

CODICE DI CONDOTTA

CARTA DI TRASPARENZA PER IL CLIENTE

WWW.PROAVIS.IT

Versione 1.1

INDICE

Copyright Pro Avis srl

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. PROFESSIONALITA'**
- 3. TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE**
- 4. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**
- 5. DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'**
- 6. TUTELA DELLA CONCORRENZA**
- 7. CONFLITTO DI INTERESSI**
- 8. RISORSE UMANE**
- 9. OMAGGI E REGALIE**
- 10. RAPPORTO CON I CLIENTI**
- 11. RAPPORTO CON I FORNITORI**
- 12. ATTIVITA' BENEFICHE E SPONSORIZZAZIONI**
- 13. TRASPARENZA CONTABILE**
- 14. SICUREZZA INFORMATICA**
- 15. LA TUTELA DEL MINORE**
- 16. LA TUTELA DEL MARCHIO**
- 17. LA TUTELA DEL CONSUMATORE**

1) INTRODUZIONE

La *Pro Avis srl* ha deciso di mostrare al cliente la trasparenza nello svolgimento della propria attività commerciale decidendo di adottare un ***Codice di Condotta***. Esso vuole rappresentare una carta di qualità e garanzia per l'utente che nella modalità on line non ha modo di conoscere fisicamente luogo e persone.

I principi di seguito esposti riguardano la visione dell'azienda sotto il profilo morale ed etico, valori che questa azienda ha scelto quali *focus* su cui incentrare il suo management.

2) *ONESTA' E CORRETTEZZA*

L'onestà è un valore fondamentale che deve essere sempre considerato nello svolgimento delle prestazioni lavorative. La gestione delle relazioni sia con i soggetti interni che con i collaboratori, i partners e la clientela sono improntate a criteri e comportamenti di correttezza, di collaborazione, di lealtà e di reciproco rispetto.

3) *PROFESSIONALITA'*

La *Pro Avis srl* è improntata alla tenuta di comportamenti professionali caratterizzati dalla diligenza necessaria.

4) *TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE*

La *Pro Avis srl* garantisce una corretta attività informativa nei confronti dei collaboratori, del personale e di ogni altro soggetto esterno che interagisca con la scrivente società in relazione ad eventi significativi della vita aziendale

I dati finanziari, le comunicazioni aziendali ed ogni altra notizia che questo laboratorio effettua nei confronti di terzi rispondono ai requisiti di veridicità, di accuratezza e di completezza; inoltre sono conformi ai doveri di corretta informazione medica (consenso informato).

Ai collaboratori a cui la *Pro Avis srl* ha attribuito specifici incarichi di consulenza e gestione richiede, accanto all'osservanza di norme, leggi e regolamenti, il rigore richiesto dalla professione stessa e, quindi, il rispetto dei principi deontologici di riferimento.

5) RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Alla sicurezza e riservatezza dei dati aziendali la *Pro Avis srl* ha dedicato ampio spazio attraverso la messa a punto di specifici programmi interni di controllo per quanto attiene la parte della sicurezza informatica; mentre per quanto concerne gli aspetti legali e documentali, il laboratorio conforma ogni operazione di trattamento al rispetto delle norme.

Attualmente la *Pro Avis srl* non effettua attività di marketing mediante mail o sito internet, ma non è da escludere che in futuro possa adottare questa strategia per uno sviluppo più ampio del proprio mercato di riferimento. Qualora si rendesse necessaria questa attività sarà premura della *Pro Avis srl* provvedere alla puntuale realizzazione di moduli specifici atti a garantire la trasparenza informativa nei confronti di ciascun interessato e, contestualmente, all'acquisizione del relativo consenso scritto in tutti casi in cui ne è sancito l'obbligo.

Le attenzioni rivolte alla sicurezza delle informazioni interessano tutte le categorie di dato elaborato, acquisito, gestito, organizzato e conservato. Inoltre nell'ambito di tale argomento, l'azienda sottolinea il rispetto dei diritti della riservatezza del dato sensibile. E' garantita la trasparenza dei dati e delle connesse attività di elaborazione effettuate nei seguenti siti aziendali: www.proavis.it.

E' fatto divieto di comunicare e divulgare informazioni, foto o documenti senza aver ottenuto il rispettivo consenso. Nessuna informazione sensibile è divulgata.

