

Codice

Etico





## Indice

### *Introduzione*

- Obiettivi
- Destinatari

### *Gestione degli Affari e delle Attività Aziendali*

- Rapporti con i Fornitori
- Rapporti con i Clienti

### *Etica del lavoro e comunicazione interna*

- Responsabilità, divieti e uso corretto dei beni aziendali
- Comunicazione Interna
- Comunicazione e comportamento nei luoghi di lavoro
- Orario di lavoro, ferie e permessi
- Cura dell'immagine personale e professionale
- Omaggi e liberalità
- Discriminazioni, Molestie e Mobbing

### *Management & risorse umane*

- Management
- Selezione
- Formazione
- Sviluppo professionale e meritocrazia

### *Validità e osservanza del codice etico*

## Introduzione

Il presente Codice Etico rappresenta l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità che il Gruppo Mangini assume formalmente nei confronti di tutti gli stakeholders sia interni che esterni (dipendenti, collaboratori esterni, clienti, fornitori, soci, azionisti, partner, comunità, ambiente).

E' responsabilità di tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo Mangini osservare i principi e le politiche del presente Codice nello svolgimento del proprio lavoro e nella gestione delle relazioni interne ed esterne, con l'intento di promuoverne la divulgazione ed essere esempio di concreta applicazione. Chiediamo formalmente a quanti con noi lavorano, collaborano, dialogano, di aiutarci in questo impegno; lo riteniamo un elemento determinante per la realizzazione della nostra missione.

## Obiettivi

Il presente Codice è stato elaborato per assicurare che i valori etici della Mangini siano chiaramente definiti e osservati da tutti coloro che instaurano rapporti con l'organizzazione. Essi costituiscono un elemento portante della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori/dipendenti del Gruppo Mangini nell'espletamento dei loro compiti, funzioni e attività. Le esigenze analizzate dal presente Codice sono dettate da un preciso impegno morale che il Gruppo Mangini assume nei confronti di tutti gli interlocutori aziendali, e più precisamente dalla volontà di condurre le nostre attività con onestà, integrità, lealtà e trasparenza, nel rispetto dei diritti umani, degli interessi dei nostri collaboratori/dipendenti e delle norme vigenti in Italia. Tale Codice rappresenta in sintesi l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità attraverso i quali l'azienda raccomanda, promuove o vieta determinati comportamenti.

## Destinatari

Il presente Codice Etico si applica alle società facenti parte del Gruppo Mangini ed è quindi vincolante per i comportamenti di dipendenti/collaboratori e di quanti a vario titolo hanno rapporti con l'azienda o la rappresentano verso terzi. Il Gruppo Mangini si impegna a richiedere che i principi del Codice Etico siano osservati anche da tutti coloro ( partner, soci, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori esterni) con i quali essa entra in contatto in relazione al conseguimento dei propri obiettivi.

## Rapporti con fornitori

I fornitori hanno un ruolo fondamentale nel migliorare la competitività complessiva del Gruppo Mangini. Essi, perciò, vengono rigorosamente selezionati dall'azienda in base a criteri di affidabilità, professionalità, integrità, lealtà, trasparenza e qualità del servizio.

In particolare ai collaboratori/dipendenti è richiesto di:

- non discriminare tra i fornitori, consentendo a tutti coloro che hanno i requisiti, di competere per l'assegnazione di eventuali forniture di prodotti e servizi;
- ottenere la collaborazione dei fornitori affinché sia assicurato costantemente il più conveniente rapporto qualità, prezzo e tempi di consegna;
- operare nell'ambito delle leggi e normative vigenti;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori in linea con le migliori consuetudini commerciali;
- chiedere ai fornitori di attenersi ai principi del presente Codice Etico;
- segnalare tempestivamente al proprio superiore qualsiasi comportamento di un fornitore che appaia contrario ai principi del presente Codice Etico.

