



# CLAIM EXPERT

**Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo  
ai sensi del D.lgs. 231/2001**

## **CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

EDIZIONE	DATA	OGGETTO
1	9.10.2019	Approvazione
2	21.10.2024	Revisione

## 1. PREMESSA

Fondata nel 2009, Claimexpert è oggi una delle più valide realtà imprenditoriali nel settore dell'*Outsourcing* Assicurativo, vantando collaborazioni con le Compagnie più prestigiose. L'idea di esternalizzare consente di avvalersi di una struttura snella, di elevata professionalità e di essere seguiti da specialisti in grado di rispondere ad ogni specifica esigenza del cliente. Il tutto con tempistiche ottimali, soprattutto nel breve/medio termine, rispetto alla tradizionale struttura di una Compagnia Assicurativa.

Le principali caratteristiche di Claimexpert, infatti, sono:

- Riduzione *lead-time*;
- Professionalità e competenze specifiche;
- Riduzione dei costi fissi di gestione;
- Capacità di rispondere alle mutevoli esigenze di mercato;
- Flessibilità.

La sua *mission* è fornire il miglior servizio possibile. Per perseguire tale finalità ha sviluppato una cultura incentrata sul valore dei propri dipendenti, in modo che essi possano fornire ai clienti un servizio insuperabile.

Ormai, da circa un decennio Claimexpert lavora nel campo della liquidazione sinistri e dei processi liquidativi. In particolare, si occupa della gestione corrente dei sinistri RCA, Rami elementari e CVT, svolgendo le attività di:

- 1) presa in carico del sinistro e controllo della documentazione pervenuta, anche a seguito di richieste danni pervenute direttamente a Claimexpert;
- 2) inserimento dei dati mancanti all'apertura, controllo della conformità dei dati inseriti con la documentazione pervenuta, incarico fiduciario al tecnico/medico/accertatore sulla base della peculiarità del danno reclamato;
- 3) verifica dei casi di sussistenza di responsabilità sul verificarsi del sinistro, a carico di soggetti terzi, pubblici o privati;

- 4) invio di comunicazione ai danneggiati e/o patrocinatori dell'avvio della gestione della pratica in veste di soggetto incaricato alla gestione e trasmissione dell'informativa per il trattamento dei dati sensibili, con richiesta di autorizzazione;
- 5) attività di accertamento del danno dal punto di vista di *an* e *quantum* basata sulla consulenza di periti e medici legali nel caso dal fatto scaturissero lesioni personali. Adeguamento della riserva di danno con immediata comunicazione alla Mandante dell'esposizione economica sul danno;
- 6) valutazione del danno in ottica antifrode;
- 7) riservazione dei sinistri con metodo "in continuo";
- 8) liquidazione del danno o reiezione in conformità a quanto previsto dalla normativa e dalla lettera al mercato dell'Ivass;
- 9) gestione del contenzioso attraverso il coordinamento di un ufficio legale interno che gestirà la fase precedente il giudizio e tutti i casi di richiesta di negoziazione assistita ex D.L. 12/09/2014 n. 132.

Claimexpert ha sede legale in Castrignano de' Greci (LE) alla Piazza S. Antonio n. 8 e sedi secondarie in Lecce alla Via Zanardelli n. 32, in Castrignano dei Greci alla Via Dante Alighieri n. 10 e in Trani al Corso Italia n. 15.

Questo Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori di Claimexpert s.r.l., siano essi dipendenti, collaboratori a vario titolo o amministratori. Tutte le attività sono svolte, nell'osservanza della legge, in un quadro di concorrenza leale con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei clienti, dipendenti, azionisti, partner commerciali e finanziari e della collettività in cui l'impresa è presente. Pertanto, tutti coloro che lavorano nella società, senza distinzioni o eccezioni, sono impegnati ad osservare e a fare osservare tali principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità. In nessun modo la convinzione di agire a vantaggio di Claimexpert può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con tali principi. Per questa ragione è stato predisposto il Codice, la cui osservanza da parte dei destinatari (come *infra* definiti) è di importanza

fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione societaria, fattori che costituiscono un patrimonio decisivo per il successo dell'impresa stessa.

## 2. DESTINATARI E AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE

Il presente Codice si applica alle attività di Claimexpert e destinatari del Codice sono pertanto l'Amministratore, i Soci, i dipendenti e i collaboratori della Società, nonché tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Società nell'ambito dei quali operano per perseguirne gli obiettivi (di seguito anche i "Destinatari").

Uno degli obiettivi primari di Claimexpert è la valorizzazione della medesima e la creazione di valore per tutti gli "stakeholder". Con tale termine l'azienda ha individuato i soggetti "portatori di interessi" nei confronti delle iniziative, non solo economiche, di Claimexpert.

Fanno, ad esempio, parte di questo insieme: i clienti, i fornitori, i finanziatori (banche e azionisti), i collaboratori, ma anche i portatori di interesse esterni, come i residenti di aree limitrofe all'azienda o gruppi di interesse di settore o locali.

A fronte di ciò, la Società si impegna alla diffusione del presente Codice presso tutti i soggetti interessati, alla corretta interpretazione dei suoi contenuti e alla predisposizione di strumenti che ne favoriscano l'applicazione, nonché a mettere in atto le necessarie misure al fine di svolgere un'attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice stesso, prevedendo, se del caso, sanzioni in caso di sua violazione.

