CODICE ETICO *e di Condotta e Principi di Sostenibilità*

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE

1.1 Generalità

1.2 Scopo

2. PRINCIPI ETICI GENERALI

2.1 Mission aziendale

2.2 I valori fondamentali

2.3 Legalità

2.4 Onestà e correttezza

2.5 Tutela della concorrenza e antitrust

2.6 Trasparenza

2.7 Diversity & Inclusion

2.8 Tutela dell'integrità fisica e morale

2.9 Rispetto del patrimonio aziendale

2.10 Riservatezza e tutela della privacy

2.11 Conflitto di interessi

2.12 Il rispetto e la tutela dell'ambiente

2.13 Impegno per lo sviluppo sostenibile

2.14 Ripudio di ogni discriminazione e tutela della diversità

3. LE NORME DI COMPORTAMENTO

3.1 Criteri di condotta in generale

3.1.1 Trattamento delle informazioni

3.1.2 Regali, omaggi e benefici

3.1.3 Comunicazione all'esterno

4. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

4.1 Relazioni con il personale

4.2 Integrità e tutela della persona

4.3 Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

4.4 Tutela della privacy

4.5 Regole di comportamento in azienda

4.6 Utilizzo dei beni aziendali

4.7 Utilizzo della posta elettronica aziendale, di internet e degli strumenti di intelligenza artificiale

4.8 Trattamento delle informazioni riservate

5. CRITERI DI CONDOTTA DEGLI ORGANI DI DIREZIONE E CONTROLLO

5.1 Assemblea dei Soci

5.2 Il Consiglio di Amministrazione

5.3 Sistema di controllo interno

6. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

6.1 Imparzialità e correttezza nei rapporti con i clienti

6.2 Comunicazioni ai clienti

6.3 Stile di comportamento dei collaboratori

6.4 Controllo della qualità

6.5 Coinvolgimento della clientela
6.6 Riservatezza delle informazioni
6.7 Gestione delle posizioni creditorie

7. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI E I CONSULENTI

7.1 Scelta del fornitore
7.2 Integrità e indipendenza nei confronti del fornitore

8. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ

8.1 Rapporti con i pazienti e gli utenti
8.2 La Pubblica Amministrazione
8.3 Prevenzione della corruzione tra privati
8.4 Indicatori di corruzione
8.5 Rapporti con le Autorità Giudiziarie
8.6 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni
8.7 Contributi e sponsorizzazioni
8.8 Rapporti istituzionali
8.9 Autorizzazione e registrazione delle operazioni
8.10 Operazioni, transazioni e obblighi contabili e fiscali
8.11 Relazioni con soggetti terzi
8.12 Illeciti transnazionali
8.13 Ispezioni e autorità di controllo

9. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO: SEGNALAZIONI, VIOLAZIONI E SANZIONI

9.1 Referente Etico
9.2 Comunicazione e formazione
9.3 Violazioni del Codice Etico
9.4 Segnalazioni
9.5 Sistema sanzionatorio
9.6 Disposizioni finali

1. INTRODUZIONE

1.1 Generalità

Carol S.r.l. (di seguito anche solo "Carol" o la "Società") mira a contraddistinguersi per l'efficacia delle azioni poste in essere al fine di acquisire livelli tecnici di eccellenza e i più elevati standard di professionalità. Il Codice Etico e di Condotta conferma l'impegno dell'azienda verso un comportamento ispirato all'etica in tutti i campi di intervento, secondo correttezza, integrità e responsabilità sociale.

Tale strumento individua l'insieme di valori che costituiscono l'etica sociale, i principi guida nonché le direttive fondamentali cui devono conformarsi le attività sociali e i comportamenti di tutti coloro ai quali il Codice è destinato, nell'ambito delle rispettive competenze e in relazione alla posizione ricoperta nell'organizzazione aziendale.

Esso è rivolto agli Organi sociali, Dipendenti, Collaboratori, Consulenti, terzi (c.d. Destinatari**)** che operano all'interno di Carol, o che comunque sono ad essa legati, affinché i Princìpi Etici cui si ispira risultino chiari, inequivocabili e comprensibili.

I manager, ad ogni livello, assumono la responsabilità di controllare che l'adesione al codice etico e alle norme di condotta non sia una mera enunciazione di princìpi, ma che quei princìpi siano concretamente attuati nell'operare quotidiano.

Pertanto, nessuno potrà sottrarsi alle proprie personali responsabilità giustificando le proprie azioni in quanto conformi a direttive ricevute, non ispirate a detti princìpi, da parte di superiori, giacché nessuno è autorizzato ad impartire disposizioni di tal genere.

Tutti, nessuno escluso, sono ritenuti responsabili delle proprie azioni, sia come singoli individui, sia come rappresentanti a qualsiasi livello dell'azienda, nella assoluta consapevolezza che soltanto avendo ben presenti detti principi l'azienda è riuscita a raggiungere importanti traguardi, ad ottenere il rispetto di cui attualmente gode e potrà avere delle prospettive future sempre migliori.

Qualsiasi intenzione o presupposto che si discosti da quanto appena descritto non è accettabile e dovrà essere espunto dal sistema aziendale.

Gli obiettivi perseguiti dal Codice Etico non sono solo di ordine legale ed economico, ma sono dettati da un preciso impegno sociale e morale che Carol ha assunto, quale elemento distintivo della sua correttezza aziendale.

1.2 Scopo

Il presente Codice Etico si applica a Carol S.r.l.; esso, dettando norme di comportamento nella conduzione degli affari e nella gestione delle attività dell'azienda, costituisce un vincolo comportamentale per tutti coloro che, direttamente e indirettamente, stabilmente o temporaneamente sono legati alla società da un rapporto di collaborazione oppure operano nell'interesse della stessa.

Carol S.r.l. si propone di sviluppare con i propri dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori e partner, rapporti basati sulla reciproca fiducia e fedeltà, impegnandosi a garantire:

- un'appropriata divulgazione rendendolo disponibile a tutti ed eventualmente attuando programmi di formazione/informazione;
- una periodica revisione per assicurare un Codice sempre in linea con l'evoluzione della sensibilità della società civile, delle condizioni ambientali e delle normative;
- strumenti per valutare ed eventualmente sanzionare comportamenti che violino le norme definite nel presente documento;
- periodiche verifiche relative al rispetto e all'osservanza del Codice Etico.

I principi e le norme di comportamento in esso enunciati vincolano tutti gli stakeholder; in particolare, il Codice è parte integrante dei contratti di lavoro subordinato in essere e da stipulare, ai sensi dell'art. 2104 c.c. "Diligenza del prestatore di lavoro".

Pertanto, la violazione delle sue disposizioni configurerà un illecito di natura disciplinare e, come tale, sarà sanzionato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 *"Sanzioni disciplinari"* della L. n. 300/1970 "*Statuto dei Lavoratori*" e potrà comportare il risarcimento dei danni procurati alla Società.

Quanto ai collaboratori, ai consulenti e ai lavoratori autonomi che prestano la propria attività in favore della Società e agli altri soggetti terzi, la sottoscrizione del presente Codice Etico e la contestuale adesione alle disposizioni e ai principi in esso previsti rappresentano, ove possibile, condizione per la stipulazione dei contratti fra Carol S.r.l. e tali soggetti. Le disposizioni così sottoscritte o, in ogni caso, approvate, anche per fatti concludenti, costituiscono parte integrante dei contratti stessi.

In ragione di quanto fin qui descritto, eventuali violazioni da parte degli stakeholder di specifiche disposizioni del Codice Etico, in base alla loro gravità, possono legittimare il recesso, da parte della Società, nei rapporti contrattuali in essere con detti soggetti, e possono altresì essere individuate *ex ante* come cause di risoluzione automatica del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. (c.d. clausola risolutiva espressa).

2. PRINCIPI ETICI GENERALI

2.1 Mission aziendale

Carol è stata costituita il 28 settembre 2021 e ha avviato la propria attività l'11 aprile 2022, con l'idea di fornire un servizio di primary care digitale in abbonamento, con un modello di membership aziendale. La società nasce dalla creatività di un team di imprenditori dal background internazionale che, attraverso diverse esperienze personali e professionali, hanno individuato un'opportunità e una soluzione innovativa per rispondere a un bisogno sempre più presente. Il tutto grazie alla capacità, alla visione e al supporto di un network di professionisti competente e versatile.

Nel tempo Carol ha ampliato la propria offerta anche attraverso operazioni straordinarie: nel 2023 ha incorporato Salus Medical Center S.r.l., che gestisce un poliambulatorio a Seregno (MB), e dal 1° giugno 2026 ha incorporato Welfood S.r.l. e Mindwork S.r.l. Società Benefit. Oggi Carol offre alle aziende servizi di salute e benessere per i dipendenti e le loro famiglie, erogati principalmente da remoto tramite le proprie piattaforme Carol, Mindwork e Welfood, con un'offerta integrata che comprende prestazioni erogate in modalità di telemedicina da medici, psicologi, nutrizionisti, ostetriche e altre figure, oltre ad attività di formazione erogate sia online sia in presenza. L'ambizione di Carol è diventare un operatore di riferimento negli healthcare employee benefits, coprendo a 360° i bisogni di salute delle persone.