## Rapporti con i clienti

I Clienti costituiscono la vera ragion d'essere della nostra organizzazione. Il management del Gruppo Mangini si sente fortemente impegnato e motivato a soddisfare le migliori e legittime aspettative dei clienti fornendo loro prodotti e servizi di qualità superiore e a condizioni competitive, nel rispetto delle norme poste a tutela della concorrenza e del mercato. Ciò premesso, nell'ambito delle relazioni con i clienti, tutti i collaboratori/dipendenti devono sentirsi impegnati a:

- applicare efficacemente le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti al fine di conseguire l'obiettivo di sviluppare e mantenere con essi relazioni favorevoli e durature;
- rispettare sempre gli impegni e gli obblighi assunti nei confronti dei clienti;
- adottare uno stile di comunicazione e di comportamento sociale e professionale improntato al massimo rispetto, efficienza, collaborazione e cortesia;
- creare con i clienti una relazione simmetrica, caratterizzata da un piano di partenza paritario, dove le persone coinvolte si misurano con l'assunto di essere uguali.
- comunicare in maniera trasparente, fornendo informazioni accurate, complete e veritiere sui propri prodotti e servizi, in modo da consentire al cliente un comportamento d'acquisto il più possibile consapevole;

- essere leali e veritieri nelle comunicazioni pubblicitarie o di altra natura;
- segnalare tempestivamente al proprio superiore qualsiasi comportamento di un cliente o fornitore che appaia visibilmente contrario ai principi del presente Codice Etico.

**Responsabilità,**

**divieti e uso**

**corretto dei beni**

**aziendali**

Durante l'orario di lavoro e nello svolgimento delle proprie mansioni, tutto il personale della Gruppo Mangini è responsabile della buona manutenzione e conservazione dei beni, degli elementi di arredo e degli strumenti di lavoro presenti in azienda e a ognuno implicitamente o esplicitamente affidati. Da ciò deriva che ogni collaboratore/dipendente è responsabile unico e solo delle risorse a lui affidate e ha pertanto il dovere di utilizzarle in modo efficiente e con la massima diligenza in modo da proteggerne il valore ed evitare allo stesso tempo rischi di qualsiasi natura.

E' vietato ogni utilizzo di detti beni e risorse dettato da esigenze e motivi personali o professionali del dipendente/collaboratore, estranei al rapporto di collaborazione in essere con l'azienda.

Si precisa - a titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo - che sono considerate risorse aziendali gli articoli di cancelleria, gli strumenti informatici e i relativi accessori, i telefoni, la posta elettronica, gli arredi, i gadget, qualsiasi prodotto presente nei luoghi di lavoro e le informazioni aziendali rilevanti.

Ogni singolo dipendente è responsabile dell'ordine e della pulizia del proprio reparto o posto di lavoro. La pulizia e l'ordine del proprio posto di lavoro sono ritenuti elementi necessari al corretto svolgimento delle proprie mansioni e all'ottimale funzionalità dei processi. Al contrario, disordine e poca cura ostacolano il buon fluire delle attività e generano confusione e disorganizzazione.

E' vietato fumare in tutti i luoghi di lavoro e i collaboratori/dipendenti sono tenuti a rispettare e a far rispettare tale divieto nell'interesse generale.

Durante l'orario di lavoro non è consentito allontanarsi per motivi personali o familiari, se non a seguito di specifica autorizzazione o permesso ricevuto dal responsabile di reparto o dal proprio superiore gerarchico.

## *Comunicazione interna*

Le attività di comunicazione interna del Gruppo Mangini hanno l'obiettivo di:

- Far conoscere, chiarire e condividere i valori aziendali.
- Diffondere le conoscenze e formare le competenze tecniche e umane.
- Creare un clima relazionale positivo, favorire le interazioni interpersonali e interfunzionali, la condivisione degli obiettivi strategici e migliorare la qualità della vita lavorativa a tutti i livelli operativi.

Attraverso differenti metodologie sono comunicate e condivise le informazioni e le conoscenze utili affinché le persone possano contribuire alla vita aziendale, operare con efficienza e agire in base a modalità di comportamento in linea con la missione aziendale. La comunicazione da parte dei responsabili diretti è innanzitutto lo strumento per ascoltare attentamente le persone e comprendere i loro bisogni e poi per diffondere valori e informazioni. Il processo di comunicazione si declina in momenti informali e destrutturati e in momenti più formali (quali convention aziendali ed incontri con il management), che accompagnano e scandiscono le fasi più importanti e l'evoluzione della storia aziendale.

La comunicazione interna si integra profondamente con la formazione continua al fine di assicurare l'evoluzione aziendale e la crescita continua, sul piano individuale e collettivo.