A questo scopo l'Amministrazione assume il compito di vigilare sull'applicazione del Codice, anche attraverso suoi delegati.

Il presente Codice Etico è approvato dall'Amministratore Unico p.t. di Claimexpert. Ogni variazione e/o integrazione del Codice deve essere approvata dagli stessi organi e diffusa tempestivamente ai destinatari.

### 3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

#### 3.1 LEGALITÀ, ONESTÀ E CORRETTEZZA

La società opera nel rispetto delle leggi vigenti, dell'etica professionale e dei regolamenti interni. Il perseguimento degli interessi della società non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di legalità, correttezza e onestà. I rapporti con gli interlocutori della società sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto. La società si impegna ad adottare le misure utili ed opportune affinché il vincolo del rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate, sia fatto proprio e praticato dai destinatari del Codice.

#### 3.2 RISPETTO DELLE LEGGI E DEI REGOLAMENTI

Ogni Destinatario del Codice ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e di regolamenti vigenti anche quelli interni. I Destinatari, pertanto, devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti: in caso di qualsiasi ipotesi di dubbio, o necessità di maggiori chiarimenti, essi devono interpellare i propri superiori diretti e l'Amministratore, ovvero il soggetto a tale scopo delegato. Claimexpert dovrà assicurare un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice Etico. In generale, i Destinatari si impegnano:

- ad applicare i contratti di lavoro, a comportarsi con giustizia nei confronti dei propri collaboratori, favorendone la crescita professionale e salvaguardando la sicurezza sul lavoro;
- a rispettare e promuovere il Testo Unico sulla Sicurezza (D. Lgs. 81/2008);
- ad assumere un atteggiamento equo e corretto nei confronti degli *stakeholders*;
- a rispettare e promuovere la normativa ambientale in vigore (D. Lgs. 152/2006);
- a rispettare e promuovere il Codice per la Protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003) e il nuovo Regolamento europeo UE 2016/679;

- a mantenere rapporti ispirati a correttezza ed integrità con la Pubblica amministrazione e con i partiti politici.

In particolare, i Destinatari si impegnano alla conoscenza, al rispetto e a promuovere l'applicazione delle specifiche norme e leggi in vigore, nel proprio settore di competenza.

### **3.3 TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**

È impegno della società informare in modo chiaro e trasparente gli interlocutori circa la propria situazione ed il proprio andamento, senza favorire alcun gruppo d'interesse o singolo individuo.

### **3.4 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

La società assicura l'adozione di procedure atte a garantire la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia dei dati personali e si astiene dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali.

Ai Destinatari del Codice è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale.

### **3.5 RISPETTO DELLA PERSONA ED EQUITÀ**

La società assicura il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona, della dimensione di relazione con gli altri e del principio dell'equità di trattamento.

La società assicura che le condizioni di lavoro al proprio interno siano rispettose della dignità individuale e che le attività lavorative si svolgano in ambienti di lavoro sicuri. La società si impegna a condurre con i propri lavoratori i contratti di lavoro applicabili secondo la legislazione vigente.

La società non tollera richieste o minacce volte a indurre le persone ad agire contro la Legge o contro il Codice, contro il buon costume, ovvero ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

### **3.6 IMPARZIALITÀ E PARI OPPORTUNITÀ**

La società si impegna ad evitare ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose, in tutte le decisioni che influiscono sulle relazioni con i propri interlocutori.

### **3.7 CONFLITTI DI INTERESSE**

La società opera al fine di evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano apparire, in conflitto con i propri interessi, con ciò intendendosi sia il caso in cui i Destinatari perseguano interessi diversi dalla missione della Società oppure si avvantaggino personalmente di opportunità d'affari, sia il caso in cui rappresentanti di clienti o fornitori agiscano in contrasto - nei loro rapporti con la Società – con gli obblighi fiduciari legati alla loro posizione.

### **3.8 TUTELA DELLA CONCORRENZA**

La società crede nella libera, leale e corretta concorrenza ed orienta le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premino la capacità, l'esperienza e l'efficienza. Ogni azione che possa alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale ed è vietata ad ogni soggetto che per essa agisce.

L'interesse della società non può in nessun caso giustificare una condotta non rispettosa delle leggi vigenti e non conforme alle regole del presente codice. In ogni comunicazione con l'esterno, le informazioni riguardanti la società e le proprie attività devono essere veritiere, chiare e verificabili.

La società intende tutelare il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti atti a favorire la conclusione di affari a proprio vantaggio in violazione di leggi o norme vigenti e riconoscendo che una concorrenza corretta e leale costituisce elemento fondamentale per lo sviluppo dell'impresa e del mercato.

## **4. PROCEDURE OPERATIVE E DATI CONTABILI**

### **4.1 I PROTOCOLLI SPECIFICI**

Specifici protocolli, volti a prevenire eventi pregiudizievoli e conseguenti potenziali impatti negativi sulla situazione aziendale, sono ispirati dal codice di comportamento e sono predisposti – od opportunamente integrati e modificati - a seguito dell’analisi del contesto aziendale, volta a evidenziare i rischi gravanti sull’azienda e il sistema di controllo esistente, nonché la sua effettiva adeguatezza.

Protocolli specifici vanno adottati - da parte di tutti coloro che a qualunque titolo intervengono nel processo operativo - nei termini e nelle modalità appositamente previste e descritte dalle competenti funzioni di Claimexpert.