Più specificatamente, in base allo Statuto la Società ha per oggetto principale la fornitura e la commercializzazione di servizi innovativi ad alto valore tecnologico, in particolare di servizi di telemedicina e di assistenza sanitaria da remoto, anche attraverso lo sviluppo e la commercializzazione di applicativi informatici dedicati, nonché lo sviluppo e la gestione di piattaforme digitali che offrono servizi, metodologie e contenuti in tema di salute e benessere, anche psicofisico, delle persone, inclusi formazione, consulenze individuali e percorsi dedicati al benessere e alla prevenzione, nel rispetto delle autorizzazioni di legge e avvalendosi, ove necessario, di professionisti abilitati.

Oltre ai servizi erogati da remoto, la Società gestisce il poliambulatorio specialistico di Seregno (MB) e, in base allo Statuto, può svolgere attività di supporto all'assistenza medica e infermieristica prestata da personale abilitato, servizi sanitari e socio-assistenziali, anche presso le sedi dei clienti, e servizi funzionali alla medicina generale e alla pediatria di base.

La mission di Carol S.r.l. è rendere la salute accessibile alle persone attraverso le aziende, con un'offerta integrata di primary care digitale, supporto psicologico, nutrizione e prevenzione; più nel dettaglio l'idea di Carol sottesa a tale modalità di erogazione del servizio è rendere il medico accessibile a tutti, offrendo una soluzione concreta alla carenza dei medici in sanità, alle liste d'attesa, alla difficoltà di confrontarsi con un medico in tempi rapidi, di prenotare una visita o di doverla effettuare in un orario scomodo, e garantire cure mediche accessibili a tutti, senza rinunciare alla qualità e professionalità della prestazione sanitaria.

I medici che fanno parte del team Carol sono professionisti selezionati ed appositamente formati per poter svolgere la propria professione in un ambiente digitale, con il massimo della qualità e dell'efficienza.

I risultati sinora conseguiti sono stati ottenuti grazie alla professionalità e flessibilità di tutti i collaboratori e alla loro capacità di interpretare e soddisfare in modo adeguato le esigenze dei clienti, oltre ad una forte motivazione e condivisione degli obiettivi aziendali.

2.2 I valori fondamentali

Il Codice Etico è diretto a tutti coloro che, dipendenti o collaboratori, instaurino con Carol S.r.l. rapporti o relazioni, dirette o indirette, in maniera stabile o temporanea o comunque operino per perseguire gli obiettivi aziendali. Essi verranno di seguito indicati con il termine "destinatari".

I destinatari sono:

- CdA;
- dipendenti;
- collaboratori;
- consulenti esterni e interni;
- fornitori di beni e servizi;
- qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto dell'Azienda sia direttamente che indirettamente, stabilmente o temporaneamente o coloro i quali instaurano rapporti o relazioni con Carol e operano per perseguirne gli obiettivi.

I destinatari che violano i principi e le regole contenuti in questo Codice ledono il rapporto di fiducia instaurato con l'Azienda. Tutti i destinatari sono tenuti a conoscere il Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione, al suo miglioramento e alla sua diffusione.

In Carol, i rapporti e i comportamenti, a tutti i livelli aziendali, si fondano su princìpi basilari quali onestà, correttezza, trasparenza, riservatezza, imparzialità, diligenza, lealtà e reciproco rispetto.

Carol ha identificato alcuni valori fondamentali a cui tutti i destinatari del presente Codice devono attenersi.

Il personale costituisce per Carol un'importante risorsa della quale è indispensabile occuparsi in modo strategico e mirato a consolidare e aumentare il proprio vantaggio competitivo. Carol offre a tutti i suoi dipendenti adeguati strumenti e opportunità di crescita professionale in quanto ritiene la competenza e la professionalità del proprio personale due fattori che influenzano notevolmente la qualità dei prodotti e servizi forniti ai propri Clienti.

In Carol, la selezione, la formazione, la gestione e lo sviluppo delle Risorse Umane vengono effettuate sulla base di criteri di merito individuale, di competenza e di professionalità, assicurando la tutela del principio delle pari opportunità. Su tali basi vengono gestiti i percorsi di carriera e gli avanzamenti retributivi assicurando trasparenza, serietà e correttezza dei metodi di valutazione applicati. Carol promuove un ambiente di lavoro inclusivo e collaborativo instaurando rapporti basati sul rispetto della diversità, considerata valore e risorsa. Carol favorisce una cultura aziendale basata sul confronto coerente con i principi di diversità, equità e inclusione orientando le scelte

aziendali e improntando i propri comportamenti al rispetto per i diritti umani e per l'ambiente in un'ottica di sviluppo sostenibile.

2.3 Legalità

Tutti i Destinatari sono tenuti ad osservare le norme dell'ordinamento giuridico in cui ciascuno di essi opera, astenendosi da qualsiasi comportamento che possa violare leggi e regolamenti vigenti.

Carol non accetta in nessuna occasione condotte in contrasto con Leggi e Regolamenti vigenti, con il Codice Etico e con le norme aziendali interne.

2.4 Onestà e correttezza

La Società ritiene indispensabile che tutte le relazioni con gli *stakeholder* siano impostate sempre nel rispetto delle regole di onestà e correttezza, lealtà, collaborazione e reciproco rispetto.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società e del singolo Destinatario può giustificare un comportamento contrario a detti principi.

Proprio per questo viene rifiutata qualsiasi forma di:

- Corruzione o azione volta a condizionare e/o influenzare soggetti terzi nelle loro decisioni al fine di procurare un vantaggio alla Società;
- Ricettazione, riciclaggio e autoriciclaggio;
- Sfruttamento improprio della proprietà intellettuale e/o industriale altrui.

In quanto rappresentanti dell'azienda, i destinatari del codice etico devono operare nell'ambito della loro attività professionale secondo onestà, imparzialità e lealtà, rispettando le leggi nazionali ed internazionali, il Codice Etico ed i regolamenti interni.

Carol evita, nei processi aziendali, ogni discriminazione legata all'età, al sesso, alle condizioni di salute, all'origine etnica e alle opinioni politiche e religiose.

Carol assicura, quale suo fondamentale valore, la massima lealtà in ogni rapporto sia interno che esterno all'azienda.

2.5 Tutela della concorrenza e antitrust

Carol crede nella concorrenza leale quale strumento fondamentale per la tutela del consumatore. A tal fine si impegna ad operare con la massima correttezza nel pieno rispetto dei propri concorrenti e astenendosi da ogni comportamento che possa risultare distorsivo della stessa.

I Destinatari sono tenuti ad astenersi dal porre in essere contatti o accordi aventi carattere anticoncorrenziale, dall'effettuare o ricevere qualsiasi scambio di informazioni aziendali riservate, dal partecipare a riunioni o incontri informali aventi oggetto o finalità anticoncorrenziali. Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale ed è vietata a ogni soggetto che agisce per la Società. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Società può giustificare una condotta non conforme alle regole del presente Codice. In particolare, è vietato concordare con concorrenti prezzi, offerte o la ripartizione di clienti, mercati o

gare; la partecipazione a gare in raggruppamento con concorrenti è approvata preventivamente dal Consigliere Delegato.

La Società osserva in modo pieno e scrupoloso le regole antitrust e le disposizioni emanate dalle Autorità regolatrici del mercato. Non rifiuta, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e dagli altri organi regolatori nelle loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie. Per garantire la massima trasparenza, la Società evita situazioni di conflitto di interessi con dipendenti di qualsiasi Autorità e con i loro familiari.

2.6 Trasparenza

Tutti i Destinatari del presente Codice Etico sono tenuti ad agire sempre in modo trasparente, fornendo sempre informazioni accurate, complete e comprensibili. Ciò è necessario per far sì che, nell'impostare i rapporti con la Società, tutti gli *stakeholder* siano in grado di assumere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella predisposizione di eventuali contratti, Carol ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere mediante clausole contrattuali o comunicazioni scritte, in modo chiaro e comprensibile.

I principi di trasparenza e chiarezza informano anche le attività di gestione e rendicontazione delle risorse finanziarie utilizzate e la relativa registrazione contabile di Carol.

2.7 Diversity & Inclusion

La diversità deve essere protetta e incoraggiata all'interno della Società attraverso la comprensione, l'inclusione e la valorizzazione delle differenze delle proprie persone, con l'obiettivo di creare ricchezza e nuove idee.

Carol, quindi, si impegna a:

- dare valore all'equilibrio di genere e al superamento di ogni stereotipo, discriminazione o pregiudizio basato sul sesso dell'individuo;
- favorire il dialogo e il confronto intergenerazionale, anche attraverso l'istituzione di meccanismi in grado di incoraggiare il confronto e la contaminazione delle differenti esperienze sociali, culturali e lavorative, oltre che delle diverse abilità, conoscenze e competenze tipiche di ciascuna generazione;
- riconoscere pari opportunità a tutte le sue persone indipendentemente dalle disabilità sensoriali, cognitive e motorie;
- favorire e mettere a sistema il mix di culture diverse al proprio interno attraverso la promozione di una visione interculturale e aperta al confronto multilivello, improntata alla cooperazione organizzativa e sociale.

Sulla base di ciò, Carol valorizza le diversità all'interno del proprio contesto organizzativo.

2.8 Tutela dell'integrità fisica e morale

Carol assicura l'integrità fisica e morale del proprio personale e si impegna a rispettare le normative nazionali in tema di sicurezza sul lavoro.

2.9 Rispetto del patrimonio aziendale

Ogni dipendente è responsabile della conservazione in buono stato d'uso dei beni e delle risorse aziendali che gli vengono affidate per lo svolgimento della propria attività, per la tenuta dei quali si richiede la diligenza del *buon padre di famiglia*.