## *Comportamento nei luoghi aperti al pubblico*

Tutto il personale commerciale e di front-office del Gruppo Mangini, è responsabile della comunicazione e della corretta gestione dei rapporti con la clientela e con i fornitori. In particolare, il personale in servizio nei luoghi aperti al pubblico è tenuto a rispettare l'orario di lavoro stabilito dalla Direzione d'impresa, a comunicare in maniera efficace con qualsiasi interlocutore, ad essere efficiente ed autonomo nello svolgimento dei propri compiti e delle mansioni assegnategli. Quanto sopra vale anche per chi ricopre in azienda un ruolo manageriale e di coordinamento.

Inoltre, chi lavora a stretto contatto con il cliente è tenuto a curare scrupolosamente sia la propria immagine che l'igiene personale, a indossare la divisa aziendale (se prevista) e a dimostrare competenza e professionalità nel proprio campo di attività. Il personale in servizio accoglie il cliente sempre con gentilezza e cortesia, si mette a sua completa disposizione facendolo sentire perfettamente a suo agio nei locali dell'azienda. Inoltre, sa ascoltare con empatia ed è in grado di interpretare correttamente i bisogni, le esigenze e i desideri del suo interlocutore, adoperandosi

di volta in volta per la sua soddisfazione e il superamento delle sue aspettative.

## *Orario di lavoro, ferie e permessi*

L'orario di lavoro viene stabilito dalla Direzione aziendale in conformità al CCNL – Settore Metalmeccanico privato, e viene riportato nell'estratto allegato al presente Codice Etico. L'orario di lavoro deve essere scrupolosamente rispettato da tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo Mangini. All'inizio della giornata lavorativa il personale deve essere già pronto a svolgere con impegno ed efficienza le proprie mansioni per poter offrire al cliente (interno o esterno) un servizio ottimale e all'altezza delle aspettative. Pertanto, è indispensabile rispettare gli orari di lavoro ed essere puntuali per poter predisporre efficacemente tutto quanto necessario allo svolgimento dei propri compiti operativi. Il dipendente ha diritto a usufruire di 4 settimane di ferie l'anno, corrispondenti a 20 gg. lavorativi stabilite dalla Direzione e di 13 giorni di permesso. Il periodo massimo di ferie consecutive non deve superare le 3 settimane. La richiesta di giorni di ferie/permessi deve essere sempre compatibile con le esigenze organizzative e gestionali dell'azienda, ed essere inoltrata con almeno 3 gg. di anticipo al fine di evitare disagi o problemi al regolare funzionamento delle attività lavorative. La Direzione si riserva il diritto di negare al dipendente i giorni richiesti, qualora le condizioni operative e i ritmi di lavoro contingenti rendessero tale decisione necessaria e inevitabile allo scopo di salvaguardare gli interessi aziendali. In ogni caso, la richiesta di ferie e/o permessi andrà inoltrata sempre in forma scritta al responsabile di reparto o al superiore gerarchico mediante apposito modulo. Il collaboratore interessato riceverà comunque comunicazione in tempo utile dal responsabile di reparto in merito all'esito della sua richiesta.

## *Cura dell'immagine personale e professionale*

Per favorire una corretta ed efficace comunicazione organizzativa, e al fine di promuovere e salvaguardare al tempo stesso l'immagine e la reputazione aziendale, il personale è tenuto ad indossare durante l'orario di lavoro un abbigliamento consono al proprio ruolo aziendale, all'insegna di uno stile sobrio e discreto; a curare gli aspetti igienici ed estetico-funzionali al fine di offrire ai propri interlocutori sempre un'immagine di efficienza, affidabilità e professionalità, nonché di buona cura personale. D'altra parte, come è noto, questi aspetti della comunicazione non verbale contribuiscono notevolmente alla formazione della prima impressione nella relazione con gli altri e promuovono allo stesso tempo sensazioni di benessere psico-emotivo, funzionali alla buona

qualità della vita lavorativa.

E' consigliato l'utilizzo del badge identificativo (tesserino individuale di riconoscimento), corredato di foto personale e del proprio nome e cognome. Si rende obbligatorio, invece, per tutti i dipendenti che hanno relazioni con il pubblico esterno.