#### **4.2 OSSERVANZA DELLE PROCEDURE**

I soci amministratori, i dipendenti e tutti coloro che intrattengono a qualsiasi titolo rapporti con Claimexpert, ciascuno nell’ambito delle rispettive competenze e funzioni, sono tenuti alla rigorosa osservanza delle procedure previste dai protocolli. In particolare, le procedure aziendali devono regolamentare lo svolgimento di ogni operazione e transazione, di cui devono potersi rilevare (attraverso i seguenti elementi di controllo peraltro non esaustivi: quadrature, firme abbinata, documentazione contabile di supporto, approfondimenti su attività di agenti commerciali, consulenti, fornitori, etc.), la legittimità, l’autorizzazione, la coerenza, la congruità, la corretta registrazione e verificabilità, anche sotto il profilo dell’utilizzo, delle risorse finanziarie.

Ogni operazione dovrà quindi essere supportata da adeguata, chiara e completa documentazione da conservare agli atti, in modo da consentire in ogni momento il controllo sulle motivazioni, le caratteristiche dell’operazione e la precisa individuazione di chi, nelle diverse fasi, l’ha autorizzata, effettuata, registrata e verificata.

Il rispetto delle indicazioni previste dai protocolli specifici in merito al flusso procedurale da osservare sulla formazione, decisione e registrazione dei fenomeni aziendali e dei relativi effetti, consente tra l’altro di diffondere e stimolare a tutti i livelli aziendali la cultura del controllo, che contribuisce al miglioramento dell’efficienza gestionale e costituisce uno strumento di supporto all’azione manageriale. Eventuali inosservanze delle procedure previste dai protocolli e dal Codice Etico



compromettono il rapporto fiduciario esistente tra Claimexpert e coloro che, a qualsiasi titolo, interagiscono con essa.

#### **4.3 TRASPARENZA CONTABILE**

Veridicità, accuratezza, completezza e chiarezza delle informazioni elementari rappresentano le condizioni necessarie che permettono un'attività di trasparente registrazione contabile e un valore fondamentale per Claimexpert, anche al fine di garantire ai soci e ai terzi la possibilità di avere un'immagine chiara della situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'impresa.

Affinché tale valore possa essere rispettato è in primo luogo necessario che la documentazione dei fatti elementari, da riportare in contabilità a supporto della registrazione, sia completa, chiara, veritiera, accurata e valida, e venga mantenuta agli atti per ogni opportuna verifica. La connessa registrazione contabile deve riflettere in maniera completa, chiara, veritiera, accurata e valida ciò che è descritto nella documentazione di supporto. Chiunque venga a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni, irregolarità nella tenuta della contabilità e della documentazione di base, o comunque di violazioni dei principi fissati dal Codice Etico e dai protocolli specifici, è tenuto a riferirne tempestivamente all'Amministrazione. Le citate violazioni incrinano il rapporto di fiducia con Claimexpert, assumono rilievo sotto il profilo disciplinare e saranno adeguatamente sanzionate.

## **5. NORME DI COMPORTAMENTO**

### **5.1 SOCI, MERCATO E COMUNICAZIONE ANCHE CON RIFERIMENTO AI MASS MEDIA**

L'obiettivo primario della società è la valorizzazione dell'investimento dei propri soci, mediante il perseguimento di una politica industriale in grado di garantire nel tempo soddisfacenti risultati economici. Claimexpert si impegna a creare le condizioni affinché la partecipazione dei Soci alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse. La società è consapevole della funzione svolta dagli organi di

informazione verso il mercato e si impegna a collaborare con i predetti organi, al fine di supportarli nel compito di rendere un'informazione tempestiva, completa e trasparente al pubblico.

La società si impegna a comunicare all'esterno informazioni veritiere e trasparenti. Le informazioni riservate sono gestite con adeguate procedure interne. Nella convinzione che l'attività e i risultati d'impresa debbano essere strettamente legati ad una condotta di *business* responsabile, la promozione pubblicitaria della società rispetta i principi etici del contesto di riferimento.

## 5.2 CLIENTI

I clienti costituiscono l'*asset* principale della società, che persegue la propria missione attraverso l'offerta di servizi di qualità, a condizioni competitive e nel rispetto delle norme poste a tutela della leale concorrenza. Lo stile di comportamento nei confronti dei clienti della società è improntato alla disponibilità e al rispetto, nell'ottica di un rapporto di elevata professionalità.

È raccomandato ai dipendenti e collaboratori della società di:

- fornire, con efficienza, cortesia e tempestività, nei limiti delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità, che soddisfino le ragionevoli aspettative e necessità del cliente;
- fornire, ove necessario e nei modi e nelle forme previste dalle politiche aziendali, accurate ed esaurienti spiegazioni circa l'esistenza di sistemi di qualità e sicurezza delle informazioni;
- attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

## 5.3 FORNITORI

Le relazioni con i fornitori sono improntate alla ricerca del massimo vantaggio competitivo, alla concessione delle pari opportunità per i soggetti coinvolti, alla lealtà e all'imparzialità.

La società si impegna a richiedere ai propri fornitori e ai propri collaboratori esterni il rispetto di principi comportamentali corrispondenti ai propri, ritenendo questo aspetto di importanza per la nascita o la continuazione di un rapporto d'affari. Ogni fornitore, *partner* commerciale o collaboratore esterno dovrà essere informato dell'esistenza del Codice e dei relativi impegni.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto sono basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo e della capacità di fornire e garantire beni e servizi di livello adeguato.