Il personale non può usare i beni, le risorse e i servizi di proprietà aziendale o dei propri clienti per vantaggio personale.

2.10 Riservatezza e tutela della privacy

Carol assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso relative ai propri dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, azionisti e partner fatti salvi gli obblighi di legge e contrattuali.

Il personale Carol deve utilizzare le informazioni riservate soltanto per scopi riconducibili allo svolgimento della propria attività, e, dunque, non diffonderle se non nei limiti dell'uso di tali informazioni per l'esecuzione dell'attività. La Società richiede, altresì, che le informazioni ottenute non siano utilizzate per interessi propri al fine di trarne indebito vantaggio secondo modalità contrarie alla legge o in modo da provocare danno ai diritti, al patrimonio ed agli obiettivi della Società.

I dipendenti e i collaboratori di Carol, sia durante la collaborazione con la società sia dopo l'eventuale cessazione del rapporto di lavoro, non devono diffondere senza autorizzazione da parte della società le informazioni acquisite all'interno dell'azienda.

Carol garantisce la tutela dei dati personali dei suoi dipendenti, collaboratori, fornitori e dei suoi utenti e si impegna a trattarli nel rispetto della normativa di riferimento.

2.11 Conflitto di interessi

Nel corso delle attività aziendali è necessario evitare situazioni che possono generare un conflitto di interessi.

Per conflitto di interessi si intende ogni situazione in cui si persegua, con il proprio comportamento, finalità diverse da quelle aziendali e/o ci si avvantaggi personalmente di opportunità legate all'attività di Carol.

2.12 Il rispetto e la tutela dell'ambiente

Carol, consapevole dell'importanza che riveste la salvaguardia e la protezione dell'ambiente per le generazioni future, si impegna a diffondere una cultura ambientale nel rispetto delle leggi vigenti, provvedendo costantemente a ridurre l'impatto ambientale dei propri processi produttivi.

In considerazione della natura delle proprie attività, svolte prevalentemente in modalità digitale e da remoto, senza produzione di beni fisici e senza un parco auto aziendale, l'impatto ambientale diretto

di Carol è contenuto. Carol integra comunque considerazioni ambientali, in particolare quelle legate alle conseguenze del cambiamento climatico e alla gestione delle risorse naturali, nella pianificazione e realizzazione delle sue attività, ricercando, in un'ottica di sviluppo sostenibile, il punto di equilibrio tra competitività, eticità, interessi degli stakeholder e tutela dell'ambiente.

Il ricorso al lavoro agile e ai servizi da remoto contribuisce a ridurre gli spostamenti di dipendenti e pazienti e le relative emissioni. Carol promuove inoltre un utilizzo responsabile dei dispositivi informatici, privilegiando la durata e, a fine vita, il riutilizzo o lo smaltimento tramite canali autorizzati (RAEE).

Per le attività svolte in presenza, in particolare presso il poliambulatorio, Carol gestisce i rifiuti sanitari nel rispetto della normativa vigente, avvalendosi di operatori autorizzati.

2.13 Impegno per lo sviluppo sostenibile

Carol si impegna a compiere scelte di business orientate alla ricerca di uno sviluppo sostenibile, nella piena consapevolezza degli impatti positivi (e negativi) che un'azienda può avere sulle persone, sulla comunità e sull'ambiente.

A tal proposito, la Società si impegna a:

- agire nel rispetto delle normative vigenti;
- ridurre al minimo l'uso della carta in ufficio, prediligendo l'acquisto di prodotti riciclati e riciclabili;
- limitare i viaggi di lavoro a quelli strettamente necessari, prediligendo il mezzo di trasporto più sostenibile tra quelli possibili.

2.14 Ripudio di ogni discriminazione e tutela della diversità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con le parti interessate (gestione del personale ed organizzazione del lavoro, selezione e gestione dei fornitori, rapporto con la comunità circostante e con le istituzioni che la rappresentano), Carol evita ogni discriminazione in base all'età, genere, orientamento sessuale, stato di salute, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose dei suoi interlocutori. Carol esige dalla propria Direzione, dipendenti e collaboratori, comportamenti che garantiscano l'assoluto rispetto della dignità delle persone, pertanto:

- ✔ garantisce la puntuale e attenta osservanza delle norme a tutela del lavoro minorile e infantile, delle libertà e dei diritti dei lavoratori;
- ✔ garantisce le condizioni di libera adesione ad organizzazioni sindacali;
- ✔ non tollera violazioni dei diritti umani;
- ✔ promuove, nel complesso tessuto sociale, l'integrazione quale forma di arricchimento collettivo.

In particolare, si condanna ogni forma di discriminazione sulla base dell'appartenenza di genere, etnica, politica e religiosa.

3. LE NORME DI COMPORTAMENTO

Il presente capitolo definisce dettagliatamente le Regole di Comportamento a cui tutti i soggetti che operano con Carol devono uniformarsi durante lo svolgimento delle attività lavorative nel rispetto dei dettami del Codice Etico.

3.1 Criteri di condotta in generale

3.1.1 Trattamento delle informazioni

Qualsiasi informazione afferente l'Attività Aziendale, i Destinatari e gli stakeholder deve essere trattata nel pieno rispetto della riservatezza, garantendo il livello di protezione previsto per ciascuna dalle norme di legge e, a tal fine, sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni; in particolare la Società:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

È severamente vietata la divulgazione di informazioni false o pretestuose a danno della Società.

È inoltre fatto divieto di:

- accedere abusivamente al sistema informatico o telematico di soggetti pubblici o privati;
- accedere abusivamente al proprio sistema informatico o telematico al fine di alterarne il contenuto;
- svolgere attività fraudolenta di intercettazione, impedimento o interruzione di comunicazioni concernenti il sistema informatico, al fine di acquisire informazioni riservate;
- distruggere, danneggiare o rendere inservibili sistemi informatici, dati e programmi.

È consentito un utilizzo personale ragionevole del laptop aziendale, coerente con i principi di buon senso e compatibile con gli obblighi di riservatezza e sicurezza informatica, con il rispetto della reputazione aziendale, con l'assenza di interferenze con le attività lavorative e con la normativa vigente, come specificato nel *Regolamento sul corretto utilizzo e sulla sicurezza dei sistemi informativi aziendali* sottoscritto dal personale. Ogni strumento informatico deve essere utilizzato solo dal personale a cui è stato affidato, e non da terzi estranei alla Società; è quindi necessario evitare di lasciare tali strumenti incustoditi e accessibili a terzi.

Malfunzionamenti dei sistemi informatici sono segnalati tempestivamente al supporto IT (it.support@carol.health); incidenti o sospette violazioni della sicurezza delle informazioni sono segnalati immediatamente a privacy@carol.health e a dpo@carol.health, secondo quanto previsto dal *Regolamento sul corretto utilizzo e sulla sicurezza dei sistemi informativi aziendali*.

3.1.2 Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo, omaggio o beneficio che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società. Sono ammessi solo omaggi di cortesia di modico valore, intendendosi per tali quelli rientranti nelle normali relazioni di cortesia e nella prassi commerciale, di valore non superiore a € 150 per persona e per anno con lo stesso interlocutore e non in denaro o equivalenti. Gli omaggi non devono compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti coinvolte o influenzare l'indipendenza di giudizio del destinatario. È in ogni caso vietata qualsiasi forma di regalo, omaggio o beneficio, anche di modico valore, a funzionari pubblici italiani ed esteri o a loro familiari (§8.2).

I Destinatari del presente Codice non sono autorizzati:

- ad accettare omaggi diversi da quelli di modico valore ammessi dal presente paragrafo;
- ad effettuare donazioni in denaro o in beni, salvo quanto previsto al §8.7.

Tale norma, che non ammette deroghe nemmeno in quei Paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è consuetudine, concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti; si precisa che per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio, salvo quanto previsto di seguito per l'ospitalità. In ogni caso la Società si astiene da pratiche non consentite dalla legge italiana o straniera (ove applicabile), dagli usi commerciali o dai codici etici, se noti, delle aziende o degli enti con cui ha rapporti.

I regali offerti, ad eccezione dei soli *gadget* promozionali di modico valore, devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e autorizzati dal responsabile di funzione.

Inviti a eventi, pasti e intrattenimento offerti a clienti e partner non sono considerati omaggi, e non rientrano quindi nella soglia sopra indicata, se vi partecipano anche rappresentanti di Carol, hanno una finalità di relazione commerciale o di presentazione dei servizi, sono di valore ragionevole e occasionali con lo stesso interlocutore, non sono offerti a chi partecipa alla valutazione di una gara o di una procedura di selezione formale in corso, non includono viaggi, pernottamenti o la partecipazione di familiari, salvo autorizzazione del Consigliere Delegato, e non sono rivolti a funzionari pubblici. La spesa, anche quando inclusa in un contratto di sponsorizzazione (§8.7), è approvata secondo le deleghe vigenti e l'elenco degli invitati è conservato. Gli omaggi consegnati in occasione dell'evento rientrano nella soglia prevista per gli omaggi.

I Destinatari che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite sono tenuti a darne comunicazione al Referente Etico, che ne valuta l'appropriatezza e provvede, se lo ritiene necessario, a far notificare al mittente la politica della Società in materia. Gli omaggi offerti e quelli ricevuti di valore superiore alla soglia sono comunicati per email al Referente Etico. Per i medici si applicano inoltre il codice di comportamento e il regolamento sui rapporti con gli informatori scientifici del farmaco sottoscritti all'ingresso in azienda.