## **Omaggi e liberalità**

A tutto il personale è fatto espressamente divieto di offrire, direttamente o indirettamente e a qualsiasi titolo prodotti in vendita, regali o benefici di qualsiasi natura a clienti, fornitori, e più in generale a chiunque abbia rapporti con il Gruppo Mangini. Atti di cortesia commerciale, come omaggi, sconti o altro, sono consentiti solo ed esclusivamente se autorizzati dal responsabile di reparto, purché di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità e la reputazione dell'azienda o della controparte.

A loro volta i collaboratori/dipendenti del Gruppo Mangini non possono ricevere omaggi, inviti o trattamenti di favore, se non nei limiti delle normali relazioni di cortesia e purché di valore puramente simbolico. Negli altri casi, i collaboratori/dipendenti sono tenuti a segnalare alla Direzione d'impresa l'episodio di cui trattasi in modo che vengano posti in essere i comportamenti eticamente più corretti.

## **Discriminazioni, Mobbing e Molestie**

I principi etici e morali contenuti nel presente codice vietano indistintamente nelle relazioni di lavoro interne ed esterne manifestazioni e/o comportamenti equiparabili a discriminazioni, mobbing e molestie.

Per garantire il benessere organizzativo il Gruppo Mangini s'impegna a:

vietare ogni forma di discriminazione che allude a disabilità e menomazioni fisiche, psichiche o a forme di diversità culturale, religiosa o di orientamento sessuale;

vietare tutti quei comportamenti ostili e persecutori messi in atto, con continuità e sistematicità da parte di colleghi e superiori riconducibili al Mobbing;

vietare ogni azione di molestia, ossia ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale o qualsiasi altro tipo di comportamento, che offenda la dignità degli uomini e delle donne sul posto di lavoro, ivi inclusi atteggiamenti indesiderati di tipo fisico, verbale o non verbale.

## Management

Tutti i manager, i quadri aziendali e i responsabili di reparto del Gruppo Mangini hanno responsabilità primaria in relazione alla concreta e scrupolosa applicazione del presente Codice Etico nei luoghi di lavoro. A tal fine, essi devono:

- a) porre in essere un comportamento coerente, esemplare e responsabile, in linea con i principi etici enunciati nel presente documento, in modo da costituire un valido punto di riferimento per tutti i collaboratori;
- b) indirizzare e motivare i collaboratori affinché essi percepiscano l'importanza di osservare scrupolosamente quanto previsto dal presente Codice Etico come parte integrante ed essenziale del rapporto di lavoro;
- c) vigilare sul comportamento dei propri collaboratori affinché i principi etici dichiarati vengano interiorizzati a livello individuale e di gruppo al fine di prevenire o scongiurare eventuali violazioni al presente Codice Etico.

## Selezione

Il reclutamento e la selezione hanno l'obiettivo di soddisfare i bisogni di personale dell'organizzazione, sia promuovendo e favorendo lo sviluppo interno sia ricercando sul mercato esterno nuove professionalità e giovani potenziali. La selezione del personale è effettuata nel rispetto della privacy dei candidati e in base a criteri di oggettività e trasparenza senza alcun tipo di discriminazione basata su razza, colore, nazionalità, età, stato civile, genere, sessualità, invalidità, opinioni politiche e religione. Tutto il personale è assunto con regolare contratto di lavoro nel rispetto della legislazione vigente.

La Mangini promuove l'opportunità di svolgere progetti formativi e di orientamento (tirocinio e stage) in tutte le aree aziendali, collaborando con il mondo universitario e le scuole di business, favorendo l'avvicinamento dei giovani al mondo del lavoro.

La Mangini supporta inoltre i neoassunti nella sfida ad integrarsi e raggiungere in tempi rapidi le conoscenze e le competenze necessarie per contribuire al conseguimento degli obiettivi aziendali e al successo organizzativo. Il percorso per i neoassunti è un insieme organico e integrato di leve di sviluppo e apprendimento costituito dal piano di inserimento, dalla formazione professionale e manageriale. La finalità generale della fase di inserimento è supportare i neoassunti nella comprensione della storia e dei valori aziendali, creando così senso di appartenenza e promuovendo l'interdipendenza.