Nell'ambito della selezione, effettuata in maniera chiara e non discriminatoria, la società utilizza esclusivamente criteri legati alla competitività oggettiva dei servizi e dei prodotti offerti e alla loro qualità.

Per la società sono, quindi, requisiti di riferimento:

- la professionalità e l'esperienza dell'interlocutore;
- la disponibilità, opportunamente documentata, di mezzi, anche finanziari, strutture organizzate, capacità e risorse progettuali, *know-how*, ecc.;
- l'esistenza di sistemi di qualità, sicurezza e ambiente.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e servizi è fatto obbligo ai dipendenti e ai collaboratori della società di:

- adottare, nella selezione del fornitore, i criteri di valutazione previsti dalle procedure esistenti, se presenti, applicate in modo oggettivo e trasparente;
- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare ad ogni gara una concorrenza sufficiente compatibilmente con l'oggetto e la natura del contratto;
- osservare le condizioni contrattualmente previste;
- informare i fornitori dei principi comportamentali statuiti nel presente Codice.

La stipula di un contratto con un fornitore e la gestione del rapporto con lo stesso deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, la società si impegna a predisporre:

- un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni, nonché dei documenti ufficiali di gara contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti.

## 6. RISORSE UMANE

La società riconosce la centralità dello *stakeholder* Risorse Umane (intendendosi per tali sia i dipendenti, sia i collaboratori che prestano la loro opera a favore della società in forme contrattuali diverse da quella del lavoro subordinato) e l'importanza di stabilire e mantenere con questo relazioni basate sulla lealtà, sulla fiducia reciproca e sul principio dell'equità di trattamento:

- **LEALTÀ**

La società si impegna a fare in modo che tutti i dipendenti/collaboratori agiscano lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti dal contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente Codice, assicurando le prestazioni che sono loro richieste e rispettando gli impegni assunti.

- **ONESTÀ**

Implica sia l'osservanza del già menzionato principio di legalità sia la rettitudine e la conformità del comportamento alle regole della "comune morale".

- **PROFESSIONALITÀ**

La professionalità è requisito imprescindibile. Implica la capacità di svolgere efficacemente il proprio lavoro o la propria attività, con la competenza ed efficienza richieste dal caso.

- **SELEZIONE DEL PERSONALE E COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO**

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto ai requisiti richiesti ed alle esigenze specifiche della società, nel rispetto dei principi dell'imparzialità e delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente/collaboratore riceve esaurienti informazioni riguardo all'organizzazione aziendale, alle mansioni assegnate e/o alla funzione ricoperta, agli elementi

normativi e retributivi ed alle normative e ai comportamenti per la gestione dei rischi connessi alla salute personale. Tutto il personale deve essere assunto con regolare contratto di lavoro secondo quanto previsto dagli obblighi di legge.

- **POLITICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**

È proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti delle persone. Tutte le decisioni prese nell'ambito della gestione e dello sviluppo delle risorse umane, anche per l'accesso a ruoli o incarichi diversi, sono basate su considerazioni di profili di merito e/o corrispondenza tra profili attesi e competenze possedute dalle risorse. Nella gestione dei rapporti gerarchici l'autorità è esercitata con equità e correttezza, evitandone ogni abuso. Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come attodovuto al superiore gerarchico, favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice.

- **VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

Le risorse umane sono valorizzate pienamente mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire il loro sviluppo professionale e la loro crescita personale. Le funzioni competenti, e tutti i responsabili rispetto ai propri collaboratori, devono pertanto:

- selezionare, assumere, formare, retribuire e gestire i dipendenti o collaboratori senza discriminazione alcuna;
- creare un ambiente di lavoro nel quale caratteristiche personali non possano dare luogo a discriminazioni;
- adottare criteri di merito, di competenza e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa a un dipendente o collaboratore.

- **TUTELA DELLA PRIVACY**

La *privacy* dei dipendenti e dei collaboratori è tutelata nel rispetto della normativa di riferimento, anche attraverso *standard* operativi che specificano le informazioni ricevute e le

relative modalità di trattamento e di conservazione. È esclusa ogni indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata delle persone.

- **CONFLITTI DI INTERESSI**

Ogni dipendente/collaboratore della società è tenuto ad evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della società per cui presta la propria opera o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del Codice. Deve, inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità d'affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata da ogni dipendente/collaboratore al proprio superiore o referente aziendale, o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice. In particolare, tutti i dipendenti e collaboratori della società sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

- **CULTURA DELLA SICUREZZA E TUTELA DELLA SALUTE**

La società si impegna a promuovere e diffondere la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti e collaboratori. Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute, sicurezza e ambiente, nonché al rispetto di tutte le misure richieste dalle procedure e dai regolamenti interni. I dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi.

## 7. PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E ALTRI SOGGETTI TERZI

I rapporti tra la società e le Istituzioni Pubbliche sono improntati ai principi di correttezza, trasparenza e collaborazione. Viene rifiutata qualsiasi tipologia di comportamento che possa ricondursi a una natura collusiva o idonea a pregiudicare i principi espressi nel presente Codice.

### 7.1 PRINCIPI DI COMPORTAMENTO

La società ricusa ogni comportamento che possa essere interpretato come promessa o offerta di pagamenti, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e favorire i propri interessi e trarne vantaggio.