I campioni gratuiti di medicinali possono essere ricevuti esclusivamente durante l'attività svolta per Carol dai medici del Centro, autorizzati a prescriverli, tramite gli informatori scientifici, previa richiesta scritta, datata, timbrata e firmata, e nei limiti e con le modalità previsti dall'art. 125 del D.Lgs. 24 aprile 2006, n. 219 e successive modificazioni. Gli altri professionisti sanitari del Centro

non possono ricevere campioni gratuiti di medicinali. Le disposizioni del presente paragrafo si applicano solo all'attività svolta per Carol e non a quella svolta per altre strutture o in regime libero-professionale. Il medico che riceve i campioni ne garantisce la corretta conservazione secondo le indicazioni riportate sulla confezione o sul foglio illustrativo.

3.1.3 Comunicazione all'esterno

La comunicazione della Società verso l'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione ed in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi; ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni riservate ed i segreti industriali. È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

4. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

4.1 Relazioni con il personale

La Società applica politiche lavorative improntate all'imparzialità ed alle pari opportunità. I candidati per le nuove assunzioni vengono valutati in base alla corrispondenza delle caratteristiche personali e professionali con quelle attese dalla società.

La politica aziendale è volta a selezionare personale con competenze professionali corrispondenti al profilo ricercato e, quindi, necessarie a soddisfare le esigenze aziendali, per tale via offrendo pari opportunità di lavoro, garantendo un trattamento equo sulla base delle competenze e delle capacità individuali, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni sorta e, in definitiva, ispirando la propria scelta esclusivamente a criteri di professionalità e competenza senza discriminazioni di sesso, origine etnica, opinioni politiche e religiose.

A tutti i dipendenti deve essere concessa l'opportunità di migliorare la propria posizione all'interno dell'azienda e di sviluppare le proprie competenze, e qualsiasi avanzamento di carriera sarà motivato unicamente dalle capacità personali di svolgere un determinato lavoro.

Il personale viene assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare**.**

I lavoratori cittadini di Paesi terzi vengono assunti solo se in possesso di regolare permesso di soggiorno in corso di validità che consenta l'attività lavorativa.

Il lavoratore, al momento dell'assunzione, viene informato circa:

- le mansioni da svolgere;
- gli elementi normativi e retributivi, come regolati dal CCNL applicato al rapporto di lavoro e dagli eventuali accordi integrativi;
- le norme e le procedure da adottare al fine di evitare rischi per la propria salute e sicurezza;
- l'osservanza dei principi del presente Codice Etico.

La Società non tollera discriminazioni basate su età, disabilità, orientamento sessuale, genere, religione o provenienza. Sono considerate di particolare importanza l'integrità morale e la dignità di ciascun collaboratore, pertanto non sono tollerati atti di violenza fisica e psicologica, discriminatori o comunque lesivi della persona che possano in qualsivoglia modo turbare la sensibilità della persona.

Nell'evoluzione del rapporto di lavoro Carol si impegna a creare e mantenere le condizioni necessarie affinché le capacità, le conoscenze e le competenze di ciascuno possano ulteriormente ampliarsi, seguendo una politica basata sul riconoscimento dei meriti e delle pari opportunità, e prevedendo specifici programmi formativi volti all'aggiornamento professionale ed all'acquisizione di maggiori competenze. Per questo motivo Carol considera la formazione del personale un valore aggiunto per lo sviluppo professionale dei propri dipendenti.

Al dipendente viene richiesto di coltivare e sollecitare l'acquisizione di nuove competenze, capacità e conoscenze, mentre i vari responsabili devono porre la massima attenzione nel valorizzare ed accrescere la professionalità dei propri collaboratori, creando le condizioni per lo sviluppo delle loro capacità e la realizzazione delle loro potenzialità.

In Carol, periodicamente, viene effettuata la valutazione del personale al fine di identificare i punti di forza e debolezza, valutare le prestazioni lavorative e il livello di competenza raggiunto, così da poter pianificare un percorso di crescita professionale.

Nella circostanza in cui i rapporti interpersonali siano caratterizzati da relazioni gerarchiche, chi detiene posizioni superiori è tenuto ad esercitare la propria autorità con equità e correttezza, avendo come primo obiettivo il rispetto della dignità delle persone ed evitando ogni spiacevole situazione di abuso.

Durante l'espletamento della propria attività lavorativa, i dipendenti sono tenuti a dedicare le proprie energie alla cura degli interessi della società nel rispetto della legge. In determinate circostanze, la violazione di questo principio costituisce grave inadempienza.

I comportamenti dei dipendenti al di fuori dell'orario di lavoro non riguardano la Società, salvo i casi in cui, nei limiti previsti dalla legge e dal CCNL applicato, siano idonei a ledere il vincolo fiduciario o arrechino un pregiudizio concreto alla Società.

Per concludere, i rapporti aziendali a tutti i livelli dovranno essere improntati a criteri e comportamenti di lealtà, onestà, professionalità, serietà, competenza, collaborazione e reciproco dialogo.

4.2 Integrità e tutela della persona

Carol considera i propri Collaboratori quale leva primaria dell'attività lavorativa, coinvolgendoli nel business aziendale, offrendo loro servizi che migliorino la qualità della vita e garantendo un clima lavorativo basato sull'attenzione, l'ascolto, la fiducia ed il riconoscimento professionale.

Al fine di garantire tale contesto, Carol promuove condizioni di lavoro rispettose della dignità umana che tutelino l'integrità psicologica delle persone, favoriscano la capacità di lavorare in team e l'assunzione di responsabilità.

Carol, inoltre, si impegna a tutelare l'integrità morale dei propri Collaboratori salvaguardandoli da atti di violenza psicologica e contrastando qualsiasi forma discriminatoria o lesiva della persona e delle sue idee.

Carol ripudia tutte le forme di molestie sessuali, situazioni di mobbing e comportamenti o affermazioni verbali che possano turbare la sensibilità della persona.

Chiunque ritenga di essere stato oggetto di almeno uno dei casi sopra elencati può segnalare l'accaduto tramite i canali indicati al §9.4, con garanzia di riservatezza e tutela da ritorsioni, oppure al Responsabile Risorse Umane. Il Referente Etico valuta l'effettiva violazione del Codice Etico, al fine di proporre tempestive misure.

Ogni responsabile non deve abusare della propria posizione per richiedere prestazioni non riconducibili allo svolgimento delle normali attività lavorative e non può pretendere dai propri subordinati favori personali o attività in aperta violazione del presente codice.

Ogni dipendente deve essere, nei limiti della propria esperienza e delle capacità dimostrate, coinvolto nelle decisioni relative alla progettazione e all'esecuzione del lavoro, concorrendo in modo costruttivo alla realizzazione delle attività programmate.

Disparità di trattamento che siano giustificate o giustificabili sulla base di criteri oggettivi non sono considerate discriminazioni.

4.3 Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Carol, già nel rispetto del Testo Unico sulla sicurezza sul lavoro di cui al D.lgs. n. 81/2008 e di ogni altra disposizione normativa in materia, si impegna a tutelare la sicurezza sul posto di lavoro e la salute dei lavoratori, approntando tutte le misure necessarie ed opportune per garantire la conformità dei luoghi di lavoro alla normativa in materia di salute, sicurezza e igiene. Carol, inoltre, diffonde e consolida una cultura della sicurezza, a tutela della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, informando il personale di eventuali situazioni a rischio preventivamente individuate e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutto il personale.

La Società inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

In particolare, la Società si impegna ad adottare i seguenti comportamenti:

- eliminare o comunque, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo i rischi in relazione alle conoscenze acquisite e in base al progresso tecnologico;
- valutare e gestire tutti i rischi che non possono essere eliminati;
- preferire sempre la soluzione delle situazioni di rischio alla fonte;
- rispettare i principi di salubrità nei luoghi di lavoro, nell'organizzazione del lavoro, nella scelta delle attrezzature di lavoro e nella definizione dei metodi di produzione al fine di ridurre, tra gli altri, gli effetti sulla salute del lavoro ripetitivo;
- sostituire ciò che è pericoloso con quanto risulta non pericoloso o comunque meno pericoloso;
- programmare misure ritenute opportune per garantire nel tempo il miglioramento dei livelli di sicurezza;
- dare priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- impartire adeguate istruzioni ai dipendenti e provvedere, con una certa frequenza, a corsi di formazione e di aggiornamento in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- promuovere e verificare che il personale interno utilizzi i dispositivi di sicurezza obbligatori e che rispetti le procedure stabilite.

In materia di salute e sicurezza, vengono applicate dalla società le disposizioni normative vigenti.

4.4 Tutela della privacy

La *privacy* di Dipendenti e Collaboratori è tutelata adottando *standard* che specificano le informazioni che la Società richiede ai Destinatari e le relative modalità di trattamento e conservazione, essendo esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata dei collaboratori. Tali *standard* prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare e diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun interessato, delle norme a protezione della privacy; nel caso di trattamento di dati sensibili la Società adotta tutte le precauzioni necessarie e gli adempimenti prescritti dalla legge.

Carol osserva le disposizioni di legge nazionale e sovranazionali in materia (*Codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs. 196/2003 come modificato e Regolamento Europeo Privacy n. 679/2016*).

