programma Fedeltà UniClub*.

Gli Stessi sono chiamati, inoltre, ad osservare tutti i principi di condotta elencati nel presente Codice Etico

✓ ***Norme di comportamento verso i Collaboratori***

In ottemperanza al principio di imparzialità, l'Azienda, adotta criteri per la selezione e per l'avanzamento di carriera dei Collaboratori, tali da escludere discriminazioni in base al sesso, alla razza, al credo religioso o politico e ogni forma di favoritismo. L'Azienda dedica particolare attenzione alla formazione ispirata ai valori fondamentali che sostiene anche attraverso la diffusione del Codice Etico.

L'Azienda si impegna inoltre a far sì che i Collaboratori ricevano, in anticipo rispetto al momento dell'assunzione, le informazioni più complete e trasparenti sull'identità dell'Azienda e sui contratti che regolano il rapporto di lavoro.

Tali informazioni saranno presentate ai Collaboratori in un linguaggio chiaro e comprensibile.

Nel rispetto del principio di centralità della Persona, l'Azienda, si impegna ad adottare strategie a favore della tutela e dello sviluppo dell'occupazione e a salvaguardare la sicurezza e la salute sul posto di lavoro. L'Azienda attua tutte le azioni necessarie al fine di favorire il benessere del proprio collaboratore.

Gli Associati/Partner/Fornitori si impegnano ad assumere comportamenti adeguati nel rispetto dei valori e dei principi di condotta indicati nel presente Codice Etico.

✓ ***Norme di comportamento dei Collaboratori***

Ogni Collaboratore deve condividere la Mission e sposare tramite il proprio comportamento i valori promossi attraverso il *Programma Fedeltà UniClub*.

Inoltre, ogni Collaboratore è chiamato ad osservare tutti i principi di condotta elencati nel presente Codice Etico

✓ ***Norme di comportamento verso i Fornitori***

L'Azienda si impegna a sviluppare con i Fornitori rapporti di cooperazione fondati su una comunicazione rivolta allo scambio reciproco di competenze.

I criteri di selezione e qualificazione dei Fornitori sono improntati a correttezza, equità e per garantire la salute e sicurezza degli utilizzatori.

L'Azienda esige, inoltre, dai propri Fornitori prodotti e servizi nel pieno rispetto delle normative ambientali, di gestione dei rifiuti e imballaggi.

In fase di definizione dei rapporti, l'Azienda trasmette ai propri Fornitori tutte le informazioni che mettono entrambi i soggetti nelle condizioni di evitare ogni fraintendimento.

I Collaboratori/Associati/Partner dovranno assumere comportamenti adeguati nel rispetto dei valori e dei principi di condotta indicati nel presente Codice Etico.

✓ ***Norme di comportamento dei Fornitori***

I Fornitori condividono la Mission e osservano attivamente i valori espressi attraverso il *Programma Fedeltà UniClub*.

I Fornitori garantiscono la propria correttezza, equità e si impegnano a preservare la salute e la sicurezza degli utilizzatori dei propri prodotti.

Inoltre, si propongono prodotti e servizi nel pieno rispetto delle normative ambientali, di gestione dei rifiuti e imballaggi.

Inoltre, i Fornitori sono chiamati ad osservare tutti i principi di condotta elencati nel presente Codice Etico

✓ ***Norme di comportamento verso la Comunità***

L'Azienda considera l'ambiente naturale un bene primario da salvaguardare. Si impegna a definire e a minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività.

Sostiene e promuove iniziative di solidarietà sociale che abbiano come finalità di migliorare l'habitat privato e collettivo, mettendo a disposizione competenze economiche.

✓ ***Norme di comportamento verso la Pubblica Amministrazione***

L'Azienda si relaziona con la Pubblica Amministrazione in merito agli adempimenti legislativi, normativi e fiscali

ATTUAZIONE, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO

L'osservanza delle norme del Codice Etico rappresenta parte essenziale degli obblighi contrattuali dell'azienda.

Attività di comunicazione e formazione:

- il presente Codice Etico è portato a conoscenza di tutti gli interessati mediante idonee attività di comunicazione
- allo scopo di assicurare la corretta comprensione, l'Azienda provvede a predisporre piani di formazione volti a promuovere la conoscenza dei principi contenuti nel Codice

L'Organismo di Vigilanza è istituito dall'Azienda che ne nomina i rappresentanti secondo criteri di competenza e autonomia.

L'Organismo ha i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione del Codice Etico
- monitorare i report effettuati dal Mystery Client
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e comprensione del Codice Etico
- monitorare eventuali segnalazioni pervenute dai vari destinatari del Codice
- proporre eventuali modifiche del Codice Etico

All'Azienda competono i seguenti compiti:

- prendere decisioni in materia di violazione del Codice Etico di significativa rilevanza segnalata dall'Organismo di Vigilanza
- provvedere alla revisione periodica del Codice Etico