È impegno della società evitare qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici o incaricati di pubblico servizio, di ogni tipo, italiani od esteri, o a loro familiari, anche attraverso interposta persona, tali da potere influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio alla società. Omaggi o regalie sono consentiti solo se di valore modesto e, comunque, se non possono essere in alcun modo interpretati come strumento per ricevere favori illegittimi.

Qualsiasi dipendente/collaboratore che riceva direttamente o indirettamente proposte di benefici da pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni che configurino simile fattispecie, deve immediatamente riferire all'organismo interno preposto alla vigilanza sull'applicazione del Codice, se dipendente, ovvero al proprio referente, se soggetto terzo.

### 7.2 COMUNICAZIONE CON ISTITUZIONI PUBBLICHE

Ogni rapporto con le istituzioni dello Stato o internazionali è riconducibile esclusivamente a forme di comunicazione volte a esplicitare l'attività della Società, a rispondere a richieste o ad atti di sindacato ispettivo (interrogazioni, interpellanze), o comunque a rendere nota la posizione della società su temi rilevanti. A tal fine, la società è impegnata a:

- operare, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori Istituzionali a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare i propri interessi e posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evitare falsificazioni e/o alterazioni dei rendiconti o dei dati documentali al fine di ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per la società;
- evitare destinazioni di fondi pubblici a finalità diverse da quelle per cui si sono ottenuti.

### **7.3 SISTEMI INFORMATICI E TELEMATICI DELLE PP.AA.**

Nello svolgimento della propria attività i Destinatari hanno il divieto assoluto di alterare il funzionamento di un sistema informatico o telematico della Pubblica Amministrazione o di manipolarne i dati in esso contenuti. Per le prescrizioni specifiche, si rimanda al paragrafo 8 del presente Codice.

### **7.4 RAPPORTI CON ORGANIZZAZIONI E PARTITI POLITICI**

È impegno della società non erogare contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche.

### **7.5 RAPPORTI CON LE REALTÀ' NON PROFIT E INIZIATIVE SOCIALI**

La società si impegna in iniziative finalizzate al sociale coerenti con la propria attività e, di conseguenza, sostenibili nel tempo.

### **7.6 RAPPORTI CON LE AUTHORITY**

La società dà piena e scrupolosa osservanza alle regole emesse dalle *Authority* regolatrici del mercato e non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta da tali autorità e dagli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive.



## 8. PRINCIPI E NORME DI COMPORTAMENTO RELATIVI AI REATI INFORMATICI

### 8.1 SISTEMI INFORMATICI O TELEMATICI

Mantenere un buon livello di sicurezza informatica è essenziale per proteggere le informazioni che la Società utilizza quotidianamente ed è vitale per un efficace sviluppo delle politiche e delle strategie di *business* aziendali.

Pertanto, l'utilizzo degli strumenti e dei servizi informatici o telematici assegnati dalla Società deve avvenire nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia (e particolarmente in materia di illeciti informatici, sicurezza informatica, *privacy* e diritto d'autore) e delle procedure interne esistenti (come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, procedure del Sistema di Gestione Integrato qualità e Sicurezza delle Informazioni, il Piano di Sicurezza in materia di *privacy* ed il regolamento di utilizzo delle risorse; documenti che si intendono tutti qui integralmente richiamati) e di quelle che eventualmente saranno successivamente approvate ed emanate, evitando di esporre la medesima Società a qualsivoglia forma di responsabilità e/o sanzione.

In ogni caso è fatto divieto ai Destinatari di accedere, per qualsivoglia finalità o utilità, senza autorizzazione e in violazione della legge, a sistemi informatici o telematici altrui, nonché a violare i relativi limiti di accesso. Tali obblighi devono essere rispettati anche in relazione ad eventuali limitazioni di accesso al sistema informatico aziendale della Società, ove tale accesso sia di esclusiva competenza di determinati soggetti.

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza. Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della Società.

I Destinatari si impegnano a non utilizzare, per interessi o fini privati, i beni o le attrezzature informatiche come *software* e *password* nonché ogni altra informazione di cui dispongono per ragioni di ufficio.

Ogni Destinatario è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

### **Utilizzo del personal computer, sistemi di comunicazione mobile e altri apparati**

Al fine di evitare il grave pericolo di introdurre *virus* informatici, nonché di alterare la stabilità delle applicazioni dell'elaboratore, ai Destinatari:

- non è consentito installare programmi di alcun tipo se non espressamente autorizzati dal Dipartimento IT;
- non è consentito l'uso di programmi non distribuiti ufficialmente dal Dipartimento IT;
- non è consentito utilizzare strumenti *software* e/o *hardware* atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici;
- non è consentito modificare le configurazioni impostate sul proprio PC; non è consentita l'installazione sul proprio PC o comunque su strumenti informatici d'azienda di applicazioni/gestionali non strettamente correlati alla propria attività lavorativa;

### **Utilizzo di supporti magnetici**

Ai Destinatari non è consentito scaricare file contenuti in supporti magnetici/ottici non aventi alcuna attinenza con la propria prestazione lavorativa.

Tutti i file di provenienza incerta o esterna, ancorché attinenti all'attività lavorativa, che possano interferire con i sistemi informatici aziendali devono essere sottoposti al controllo e relativa autorizzazione all'utilizzo da parte del Dipartimento IT.