4.5 Regole di comportamento in azienda

Carol ritiene necessarie la condivisione e l'applicazione di alcune regole fondamentali a cui tutto il personale aziendale deve attenersi. *In primis* per lavorare in Carol è necessario osservare un comportamento leale e attenersi alle prescrizioni inserite nel contratto sottoscritto, nel presente codice e in tutte le procedure aziendali. Inoltre, il personale è tenuto:

- ad utilizzare un linguaggio, sia scritto che verbale, appropriato, evitando espressioni smisurate irrispettose del clima lavorativo aziendale;
- a mantenere, sia all'interno che all'esterno, rapporti che si basano sul rispetto, disponibilità, gentilezza, cortesia e buona educazione;
- ad osservare gli obblighi di riservatezza per tutte le informazioni di cui vengano in possesso, relative a Carol, clienti, fornitori e soggetti terzi;
- ad evitare possibili situazioni di conflitto di interessi e/o trarre profitto diretto o indiretto da possibili opportunità di cui abbiano avuto notizia in ragione della posizione ricoperta.

Inoltre, il personale deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza, delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità ed è tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta;

I dipendenti e i collaboratori sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni; a titolo

esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni: a) svolgere una funzione di vertice e avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti, anche attraverso i familiari; b) gestire per conto di Carol i rapporti con un fornitore presso il quale si svolge attività lavorativa o lavora un familiare; c) accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti d'affari con la Società;

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il dipendente o il collaboratore è tenuto a darne comunicazione per iscritto al proprio referente aziendale e al Referente Etico, che ne valutano caso per caso l'effettiva presenza, e ad astenersi dalla decisione interessata. Il dipendente o il collaboratore è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano concretamente apparire in conflitto di interessi con la Società.

4.6 Utilizzo dei beni aziendali

Tutto il personale è tenuto ad utilizzare i beni aziendali (es. laptop, email aziendale etc.) con la massima cura nel rispetto delle finalità per cui gli stessi sono stati concessi.
I beni aziendali vengono assegnati sulla base di specifiche procedure aziendali e ogni dipendente/collaboratore deve evitare usi impropri, danneggiamenti e sprechi.
In caso di furto, danneggiamento o smarrimento è necessario informare tempestivamente, e comunque entro 24 ore, il supporto IT (it.support@carol.health) e, in caso di furto, sporgere denuncia presso le autorità competenti, secondo quanto previsto dal *Regolamento sul corretto utilizzo e sulla sicurezza dei sistemi informativi aziendali*.
Carol sanziona fermamente tutto il personale in caso di sottrazioni illecite di beni aziendali, temporanee o permanenti.
Per il corretto utilizzo degli strumenti informatici e delle applicazioni in essi contenute il dipendente e il collaboratore sono tenuti ad osservare tutte le misure necessarie per preservarne la funzionalità.
Carol richiede al proprio personale di non modificare il contenuto degli applicativi regolarmente installati negli elaboratori in ossequio alle norme sulla tutela del diritto d'autore.

Eventuali verifiche sui dispositivi aziendali sono effettuate solo nei casi e con le modalità previsti dal Regolamento sul corretto utilizzo e sulla sicurezza dei sistemi informativi aziendali, nel rispetto dei principi di necessità e proporzionalità, previa informativa al dipendente e nei limiti dell'art. 4 della L. 300/1970 e della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni dipendente e collaboratore è tenuto a: (a) adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici; (b) utilizzare i mezzi informatici della Società allo scopo di migliorare le proprie conoscenze tecniche; (c) evitare l'uso dei mezzi informatici di Carol per visitare siti internet con contenuti inappropriati o usare tali mezzi per diffondere informazioni personali, riservate e qualsiasi altro materiale della Società.

4.7 Utilizzo della posta elettronica aziendale, di internet e degli strumenti di intelligenza artificiale

La posta elettronica aziendale si utilizza per fini lavorativi: l'uso dell'indirizzo aziendale per corrispondenza privata deve essere limitato e, ove possibile, evitato. I Destinatari di un indirizzo di posta elettronica aziendale si astengono da comportamenti inappropriati e lesivi dell'immagine

aziendale e di soggetti interni ed esterni all'azienda, nel rispetto del *Regolamento sul corretto utilizzo e sulla sicurezza dei sistemi informativi aziendali*.

Con riferimento all'uso di Internet si raccomanda di non navigare su siti con contenuti indecorosi e/o offensivi e di privilegiare siti che possano essere considerati "sicuri" dal punto di vista informatico, al fine di preservare l'integrità dei sistemi informativi aziendali.

L'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale è consentito esclusivamente se messi a disposizione o espressamente autorizzati dalla Società e attraverso le piattaforme da essa indicate. È vietato l'utilizzo, per lo svolgimento delle attività lavorative, di strumenti di intelligenza artificiale personali, di account privati o comunque di strumenti non autorizzati, anche se disponibili gratuitamente.

È in ogni caso vietato inserire dati personali dei pazienti, dati sanitari o altre informazioni riservate in strumenti di intelligenza artificiale.

L'impiego di strumenti di intelligenza artificiale per finalità cliniche è ammesso solo con gli strumenti specificamente autorizzati dalla Società per tale scopo e secondo le procedure da essa definite. Le decisioni clinico-assistenziali restano di esclusiva competenza e responsabilità del professionista che ha in carico il paziente.

4.8 Trattamento delle informazioni riservate

Tutte le risorse che operano per Carol sono tenute a mantenere riservati i documenti e le informazioni acquisiti nello svolgimento dei loro compiti. Per i dipendenti si applicano gli Obblighi di riservatezza sottoscritti all'assunzione; collaboratori e fornitori sottoscrivono appositi accordi di riservatezza, mentre i rapporti con gli altri stakeholder sono regolati, sul punto, da specifiche clausole contrattuali.

5. CRITERI DI CONDOTTA DEGLI ORGANI DI DIREZIONE E CONTROLLO

Il sistema di Corporate Governance adottato da Carol S.r.l. è ispirato a elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione di impresa. Tale sistema integra il quadro delle regole e delle procedure, delineato dallo Statuto e dalle disposizioni di legge applicabili, in cui si sostanzia il Sistema di Direzione e Controllo della Società.

Nel rispetto dello Statuto, il modello di amministrazione e controllo adottato dalla Società è incentrato sul Consiglio di Amministrazione; nello specifico, in questo modello, la Governance della Società si caratterizza per la presenza:

- del Consiglio di amministrazione;
- del Consigliere Delegato;
- dell'Assemblea dei Soci.

La Società ed i suoi Organi conformano la loro attività ai princìpi di corretta gestione societaria e imprenditoriale.

Tale sistema di governo societario è orientato alla massimizzazione del valore per i soci, nonché al controllo dei rischi d'impresa.

Di seguito si descrivono i criteri di condotta degli organi di governo della società.

5.1 Assemblea dei Soci

Il capitale sociale di Carol S.r.l. è detenuto dai soci risultanti dal Registro delle Imprese.

5.2 Il Consiglio di Amministrazione

La Società è amministrata dal Consiglio di Amministrazione che è investito di tutti i più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società - salvi quelli espressamente conferiti al Consigliere Delegato - con tutte le facoltà per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali.

Pertanto, può contrarre ogni specie di obbligazione e compiere qualsiasi atto di disposizione patrimoniale eccedente i limiti delle deleghe conferite al Consigliere Delegato, essendo di sua competenza tutto quanto per legge non sia espressamente riservato alle deliberazioni dell'Assemblea nonché quanto non riferibile ai poteri attribuiti al Consigliere Delegato.

Ad esso fanno capo le responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi ed il controllo sull'andamento della Società.

La rappresentanza della Società spetta al Presidente del Consiglio di Amministrazione e ai consiglieri delegati, nonché a direttori, institori e procuratori nei limiti dei poteri loro conferiti nell'atto di nomina.

Il Consiglio di Amministrazione agisce con cognizione di causa ed in autonomia, perseguendo l'obiettivo prioritario della creazione di valore per il socio e, a tal fine, assume tutte le decisioni necessarie ed utili per attuare l'oggetto sociale.

Il Consiglio di Amministrazione ha, inoltre, il compito di verificare l'esistenza e l'efficacia dei sistemi di controllo interno, indispensabili per monitorare l'andamento della società.

I componenti del Consiglio di Amministrazione sono tenuti a:

- svolgere le proprie funzioni con professionalità e consapevolezza;
- esprimere il proprio voto in autonomia e secondo coscienza;
- denunciare qualsiasi tipo di conflitto di interesse che li possa interessare;
- mantenere riservate le informazioni in loro possesso acquisite nello svolgimento delle loro funzioni.

Le operazioni con parti correlate sono concluse a condizioni di mercato, sono approvate dal Consiglio di Amministrazione come previsto dallo Statuto e l'amministratore interessato si astiene dalla decisione.

5.3 Sistema di controllo interno

Il sistema di controllo interno è l'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire, attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

Un efficace sistema di controllo interno contribuisce a garantire la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia delle operazioni aziendali, il rispetto di leggi e regolamenti.

Il Consiglio di Amministrazione ha la responsabilità del sistema di controllo interno e ne verifica periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, anche attraverso il sistema di deleghe e di poteri di spesa conferiti al Consigliere Delegato e da questi ai responsabili di funzione, assicurandosi che i principali rischi aziendali siano identificati e gestiti in modo adeguato.

Il Consiglio di Amministrazione assicura che le proprie valutazioni e decisioni relative al sistema di controllo interno siano supportate da un'adeguata attività istruttoria.

6. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

La Società intende perseguire obiettivi di qualità compatibili e coerenti, nonché raggiungibili, con gli indirizzi e gli orientamenti aziendali assicurando che i bisogni dei propri clienti siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione (*Customer Satisfaction*).