## Formazione

Alla Mangini le persone sono un fattore critico di successo e la formazione è un diritto/dovere di ogni collaboratore. Un diritto in quanto la formazione deve rispondere alle legittime aspettative di crescita professionale del lavoratore, un dovere in quanto la competitività dell'azienda e il successo d'impresa dipendono in larga misura dal livello di preparazione e di professionalità delle risorse umane presenti nell'organizzazione. Pertanto, l'apprendimento continuo e la formazione sono per noi una risorsa strategica indispensabile per mobilitare le energie e le potenzialità degli individui e dei gruppi, e allo stesso tempo una leva competitiva per differenziarci dalla concorrenza.

La formazione oltre ad assicurare la conoscenza e il necessario addestramento in materia di "comunicazione, qualità del servizio e orientamento al cliente", supporta le persone nel loro percorso di sviluppo personale e professionale, favorendo inoltre la capacità di lavorare in team.

In azienda, le opportunità di apprendimento sono una combinazione di:

- a) Interventi formativi in aula che aiutano a razionalizzare e interiorizzare esperienze vissute nel proprio contesto di lavoro, attraverso metodologie (lezioni, esercitazioni, casi di studio) che sono modulati in funzione dei bisogni formativi individuali e di gruppo.
- b) Formazione sul "campo" con modalità di affiancamento a collaboratori/dipendenti con maggiore esperienza nella mansione per un più rapido apprendimento delle competenze necessarie per operare con ottimi livelli di efficienza e professionalità.

## Sviluppo professionale e meritocrazia

La Mangini promuove la crescita del personale, valorizza le professionalità, favorisce il senso di appartenenza all'organizzazione nella piena consapevolezza che comportamenti virtuosi e buone pratiche finalizzati al miglioramento dell'efficienza operativa e all'aumento della produttività interna, vadano incoraggiati e adeguatamente premiati.

L'azienda è fortemente orientata a premiare risultati eccellenti e prestazioni ottimali grazie ai quali conseguire con maggiore efficacia, efficienza ed economicità gli obiettivi di business prefissati. Nell'attuazione di una tale politica di gestione del personale, basata su principi meritocratici, semplici e trasparenti che non ammettono discriminazioni di alcuna natura, tutti i collaboratori indistintamente possono dar prova del proprio valore professionale e contribuire al successo d'impresa.

L'obiettivo delle politiche di sviluppo delle risorse umane nella

Mangini è di attrarre, valorizzare e trattenere i migliori talenti per il mercato in cui opera. A tale scopo, i collaboratori devono trasferire il proprio sapere agli altri (Know-how) per una più ampia diffusione della conoscenza e un miglior utilizzo delle competenze individuali e di gruppo.

L'azienda promuove la crescita delle persone attraverso due tipi di interventi:

- a) con la valutazione sistematica del grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati a livello individuale e di gruppo; con il livello di conoscenza, esperienza e autonomia raggiunto nell'espletamento dei propri compiti e funzioni; con adeguati programmi e percorsi di formazione professionale e manageriale definiti in base all'analisi dei bisogni di crescita individuale.
- b) con politiche di rotazione nei ruoli professionali (dove ciò sia possibile e strategicamente utile ai fini aziendali). Tali politiche consentono di incrementare progressivamente il livello di professionalità, di efficienza, nonché il senso di sfida che le persone sono chiamate di volta in volta ad affrontare, e che permettono di costruire le capacità per assumere responsabilità via sempre maggiori. L'incontro fra questi due approcci costituisce la base per lo sviluppo dei percorsi professionali interni verso la costruzione del management del futuro.

## Nota

L'osservanza del Codice Etico da parte dei destinatari, che si aggiunge all'obbligo di adempiere ai doveri generali di lealtà, di correttezza, di esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede, è richiesta ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1375 del codice civile. Violazioni delle norme del Codice costituiscono inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche in ordine alla rilevanza quale illecito disciplinare e/o alla conservazione del rapporto di lavoro, e potrà comportare il risarcimento dei danni dalla violazione stessa derivanti.

*Le aziende del  
Gruppo Mangini  
sono:*

HGM S.P.A

MANGINI S.P.A.

MANGINI S.R.L.

FINISH VILLAGE S.R.L.

FINISH VILLAGE TORINO S.R.L.

FINISH VILLAGE REGGIO EMILIA S.R.L.

SMP S.R.L.