Non è consentito utilizzare strumenti *software* e/o *hardware* atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici.

### **Utilizzo della rete aziendale**

Le unità di rete sono aree di condivisione di informazioni strettamente professionali e non possono in alcun modo, essere utilizzate per scopi diversi.

La Società si riserva la facoltà di procedere alla rimozione di ogni file o applicazione che riterrà essere pericolosi per la sicurezza del sistema ovvero acquisiti o installati in violazione del presente Codice.

In particolare, per quanto attiene l'utilizzo della rete Internet e dei relativi servizi di navigazione in Internet, ai Destinatari della Società:

- non è consentito navigare in siti non attinenti allo svolgimento delle mansioni assegnate, che possono rivelare le opinioni politiche, religiose o sindacali del Destinatario;
- non è consentito lo scarico di *software* gratuiti (*freeware* e *shareware*) prelevato da siti Internet, se non espressamente autorizzato dal Responsabile Dipartimento IT;
- è vietata ogni forma di registrazione a siti in cui contenuti non siano legati all'attività lavorativa;
- non è permessa la partecipazione, per motivi non professionali a Forum, l'utilizzo di *chat line*, di bacheche elettroniche e le registrazioni in guest book anche utilizzando pseudonimi (o *nickname*);
- non è consentita la memorizzazione di documenti informatici di natura oltraggiosa e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica;
- è severamente vietato in ogni caso collegarsi o comunque accedere a siti i contenuti dei quali possano far configurare reati contro la persona compresi dal Decreto (riduzione o mantenimento in schiavitù o servitù, prostituzione minorile, pornografia minorile e reati collegati, tratta di persone, acquisto ed alienazione di schiavi).

### **Posta elettronica**

Nel precisare che anche la posta elettronica è uno strumento di lavoro, si ritiene utile segnalare a tutti i Destinatari che fanno uso dei sistemi informativi aziendali che:

- non è consentito inviare o memorizzare messaggi (interni ed esterni) di natura oltraggiosa del comune senso morale e/o discriminatoria per ragioni di sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale e/o politica;
- non è consentito l'uso dell'indirizzo di posta elettronica aziendale per la partecipazione a dibattiti o Forum.

### **Telefonia cellulare – smartphone**

Gli apparecchi di comunicazione telefonica della Società, siano essi fissi o mobili, concessi in uso ai Destinatari, devono essere utilizzati a fini esclusivamente professionali, salvo specifici diversi accordi per iscritto tra il Destinatario e la Società.

## **9. PRINCIPI E NORME DI COMPORTAMENTO RELATIVI AI REATI IN MATERIA DI SICUREZZA, IGIENE E SALUTE SUL LAVORO**

La Società, nello svolgimento della propria attività, si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei Destinatari.

### **9.1 ELEMENTI FONDANTI DEL CODICE ETICO AZIENDALE IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA**

La tutela della salute e sicurezza dei lavoratori negli ambienti di lavoro è un principio di grande significato e spessore culturale, tanto più a seguito del recepimento delle numerose Direttive europee di settore.

La Società, condividendo appieno detto principio, si pone l'obiettivo di "lavorare in sicurezza", ovvero di garantire il rispetto delle norme di prevenzione e l'adozione di comportamenti "sicuri" a vantaggio della tutela delle persone e dell'ambiente. La Società garantisce quindi l'integrità fisica e morale dei Destinatari, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e

salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori.

La Società svolge inoltre la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati una adeguata prevenzione infortunistica ed un ambiente di lavoro salubre e sicuro. La Società si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i Destinatari una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari.

In particolare, l'azienda si impegna a:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati e pianificare un adeguato programma di prevenzione;
- fornire adeguati strumenti di prevenzione ai lavoratori;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori e fornire costantemente l'aggiornamento in materia di salute e sicurezza ai lavoratori;
- vigilare sull'applicazione delle misure di sicurezza adottate.

## **9.2 PREVENZIONE DEI RISCHI RELATIVI ALLA SALUTE E ALLA SICUREZZA DEI LAVORATORI**

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza ed alla qualità, la Società adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque Destinatario.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa la Società adotta un sistema di deleghe di poteri e funzioni, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza. In relazione all'estensione dei poteri delegati, l'azienda adotta ed attua modelli di organizzazione e gestione che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.

A tal fine la Società assicura ai Destinatari lo svolgimento della propria attività in ambienti di lavoro idonei a salvaguardarne la salute, la sicurezza e l'integrità fisica e morale, in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti. Per questo promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, allo specifico fine di prevenire e soprattutto impedire i delitti di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi o gravissime commessi in violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro.

Società provvede quindi all'adempimento di tutti gli obblighi giuridici previsti dal D.Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza dei Lavoratori).

### 9.3 CONTROLLI

La Società adotta specifiche modalità di controllo al fine di verificare la conformità dei comportamenti dei Destinatari alle previsioni della normativa vigente in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, alle regole di comportamento di questo Codice, nell'ambito del modello di organizzazione e di controllo di cui questo codice è parte integrante.

### 9.4 SANZIONI APPLICABILI

Ogni Destinatario dovrà essere coinvolto per garantire il rispetto delle regole della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori, in quanto ogni singolo comportamento non eticamente corretto, potrebbe comportare conseguenze negative in merito alla tutela della Salute e Sicurezza dei Lavoratori. Si precisa che la violazione di tali regole e norme potrà costituire inadempimento alle obbligazioni contrattuali, con conseguente illecito disciplinare (nel caso di rapporto di lavoro subordinato) o risoluzione per inadempimento (negli altri casi).