Alla cessazione del rapporto con la *Pro Avis srl* è vietato copiare o conservare documenti o altri materiali di proprietà aziendale. Rientrano nella definizione di "proprietà aziendale" tutti i miglioramenti, le idee, i servizi proposti attraverso il sito www.proavis.it.

Per quanto riguarda il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) viene attribuita ad ogni utente una credenziale di accesso che in caso di smarrimento viene distrutta dal sistema per essere poi sostituita con una nuova. La riservatezza e sicurezza del sistema di gestione dei referti on line è conforme alle linee guida emanate dalle Autorità Garante Privacy del 2012. Attualmente la *Pro Avis srl* non effettua attività di marketing mediante mail o sito internet, ma non è da escludere che in futuro possa adottare questa strategia per uno sviluppo più ampio del proprio mercato di riferimento. Qualora si rendesse necessaria questa attività sarà premura della *Pro Avis srl* provvedere alla puntuale realizzazione di moduli specifici atti a garantire la trasparenza informativa nei confronti di ciascun interessato e, contestualmente, all'acquisizione del relativo consenso scritto in tutti i casi in cui ne è sancito l'obbligo.

6) DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI E PARI OPPORTUNITA'

La *Pro Avis srl* mette al centro del suo business *la Persona* sia essa cliente che collaboratore nella sua totalità. In conseguenza di ciò è posto il divieto di discriminazioni sociale, di razza, di sesso, di lingua, di religione. Il rispetto della dignità umana è un valore fondamentale che è da considerare un elemento integrante dell'agire aziendale. Non sono tollerate forme di discriminazione e forme di violazione dei diritti umani attraverso l'incoraggiamento del lavoro forzato, del lavoro infantile e di altre tipologie di abusi.

Al tempo stesso l'azienda non attua comportamenti o scelte tali da ledere il diritto ad una pari opportunità.

7) TUTELA DELLA CONCORRENZA

La *Pro Avis srl* agisce da sempre nel mercato rispettando le regole della concorrenza e dell'antitrust astenendosi dal compiere azioni a proprio vantaggio, ma *contra legem*.

Il laboratorio bandisce qualsiasi condotta finalizzata ad ostacolare la sana ed onesta competitività.

8) CONFLITTO DI INTERESSI

La *Pro Avis srl* nel garantire piena trasparenza al proprio operato si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire situazioni di conflitto di interessi. Questo vale nel caso in cui qualsiasi stakeholder persegua un interesse diverso dalla *mission aziendale* o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della ditta.

9) **RISORSE UMANE**

In primo luogo va precisato che il termine “**Risorse Umane**” nel presente contesto comprende ogni soggetto esterno che svolge le prestazioni lavorative per la *Pro Avis srl* come i consulenti e i collaboratori.

In perfetta armonia con il rispetto dei valori in precedenza descritti, ciascun soggetto viene considerato, prima di tutto, come persona morale; questo significa costruire e mantenere una relazione lavorativa incentrata sulla fiducia, sulla correttezza e sulla sincerità reciproca.

La selezione del personale viene effettuata direttamente dal titolare mediante la forma del colloquio nel rispetto dell'imparzialità e delle pari opportunità.

Al momento dell'instaurazione del rapporto lavorativo, ogni soggetto (dipendente o collaboratore) riceve tutte le informazioni al riguardo, la mansione attribuita, gli elementi normativi del lavoro, i soggetti di riferimento.

La *Pro Avis srl* pur definendo i vincoli gerarchici, persegue una politica di “gruppo” tra i lavoratori attraverso riunioni informative e formative.

Ogni lavoratore/collaboratore ha la possibilità di ottenere chiarimenti o risposte a specifici quesiti da parte del consulente messo a disposizione dell'azienda.

La *Pro Avis srl* è a favore di una politica di sviluppo dell'occupazione fondata sulla strategia di crescita e redditività dell'impresa.

Ogni prestazione è volta ad evitare comportamenti discriminatori nei confronti degli altri e devono essere evitate situazioni tendenti a creare un conflitto di interessi in quanto dannose per il lavoro e la stessa azienda.

Questa ditta tutela e garantisce la riservatezza delle informazioni personali comuni e sensibili dei lavoratori e ne rilascia periodiche comunicazioni per una corretta e trasparenza di trattamento dati.

10) OMAGGI E REGALIE

La *Pro Avis srl* potrebbe effettuare omaggi a favore dei clienti acquisiti e nuovi (compresi coloro che sono stati segnalati da altri) nell'ambito dei piani di marketing che vengono realizzati nel corso dell'anno.