A tal proposito Carol si impegna:

- a sottoscrivere contratti redatti in maniera chiara e completa e conformi alle leggi e normative vigenti;
- a rispettare sempre gli impegni e gli obblighi assunti nei confronti dei clienti;
- ad assumere uno stile di comportamento improntato sulla professionalità, cortesia, collaborazione, trasparenza, correttezza e imparzialità;
- ad erogare servizi ad alto contenuto qualitativo monitorando la qualità percepita da parte del cliente mediante indagini periodiche di Customer Satisfaction;
- segnalare tempestivamente qualunque comportamento di un Cliente che appaia contrario ai Princìpi Etici del presente Codice.

6.1 Imparzialità e correttezza nei rapporti con i clienti

La Società si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri clienti. La contrattazione con i clienti avviene in linea con il principio normativo della buona fede contrattuale, della corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche e della pronta comunicazione di eventuali modifiche alle condizioni generali di contratto poste dalla Società, ivi incluse, senza limitazione, le eventuali variazioni economiche e tecniche dell'oggetto della prestazione derivanti da qualsiasi causa; sono peraltro ed in ogni caso da evitare pratiche elusive o comunque scorrette.

6.2 Comunicazioni ai clienti

Le comunicazioni ai clienti della Società, compresi i messaggi pubblicitari ed il contenuto del sito *internet* aziendale, sono:

- chiare e semplici, formulate con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- complete, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente;
- vere e non ingannevoli quanto al contenuto ed allo strumento di comunicazione.

La comunicazione sanitaria ha natura informativa, rispetta la normativa sulla pubblicità sanitaria e il Codice di deontologia medica e non promette risultati clinici. I contenuti con affermazioni mediche sono approvati da un responsabile medico prima della pubblicazione.

6.3 Stile di comportamento dei collaboratori

Lo stile di comportamento della Società e dei propri collaboratori nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

6.4 Controllo della qualità

La Società si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

6.5 Coinvolgimento della clientela

La Società si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti/utenti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi ed è cura della Società informare i clienti/utenti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi. Per garantire il rispetto di tali standard di comportamento è presente un sistema di monitoraggio delle tempistiche di presa in carico e della soddisfazione dei clienti/utenti.

6.6 Riservatezza delle informazioni

Consapevole dell'importanza che rivestono il know-how e le informazioni in possesso di ciascun ente, la Società si impegna a trattare con la massima riservatezza tutte le informazioni relative alle aziende con cui collabora, sia con riferimento alle informazioni in tema di organizzazione aziendale sia con riferimento ai dati personali (e non) in possesso delle stesse e delle quali si viene a conoscenza nell'esercizio dell'attività lavorativa.

6.7 Gestione delle posizioni creditorie

La Società si impegna a non abusare delle proprie posizioni creditorie verso i propri clienti, al fine di trarne vantaggio o qualsiasi altra utilità.

Nel recupero del credito, la Società agisce secondo criteri oggettivi e documentabili applicando il seguente principio:

- informazione preventiva al debitore sulla posizione e sull'ammontare del credito vantato.

Anche in questo ambito, come detto, e nella misura massima compatibile con gli interessi aziendali, la Società favorisce la risoluzione amichevole di eventuali controversie.

7. CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI E I CONSULENTI

La Società si impegna a ricercare nei fornitori e nei collaboratori esterni professionalità idonea e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice e promuove la costruzione di rapporti duraturi per il progressivo miglioramento delle *performance* nella tutela e promozione dei principi e dei contenuti del Codice.

7.1 Scelta del fornitore

Carol si impegna a definire e mantenere attiva una procedura per la selezione, la qualifica e il controllo periodico dei propri fornitori prima di accettarne le offerte o sottoscriverne i contratti.

La gestione prevede una valutazione iniziale basata su criteri tecnici, organizzativi, economici, qualitativi e di servizio per accertare che i candidati soddisfino i requisiti richiesti; il superamento di questa fase consente l'inserimento nell'Elenco dei Fornitori Qualificati, uno strumento che l'azienda si impegna ad aggiornare su base semestrale.

Inoltre, Carol verifica le garanzie offerte in materia di protezione dei dati personali, richiede la firma di accordi di riservatezza ed effettua una verifica semestrale su tutti i partner. La permanenza all'interno dell'elenco resta comunque subordinata a valutazioni periodiche e al costante monitoraggio delle prestazioni e della qualità delle forniture.

Per garantire la massima trasparenza delle attività di acquisto, in Carol:

- tutti gli acquisti sono autorizzati secondo le deleghe e le soglie di spesa vigenti;
- le offerte e i contratti sono trasmessi all'amministrazione prima dell'accettazione o della firma, così da consentire le verifiche sul fornitore e la corretta registrazione della spesa;
- per ciascun fornitore è tenuto un fascicolo che raccoglie preventivi, offerte, lettere di incarico, contratti e accordi quadro, accordi di riservatezza e, una volta istituita la procedura, le informazioni utilizzate per la sua valutazione; in ogni caso, a supporto di ciascun acquisto, sono richiesti preventivo, offerta, lettera di incarico o accordo;
- ove l'organizzazione lo consente, la funzione preposta agli acquisti è distinta dall'ente richiedente lo specifico approvvigionamento; in alternativa è prevista una doppia approvazione.

7.2 Integrità e indipendenza nei confronti del fornitore

Nei rapporti di approvvigionamento, di fornitura di beni e di collaborazione esterna (compresi consulenti, agenti, ecc.) è fatto obbligo ai Soggetti Destinatari di:

- ottenere la collaborazione dei fornitori e collaboratori esterni nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze di clienti e consumatori in misura adeguata alle loro legittime aspettative, in termini di qualità, costo e tempi di consegna;
- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori e collaboratori esterni e di non precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura presso la Società; adottare nella

selezione esclusivamente criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;

- osservare e chiedere l'osservanza delle condizioni contrattualmente previste;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori e collaboratori esterni in linea con le buone consuetudini commerciali;
- riferire tempestivamente al proprio superiore e al Referente Etico le possibili violazioni del Codice.

Il compenso da corrispondere dovrà essere unicamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e i pagamenti non potranno in alcun modo essere effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale, né in un Paese terzo diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto.

Ogni fornitore e consulente è pagato con strumenti tracciabili, su conto corrente intestato al contraente.

È vietato offrire o ricevere, direttamente o indirettamente, regali o benefici da fornitori che eccedano i limiti previsti al §3.1.2 o che possano essere interpretati da un osservatore imparziale come finalizzati a ottenere un vantaggio, anche non economico. In particolare, durante la selezione di un fornitore o la negoziazione di un contratto non si accettano omaggi da quel fornitore, salvo gadget promozionali di valore simbolico.

8. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ

8.1 Rapporti con i pazienti e gli utenti

Carol pone al centro delle proprie attività istituzionali la tutela della salute quale diritto fondamentale della persona, così come definito dall'art. 32 della Costituzione Italiana.
Ne deriva che la Società e i suoi collaboratori improntano i rapporti con i pazienti al rispetto della loro dignità e delle libertà fondamentali.
La società pone il paziente al centro della propria attività, sia in presenza che tramite la piattaforma online garantendo in entrambe le modalità i medesimi standard qualitativi, di sicurezza e di appropriatezza. Le decisioni cliniche sono orientate esclusivamente all'interesse del paziente e spettano in via esclusiva al sanitario, che opera in piena indipendenza e valuta, tra l'altro, se una prestazione possa svolgersi a distanza o richieda una visita in presenza. Tutte le attività sono svolte nel rispetto della normativa vigente, della disciplina sulla protezione dei dati personali e dei Codici Deontologici delle rispettive professioni.
Carol si impegna a prestare la sua attività in funzione della effettiva necessità clinica del paziente, seguendo i principi della proporzionalità.
La Società partecipa attivamente, nel proprio luogo di lavoro, a tutte quelle attività che assicurino e conducano ad un miglioramento della qualità dell'assistenza ai pazienti, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni dei medesimi avendo riguardo per la loro personale condizione fisica e mentale.
Carol tutela la riservatezza nel trattamento dei dati personali e delle informazioni, obbligandosi a non comunicare o diffondere i medesimi in assenza del consenso dell'interessato e, in ogni caso, nel rispetto delle normative vigenti. In nessun caso dovranno essere utilizzati dati e informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività professionale;
I dati relativi alla salute sono categorie particolari di dati personali (art. 9 del Regolamento UE 2016/679) e ricevono la massima protezione: vi accedono solo le persone autorizzate e per le finalità di cura o per le altre finalità previste dalla legge. Ai datori di lavoro clienti Carol fornisce solo dati aggregati e anonimi, salvo diversa base giuridica e informazione al paziente. Tutto il personale e i collaboratori sono tenuti al segreto professionale e d'ufficio.

8.2 La Pubblica Amministrazione

I contatti con la Pubblica Amministrazione, italiana o straniera, centrale o periferica, sono riservati alle funzioni aziendali incaricate da Carol.

È vietata qualsiasi forma di omaggio, regalo o beneficio, anche di modico valore, a funzionari pubblici o loro familiari. Tale norma riguarda sia gli omaggi promessi che quelli ricevuti.

Per funzionari pubblici si intendono i pubblici ufficiali e gli incaricati di pubblico servizio (artt. 357 e 358 c.p.), inclusi i dipendenti di enti pubblici, ASL, autorità e organismi di controllo. Ai dipendenti di società a partecipazione pubblica che acquistano servizi di Carol come clienti si applicano le regole generali del §3.1.2, salvo che operino nell'ambito di una gara o di una procedura a evidenza pubblica, nel qual caso si applica il divieto del presente paragrafo.