## 10. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

La società intende diffondere a tutti i livelli una cultura consapevole dell'esistenza e dell'utilità dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo nella convinzione del contributo positivo al miglioramento dell'efficienza aziendale che detti controlli possono apportare. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili ad indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

La responsabilità di realizzare e assicurare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello della struttura organizzativa; conseguentemente tutti i dipendenti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.

Ognuno deve sentirsi custode responsabile dei beni aziendali (materiali ed immateriali) che sono strumentali all'attività svolta. Nessun dipendente può fare uso improprio dei beni e delle risorse del Gruppo o permettere ad altri di farlo.

L'Amministrazione e la società di revisione incaricata hanno libero accesso ai dati, alla documentazione ed alle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di revisione.

## **11. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL CODICE E DEL SISTEMA DI CONTROLLO**

Ogni dipendente/collaboratore nonché gli enti che a qualunque titolo svolgono la propria attività a favore del Gruppo sono tenuti a conoscere le norme contenute nel Codice e le norme di riferimento che regolano l'attività svolta nell'ambito della sua funzione, derivanti dalla Legge o da procedure e regolamenti interni.

Ogni dipendente/collaboratore deve altresì accettare in forma esplicita i propri impegni derivanti dal presente Codice, nel momento di costituzione del rapporto di lavoro, di prima diffusione del Codice o di sue eventuali modifiche o integrazioni rilevanti.

In particolare, i dipendenti/collaboratori hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari alle norme contenute nel Codice;

- rivolgersi ai propri superiori, referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- riferire (in forma non anonima) tempestivamente ai superiori, ai referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili loro violazioni e qualsiasi richiesta gli sia stata rivolta di violarle;
- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni;
- informare adeguatamente ogni terza parte con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa circa l'esistenza del Codice e gli impegni ed obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- rispettare i propri obblighi informativi e verificare i flussi informativi dei propri sottoposti;
- adottare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice.

### 11.1. FUNZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE IN TEMA DI ATTUAZIONE DEL CODICE

All'Amministrazione competono i seguenti compiti in merito all'attuazione del Codice:

- monitorare l'applicazione del Codice da parte dei soggetti interessati, attraverso l'applicazione di specifici *compliance programs*, e accogliendo eventuali segnalazioni fornite dagli *stakeholder* interni ed esterni;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice.

### 11.2 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Il Codice è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione. Il Codice, per estratto, è pubblicato sul sito [www.claimexpert.eu](http://www.claimexpert.eu)



Chiunque vi abbia legittimo interesse potrà chiederne copia integrale, formulare domande e effettuare segnalazioni all'indirizzo **info@claimexpert.it**

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice, la società predispone e realizza, anche in base alle eventuali indicazioni dell'organismo preposto alla vigilanza per l'applicazione del Codice, un piano di (in)formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori. In ogni caso, all'inizio di ogni attività con Claimexpert ogni destinatario, non solo è posto a conoscenza dell'esistenza del Codice Etico aziendale con richiamo espresso alla sua lettura, ma viene altresì coinvolto nella disamina dei principi a cui il Codice si ispira.

### 11.3 VIOLAZIONI DEL CODICE

In caso di accertata violazione del Codice Etico, la cui osservanza costituisce parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dai dipendenti e/o collaboratori e/o dai soggetti che a qualunque titolo prestano la propria attività a favore del Gruppo, sono adottati, laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi aziendali e compatibilmente con la normativa applicabile, provvedimenti, che potranno anche determinare la risoluzione del rapporto e il risarcimento dei danni subiti.

Per i lavoratori dipendenti, la mancata osservanza delle norme contenute nel presente Codice Etico sarà passibile delle sanzioni previste dalla L. 300/1970, dai contratti collettivi di lavoro di riferimento della Società e dal Sistema Disciplinare, ove applicabile.

I soggetti interessati possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice all'Amministrazione, ovvero al soggetto da questa appositamente delegato, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione. L'Amministrazione, ovvero il soggetto all'uopo delegato, agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Nel caso di soggetto delegato a conoscere delle denunce di sospetta violazione del Codice, costui riporta la segnalazione e gli eventuali suggerimenti ritenuti necessari all'Amministratore.

## 12. POLITICA AZIENDALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DEI CONFLITTI DI INTERESSI

Claimexpert opera al fine di evitare situazioni ove sia i soggetti apicali sia i *partners* siano, o possano apparire, in conflitto con i propri interessi, rispetto agli obblighi contrattuali o fiduciari legati alla loro posizione, così come anche previsto dal Codice Etico Aziendale e di Comportamento (3.7. Conflitti di interesse).

La lotta alla corruzione è compito di ogni destinatario del Codice Etico e del Modello Organizzativo non solo al fine di evitare qualsiasi atto illecito o reato, ma anche al fine di garantire la massima qualità e il giusto compenso per i servizi e i beni erogati e/o richiesti. Per questo motivo i rapporti della Società con clienti, fornitori, Istituzioni Pubbliche e ogni Pubblica Amministrazione sono improntati ai principi di correttezza, trasparenza e collaborazione. Viene rifiutato qualsiasi comportamento che possa ricondursi a una natura collusiva o idonea a pregiudicare i principi espressi nel Codice Etico Aziendale e di Comportamento.