11) RAPPORTO CON I CLIENTI

Il Cliente, al pari delle Risorse Umane, è un *asset* fondamentale per questa azienda nei cui confronti devono essere attivate delle politiche in continuo miglioramento sotto il profilo della qualità e della professionalità del servizio offerto.

La *Pro Avis srl* si confronta sempre con il cliente ritenendo che l'avere un atteggiamento aperto ad accogliere consigli e critiche, giochi un ruolo importante nella crescita dell'impresa, ovviamente il tutto ha un senso ed è funzionale se le osservazioni, seppur negative, sono manifestate da una volontà costruttiva e non per puro spirito di contraddizione.

E' fondamentale che il personale adotti uno stile di comportamento verso il cliente basato sul rispetto della persona, sull'educazione civile, sulla gentilezza e sulla professionalità.

L'azienda si impegna a rendere chiara e comprensibile la propria modalità di comunicazione con la clientela ricorrendo all'impiego di forme diverse come brochure, organizzazione di eventi.

Sono vietati tutti i comportamenti della clientela volti al furto, all'inganno e all'offesa.

12) RAPPORTO CON I FORNITORI

Le relazioni con i fornitori ed i partners commerciali sono basate sulla ricerca del giusto equilibrio competitivo. Detti rapporti sono condotti con spirito di lealtà e correttezza professionale. Le policy stabilite dalle regole commerciali delle "aziende fornitrici" vengono rispettate dall'azienda.

La *Pro Avis srl* intende mantenere un dialogo aperto con i fornitori in linea con le buone abitudini commerciali anche di fronte al verificarsi di situazioni problematiche.

Copyright Pro Avis srl

Seguendo la stessa linea di condotta tracciata per il personale e per i clienti, l'azienda ritiene importante l'adozione di uno spirito di collaborazione con ciascun fornitore o partner commerciale in maniera da perseguire insieme l'obiettivo comune rappresentato dalla soddisfazione del cliente in termini di qualità, costo e tempi di consegna.

13) TRASPARENZA CONTABILE

L'attività contabile è svolta in conformità alle regole sancite dal nostro ordinamento e, nel caso di rapporti con Paesi esteri, nel rispetto delle relative leggi fiscali.

La gestione della parte contabile è affidata ai soggetti appositamente incaricati con il supporto di professionisti esterni. Ogni operazione contabile effettuata e registrata è accompagnata dalla corrispondente documentazione a supporto agevolando la fase di controllo, di tracciabilità delle attività ed evidenziando le responsabilità di ciascun operatore.

L'uso di fondi aziendali per fini illegali o impropri è tassativamente vietato e severamente punito.

La *Pro Avis srl* rispetta la normativa antiriciclaggio e previene il compimento di operazioni potenzialmente pericolose o non comunque non conformi a quanto emanato in ambito fiscale e tributario.

A decorrere dal 06/12/2011 non si possono effettuare pagamenti superiori a euro 1000/00 (Mille/00) in conformità al DL 201/2011 .

14) SICUREZZA INFORMATICA

La *Pro Avis srl* è un'azienda all'avanguardia che persegue politiche di miglioramento anche sotto il profilo tecnologico. In conseguenza di ciò, questa azienda è sensibile ai rischi connessi con il sempre maggior uso dell'informatica; pertanto il laboratorio ha già introdotto delle misure di protezione, ma soprattutto, è stata definita una particolare politica di controllo costante finalizzato a garantire la continuità del lavoro e l'integrità e la sicurezza dell'intero sistema informativo..

15) TUTELA DEL MINORE

Copyright Pro Avis srl

La *Pro Avis srl* nell'ambito delle politiche aziendali tutela i diritti dei minori in rete attraverso controlli volti a prevenire acquisizioni di dati non autorizzati garantendone la liceità a condizione del ricevimento del consenso da parte del genitore o di chi ne fa le veci.

16) TUTELA DEL MARCHIO

La *Pro Avis srl* vieta qualsiasi uso illegittimo del proprio marchio aziendale anche in rete.



17) TUTELA DEL CONSUMATORE

L'azienda ha recepito del D.Lgs 21/02/2014 n. 21 attuativo della Direttiva 2011/83/UE in materia di Codice del Consumatore, in particolare inerente i contratti negoziati fuori dai locali commerciali e quelli a distanza. Pertanto l'utente trova tutte le informazioni relative ai prodotti/servizi dettagliate ed aggiornate all'interno delle sessioni del sito.