Tutti i rapporti con i funzionari pubblici devono svolgersi nel massimo della trasparenza e della legalità, con esplicito divieto di comunicare alla P.A. dati non rispondenti al vero, predisporre e fornire documenti falsi, omettere le informazioni dovute.

Pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi sono ritenuti inaccettabili e pertanto proibiti e sanzionati. Al pari, sono vietate sollecitazioni attraverso terzi per l'ottenimento di vantaggi personali e aziendali di carattere sia economico che professionale.

Nella partecipazione a gare, procedure di qualifica e iscrizione ad albi fornitori, pubblici o privati, la Società rende dichiarazioni veritiere e complete sui propri requisiti, non intrattiene contatti con la stazione appaltante al di fuori dei canali previsti dalla procedura e si astiene da qualsiasi condotta idonea a turbare la gara o la scelta del contraente.

8.3 Prevenzione della corruzione tra privati

La Società vieta qualsiasi forma di corruzione tra privati (artt. 2635 e 2635-bis c.c.) e invita tutti i destinatari del Codice Etico (organi societari, personale, consulenti, agenti commerciali e partner commerciali) a prestare particolare attenzione agli indicatori di corruzione di seguito elencati.

8.4 Indicatori di corruzione

Costituiscono indicatori di corruzione, da segnalare al Referente Etico (codice.etico@carol.health) e ai vertici aziendali perché svolgano gli opportuni accertamenti:

- Pagamenti in contanti.
- Pressione esercitata per pagamenti da effettuare con urgenza o comunque prima del previsto.
- Pagamenti effettuati attraverso una Terza Parte che risiede in un altro stato – ad esempio, beni e/o servizi forniti allo stato "A", ma il pagamento viene fatto ad una società di comodo localizzata nello stato "B".
- Pagamento di una commissione eccessivamente elevata ad un agente commerciale su due o più conti intestati allo stesso agente in stati diversi.
- Incontri diretti con soggetti pubblici o privati non giustificati da normali relazioni commerciali.
- Decisioni non programmate o comunque non usuali riguardanti l'accettazione di contratti di acquisto o di vendita.
- Assunzione di un soggetto che non abbia un livello di conoscenze o esperienza coerente con il ruolo da ricoprire.
- Abuso del processo decisionale o dei poteri delegati in casi specifici.
- Sottoscrizione di contratti non vantaggiosi per la Società sia con riferimento ai termini economici che con riferimento alla durata.

- Preferenza inspiegabile o non adeguatamente motivata verso determinati fornitori.
- Elusione o tentativo di elusione dei controlli sul processo di acquisto e sulla valutazione dei fornitori.
- Elusione o tentativo di elusione delle procedure interne in materia di *procurement*.
- Accordi per l'emissione di fatture più elevate rispetto ai termini contrattuali formalizzati, senza adeguate motivazioni di supporto.
- Mancata conformità alle procedure e/o alle linee guida aziendali.

Gli indicatori sono segnali di attenzione e non costituiscono di per sé violazioni: condizioni commerciali non standard sono ammesse se motivate, approvate secondo le deleghe vigenti e documentate.

8.5 Rapporti con le Autorità Giudiziarie

In caso di partecipazione a procedimenti giudiziari (amministrativi, civili o penali) la Società si impegna ad agire nel rispetto della legge, delle procedure presenti in Carol e delle norme del presente Codice Etico.

È fatto divieto, in particolare agli organi sociali e ai dipendenti muniti di delega a rappresentare la Società in giudizio, di promettere o dare denaro o altra utilità a magistrati, giudici, addetti alla cancelleria e testimoni al fine di condizionare l'esito del processo in senso favorevole a Carol.

8.6 Rapporti economici con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni

La Società non finanzia partiti o associazioni con finalità politiche sia in Italia che all'estero, i loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici. La Società non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi.

È tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile all'oggetto sociale della Società;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- l'espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti nell'ambito della Società.

Sono ammessi i rapporti commerciali con fondi sanitari integrativi, enti bilaterali e fondi a governance sindacale, a condizioni di mercato e formalizzati per iscritto, nonché le quote associative ad associazioni di categoria e professionali, approvate secondo le deleghe vigenti.

Qualsiasi Destinatario che si dedichi ad attività politiche o associative private dovrà farlo a titolo personale, senza che ciò possa interferire con le proprie attività professionali e senza che ciò possa costituire motivo per un trattamento favorevole o discriminatorio secondo le normative del diritto del lavoro.

Parimenti, eventuali impegni o candidature in incarichi politici da parte dei dipendenti di Carol non potranno, in alcun modo, essere oggetto di trattamenti premiali o deteriori solo per tale ragione.

Le attività sindacali vengono esercitate secondo quanto sancito dalla legislazione vigente e dagli accordi aziendali.

8.7 Contributi e sponsorizzazioni

La Società può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di valore culturale o benefico e che abbiano respiro nazionale o, in ogni caso, che coinvolgano un notevole numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, della salute dei lavoratori, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali la Società può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

Carol può sponsorizzare eventi inerenti al settore di appartenenza, sia a livello nazionale che internazionale. Anche per il finanziamento di organizzazioni ed eventi sono valide le prescrizioni del presente codice in ordine ai conflitti di interesse e alla documentabilità delle spese sostenute.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, la Società presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Contributi e sponsorizzazioni sono approvati secondo le deleghe di spesa vigenti, formalizzati per iscritto e tracciati contabilmente.

Per le liberalità effettuate a titolo personale a favore di organizzazioni, è richiesto a coloro che hanno compiti di rappresentanza dell'azienda (come il Consigliere Delegato) la massima trasparenza ed il rispetto delle normative vigenti.

8.8 Rapporti istituzionali

I rapporti con le istituzioni pubbliche, sovranazionali, nazionali, regionali e locali sono improntati a trasparenza, correttezza e collaborazione. Possono riguardare, tra l'altro, il confronto sull'evoluzione delle norme che interessano l'attività di Carol, la risposta a richieste di informazioni, la partecipazione a consultazioni, bandi, gare e progetti, e la presentazione della posizione della Società su temi rilevanti, anche tramite associazioni di categoria.

A tal fine Carol si impegna a:

- rappresentare i propri interessi e le proprie posizioni in modo trasparente, rigoroso e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- affidare i contatti con le istituzioni esclusivamente a persone espressamente incaricate dal vertice della Società.

8.9 Autorizzazione e registrazione delle operazioni

Ogni operazione della società deve essere autorizzata e registrata secondo le procedure stabilite.

Il sistema di tracciabilità consente di effettuare controlli *ex post* sulle operazioni effettuate e di mantenere un adeguato grado di trasparenza sui processi decisionali, gestionali ed esecutivi delle diverse attività della società.

8.10 Operazioni, transazioni e obblighi contabili e fiscali

Ogni operazione e transazione deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata e verificabile. La relativa documentazione è conservata per i termini previsti dalla legge (per le scritture contabili e i documenti a supporto, dieci anni ai sensi dell'art. 2220 c.c.).

a) Le procedure che regolano le operazioni devono consentire la possibilità di effettuare controlli sulle caratteristiche della transazione, sulle motivazioni che ne hanno consentito l'esecuzione, sulle autorizzazioni allo svolgimento e sull'esecuzione dell'operazione medesima.

b) Ogni soggetto che effettui operazioni o transazioni aventi ad oggetto somme di denaro, beni o altre utilità economicamente valutabili, appartenenti alla Società, deve agire dietro autorizzazione e fornire, a richiesta, ogni valida evidenza per la sua verifica.

c) I Destinatari sono responsabili della veridicità, autenticità ed originalità della documentazione prodotta e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza.

I Destinatari e, in generale, tutti i soggetti che effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi, incluse anche le consulenze esterne, per conto della Società, devono agire nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità e liceità ed operare con la diligenza occorrente.

I Dipendenti ed i collaboratori, le cui azioni possono essere in qualche modo riferibili a Carol dovranno seguire comportamenti corretti negli affari e, in particolare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, indipendentemente dalla competitività del mercato o dall'importanza dell'affare trattato, astenendosi dal porre in essere, legittimare, accettare o favorire comportamenti che non siano strettamente conformi alla vigente normativa ed ai principi di correttezza, diligenza e lealtà di cui al presente Codice.

Le scritture contabili e i bilanci rappresentano in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società. È vietato emettere o utilizzare fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, occultare o distruggere documenti contabili o sottrarsi in qualsiasi modo al pagamento delle imposte.

8.11 Relazioni con soggetti terzi

La Società impone al personale e a chiunque agisca in nome o per conto di Carol (ad es. agenti, broker, advisor) di adottare, nell'ambito delle relazioni con soggetti terzi, una condotta onesta ed improntata all'integrità.

I pagamenti illeciti e le elargizioni di utilità sono considerati atti di corruzione. In particolare, il personale ed ogni soggetto esterno che rappresenta a vario titolo la società sono tenuti ad astenersi, nei confronti di terzi, privati o facenti parte della Pubblica Amministrazione, dal promettere, offrire, sollecitare o accettare vantaggi di qualsivoglia natura per scopi illeciti, durante lo svolgimento delle attività riguardanti la società.