I seguenti principi che pervadono l'intero Modello organizzativo aziendale si applicano sia ai dipendenti e agli amministratori di Claimexpert – in via diretta – che ai collaboratori esterni e dipendenti di società clienti o fornitori.

In via generale, è fatto divieto di porre in essere, collaborare o dare causa alla realizzazione di comportamenti che, presi individualmente o collettivamente, integrino, direttamente o indirettamente, le fattispecie di reato, mentre sono altresì proibite le violazioni ai principi generali qui enunciati (“Politica Anticorruzione”) e a quanto disposto dal Codice Etico. In particolare:

- **Erogazione vantaggi monetari e in natura.** È vietato accordare vantaggi di qualsiasi natura (denaro, promesse di assunzione, ecc.) in favore di rappresentanti dell'Amministrazione italiana o straniera, *Partners*, o di loro prossimi congiunti, rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività aziendale o che possa comunque influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per l'azienda.

- **Omaggi.** È vietato distribuire omaggi e compiere atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti di pubblici ufficiali e pubblici dipendenti, incaricati di pubblico servizio e dipendenti di *Partners*, se non nei limiti di un modico valore e comunque tale da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretato, da un osservatore imparziale, come finalizzato ad acquisire vantaggi in modo improprio.
- **Accettazione vantaggi monetari e in natura.** È vietato ricevere danaro, doni o qualsiasi altra utilità o accettarne la promessa, da chiunque intenda entrare in rapporto con la Società e voglia conseguire indebitamente un trattamento più favorevole di quello dovuto.
- **Assunzioni.** La Società non può assumere i dipendenti della pubblica amministrazione, dello Stato o delle Comunità europee, di ogni qualifica o livello, il loro coniuge e i di lui parenti, ovvero i loro ascendenti, discendenti, fratelli, sorelle, zii, nipoti, ovvero ex impiegati, nei tre anni successivi al compimento di un atto di competenza di uno dei predetti soggetti da cui sia derivato un vantaggio per la Società, qualora ciò sia diretto all'ottenimento di un ingiusto profitto per la stessa.
- **Incentivi commerciali.** Qualsiasi incentivo commerciale deve essere in linea con le comuni pratiche di mercato nel Paese di riferimento, non deve eccedere i limiti di valore consentiti e deve essere stato approvato in conformità a quanto stabilito dalle regole interne. Il riconoscimento di qualsiasi commissione, sconto, credito, e abbuono deve essere accordato in conformità con la normativa vigente e concesso ufficialmente ad entità societarie, dietro presentazione della documentazione di supporto. È vietato promettere o erogare *benefits* o altri analoghi incentivi commisurati al conseguimento di obiettivi basati su *target* di performance palesemente immotivati ed irraggiungibili
- **Prestazioni.** È vietato effettuare prestazioni in favore dei Collaboratori Esterni e dei *Partner* che non trovino adeguata giustificazione nel contesto del rapporto contrattuale costituito con gli stessi, nonché riconoscere compensi in favore dei medesimi che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed ai pressanti vigenti in ambito locale.

- **Usò contante.** Nessun pagamento oltre euro 1.000 può essere effettuato incontanti sia in Italia (ove è limite legale) sia all'Estero.
- **Documentazione.** Ogni documento, rappresentativo di un fatto accaduto e/o di una valutazione operata nell'ambito di operazioni che rientrino nelle aree sensibili ai fini della Politica anticorruzione, deve essere sottoscritto da o riconducibile a chi lo ha formato. Ogni documento deve essere conforme alla normativa vigente.

### 12.1 MODELLO ORGANIZZATIVO E PROTOCOLLI DI CONTROLLO

Claimexpert monitora e gestisce il rischio di atti di corruzione, conflitto di interessi e altri illeciti di governo societario definendo la propria politica per la prevenzione della corruzione, dei conflitti di interessi e di altri illeciti di governo societario e prevedendo l'istituzione di una procedura e di attività formative e informative.

Con il presente documento la società Claimexpert S.r.l. nella persona dell'A.U. p.t. Gianmarco Di Campi (nel seguito, la **Società**) adegua il proprio sistema di controllo, monitoraggio e verifica sulla base delle fonti internazionali in tema di corruzione tra privati (Convenzione penale di Strasburgo sulla corruzione del Consiglio d'Europa del 27.01.1999; Convenzione ONU di Merida sulla corruzione del 31.10.2003 - ratificata dallo Stato Italiano con legge n. 116/2009; decisione quadro 2003/568/GAI del Consigliod'Europa).

Il presente documento pertanto non solo adegua il modello organizzativo al disposto del comma LIX dell'art. 1 legge 190/2012, ma mira a proteggere il patrimonio, le persone e gli obiettivi aziendali mediante un approccio più ampio:

- fornisce indicazioni atte a individuare il diverso livello di esposizione degli uffici al rischio di corruzione e di illegalità e indica gli interventi organizzativi volti a prevenire il medesimo rischio;
- non disciplina protocolli di legalità o di integrità, ma ne indica le regole di attuazione e di controllo;
- invita ad adeguare ogni condotta o procedura attuata dai dipendenti;
- riconosce il piano di prevenzione della corruzione come imprescindibile atto programmatico.