Il pagamento, il tentato pagamento, la richiesta e l'accettazione di tangenti sono condotte sempre contrarie alla politica di Carol. In nessun caso sarà autorizzato l'impiego a fini illeciti di risorse economiche societarie a favore di funzionari governativi o dipendenti di enti pubblici. La presente regola si intende applicabile a tutti i tipi di utilità economica.

Le regole del presente paragrafo e del §8.2 si applicano anche ai rapporti con pubblici ufficiali, funzionari e istituzioni di altri Paesi, inclusi quelli in cui operano le società controllate da Carol.

Fatta eccezione per i funzionari pubblici, per i quali vale il divieto del §8.2, sono esclusi da questo divieto gadget e regalie di modico valore e di natura appropriata, nei limiti previsti al §3.1.2, ove ciò non costituisca reato e non sia finalizzato all'ottenimento di vantaggi impropri. L'offerta o l'accettazione di tali regalie oltre soglia deve essere autorizzata e comunicata secondo quanto previsto al §3.1.2.

8.12 Illeciti transnazionali

Carol condanna il crimine in tutte le sue forme e localizzazioni. Collabora con le Forze dell'Ordine, nazionali ed internazionali, favorendo le attività di contrasto della criminalità e repressione dei reati, aderendo ai principi contenuti nella Convenzione delle Nazioni Unite – ONU – contro la Criminalità Organizzata Transnazionale (Convenzione firmata a Palermo il 15 novembre 2000 e ratificata dall'Italia con L. n. 146 del 16 marzo 2006).

La Società si impegna a non avviare o non proseguire rapporti con clienti, fornitori, partner o altri soggetti che non rispettino tali principi, la legge applicabile o il presente Codice.

8.13 Ispezioni e autorità di controllo

In caso di ispezioni o richieste di autorità di controllo (quali NAS, ASL, Garante per la protezione dei dati personali, Guardia di Finanza, Ispettorato del Lavoro), Carol collabora in modo pieno e trasparente e non nasconde, altera o ritarda informazioni e documenti richiesti. Carol si impegna a individuare, per ciascuna area, un referente per le ispezioni, che ne informa tempestivamente il Consigliere Delegato.

9. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO: SEGNALAZIONI, VIOLAZIONI E SANZIONI

9.1 Referente Etico

Il Consiglio di Amministrazione nomina un Referente Etico, interno o esterno, dotato di autonomia e competenze adeguate. Le funzioni attribuite dal presente Codice al Referente Etico possono essere affidate all'organismo di controllo eventualmente individuato dalla Società: in tal caso, ogni riferimento al Referente Etico si intende fatto a tale organismo.

Tra i compiti del Referente Etico vi sono i seguenti:

- vigilare sull'effettiva applicazione del Codice Etico, verificando la coerenza tra i comportamenti concreti e il Codice;
- ricevere e gestire le segnalazioni di violazione del Codice;
- fornire chiarimenti sull'interpretazione del Codice;
- conservare le comunicazioni ricevute in materia di omaggi e di conflitti di interesse;
- proporre al Consiglio di Amministrazione l'aggiornamento del Codice in ragione dell'evoluzione normativa e organizzativa;
- verificare le situazioni di violazione del Codice e riferirne gli esiti agli organi competenti per l'adozione dei provvedimenti.

Il Referente Etico non ha poteri di gestione: le decisioni spettano agli organi e alle funzioni competenti. Contatto: codice.etico@carol.health.

9.2 Comunicazione e formazione

Il Referente Etico, insieme al Responsabile Risorse Umane, assicura che il Codice Etico sia portato a conoscenza di tutti i Destinatari interni e, nella misura massima possibile, di quelli esterni. A tal fine la Società consegna una copia del Codice a tutti i Destinatari: i Destinatari interni ne sottoscrivono la presa visione; per i Destinatari esterni il rispetto del Codice è previsto, ove possibile, da apposite clausole contrattuali. La Società può inoltre organizzare attività di informazione sul Codice. Il Responsabile Risorse Umane è responsabile del processo di diffusione.

Il Referente Etico verifica, altresì, l'inserimento di clausole relative al rispetto dei principi etici nei contratti conclusi con terzi.

9.3 Violazioni del Codice Etico

Il Referente Etico, oltre a monitorare il rispetto del Codice Etico, suggerisce gli opportuni aggiornamenti del Codice stesso, anche sulla base delle segnalazioni ricevute. Il Referente Etico verifica le possibili violazioni del Codice in modo imparziale e riservato e comunica le proprie risultanze agli organi competenti per l'adozione dei provvedimenti del caso.

Le sanzioni, proporzionate alla gravità della violazione, sono adottate dal datore di lavoro o dalla funzione da esso delegata, nel rispetto della L. 300/1970 e del CCNL applicato al singolo rapporto di lavoro, come indicato al §9.5.

9.4 Segnalazioni

Tutti i Destinatari possono segnalare, senza obbligo di passare per via gerarchica, situazioni, fatti o atti che, nell'ambito dell'attività aziendale, si pongano in violazione della legge o del Codice Etico, anche da parte della governance, utilizzando i seguenti canali:

- l'indirizzo email codice.etico@carol.health, accessibile al solo Referente Etico;
- un incontro diretto con il Referente Etico, su richiesta.

Le segnalazioni che riguardano il Referente Etico sono inviate al Presidente del Consiglio di Amministrazione.

La Società invita i dipendenti, i dirigenti ed i membri di organi societari a segnalare ogni sospetto di frodi, condotte illecite o irregolari e/o di qualsiasi tipo di serio pericolo o rischio che possa coinvolgere o comunque danneggiare dipendenti, consulenti, clienti, fornitori, *stakeholder*, il pubblico o la stessa reputazione dell'impresa, e di cui siano venuti a conoscenza durante l'attività lavorativa e di direzione.
La gestione delle segnalazioni è disciplinata dalla Procedura di gestione delle segnalazioni, che, quando applicabile, rispetta il D.Lgs. n. 24/2023 (c.d. whistleblowing), inclusi i tempi di riscontro al segnalante.
Carol in particolare precisa che:

- ad ogni segnalazione circostanziata effettuata all'interno dell'azienda verrà attribuita adeguata considerazione, assicurando la riservatezza sull'identità del segnalante e delle persone coinvolte;
- ad una segnalazione circostanziata e in buona fede non conseguiranno effetti negativi a carico del segnalante connessi alla relativa presentazione;
- il segnalante in buona fede di una comunicazione circostanziata e ragionevole sarà tutelato da ritorsioni o altro da parte dei soggetti coinvolti nei fatti oggetto della segnalazione stessa.
- sono accettate anche segnalazioni anonime, purché sufficientemente circostanziate.

Possono essere segnalate le violazioni commesse da qualunque dipendente, consulente, partner, agente o altro rappresentante che agisce in nome e/o per conto di Carol S.r.l.
Nei confronti del segnalante non è consentita alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro o, più in generale, che possa provocare un danno ingiusto, per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

9.5 Sistema sanzionatorio

I comportamenti dei dipendenti e dei soggetti esterni che siano contrari ai principi etici compromettono il rapporto di fiducia instauratosi con Carol. Pertanto, le violazioni di tali principi possono costituire motivo di richiamo fino all'interruzione del rapporto con l'autore di detta violazione. La violazione del Codice Etico costituisce, per quanto riguarda il lavoratore dipendente, un inadempimento delle normative relative al rapporto di lavoro ai sensi dell'art. 2104 c.c. Per quanto riguarda, invece, i soggetti esterni, che non sono legati alla Società tramite un vincolo di subordinazione e che non sono sottoposti al potere disciplinare del datore di lavoro, la violazione dei principi etici costituisce inadempimento contrattuale, con le conseguenze che il contratto e la legge prevedono a seguito di tale fatto. L'osservanza dei principi etici è infatti esplicitata da un'apposita clausola inserita, ove possibile, nei contratti conclusi dalla società con soggetti terzi.

Spetta al Referente Etico provvedere alle verifiche circa l'applicazione e il rispetto del Codice Etico.

Al fine di rendere il Codice Etico efficacemente operativo, è instaurato un sistema di controllo e di comminazione di sanzioni, a seguito di un rigoroso accertamento dei fatti, per le violazioni delle misure indicate nello stesso. Il meccanismo sanzionatorio si attiva a prescindere dall'instaurazione di un giudizio penale, in quanto lo scopo principale del Codice Etico è quello di contrastare i comportamenti prodromici al reato, evitando quindi che questi ultimi siano commessi.

Le sanzioni sono proporzionate alla gravità delle violazioni: per i dipendenti si applicano le norme disciplinari del CCNL applicato al rispettivo rapporto di lavoro e l'art. 7 della L. 300/1970, dal richiamo verbale fino al licenziamento; per gli amministratori si applicano le misure previste dalla legge e dallo Statuto; per collaboratori, consulenti, fornitori e partner si applicano le clausole contrattuali, fino alla risoluzione del contratto, salvo il risarcimento del danno. È sempre assicurato il contraddittorio con il responsabile della violazione, affinché questi abbia la possibilità di giustificare la propria azione.

9.6 Disposizioni finali

Le segnalazioni, le richieste di informazioni e ogni altra comunicazione inerente a questioni di rilevanza etica sono indirizzate al Referente Etico, da parte del personale e dei terzi quali consulenti, fornitori e stakeholder.

Il presente Codice è approvato dal Consiglio di Amministrazione ed è rivisto periodicamente. Qualora la Società adotti un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, il presente Codice ne costituisce parte integrante senza necessità di ulteriore approvazione, e i riferimenti al Referente Etico si intendono estesi all'organismo di controllo previsto dal Modello.