



~~PROCEDURA OPERATIVA~~

INDICE

1	SCOPO	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	RIFERIMENTI NORMATIVI	2
4	TERMINI E DEFINIZIONI	2
5	MODALITA' OPERATIVE	2
5.1	RICEZIONE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	3
5.2	RISERVATEZZA E GARANZIA DI IMPARZIALITÀ E NON RITORSIONE	4
6	REGISTRAZIONI	4

1 SCOPO

Scopo del presente documento è quello di definire le modalità di gestione delle segnalazioni attraverso cui le parti interessate, in primis i lavoratori, possono fornire evidenza di presunte anomalie in merito alle tematiche relative ai principi e agli aspetti legati al diritto del lavoro, alla gestione del personale, ai requisiti ed ai principi stabiliti dalla norma SA8000, comprese eventuali molestie sul luogo di lavoro.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

I criteri operativi descritti in questa procedura si applicano a tutte le segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi ad oggetto il rispetto delle prescrizioni dello standard SA8000.

Il presente documento recepisce quanto contenuto all'interno del Codice Etico del Gruppo FS (Allegato 1), incluso quanto delineato relativamente alle molestie.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma SA 8000:2014

Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato del 2018

4 TERMINI E DEFINIZIONI

AZIONE CORRETTIVA: un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

AZIONE PREVENTIVA: un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

PERSONALE: tutti gli individui, uomini e donne, direttamente assunti come dipendenti o con altri tipi di contratto da un'azienda, inclusi l'alta direzione, dirigenti, manager, responsabili e lavoratori.

LAVORATORE: tutto il personale senza responsabilità di gestione.

MOLESTIE: possono assumere diverse forme, sia esplicite ed evidenti, sia più subdole e nascoste. Alcuni esempi di comportamenti assimilabili a molestia possono essere: avance non desiderate; esposizione o diffusione (anche tramite social network) di materiali offensivi o relativi alla vita privata altrui (come foto e video); insulti, intimidazioni attraverso atti aggressivi o parole, scherzi denigratori o gesti inappropriati; comportamenti spiacevoli fisici o verbali (anche riferibili alla nazionalità, etnia, origine, religione, età, genere, orientamento sessuale, stato civile o disabilità); abuso di potere o di un'autorità; qualunque tipo di violenza sul luogo di lavoro.

PARTE INTERESSATA/ STAKEHOLDER: individuo o gruppo interessato a, o su cui influisce, l'impatto sociale dell'azienda.

SEGNALAZIONE: ogni atto con cui si segnali per iscritto o verbalmente, anche in forma anonima, all'organizzazione responsabile (o agli organismi di controllo) una non conformità, reale o presunta, allo standard SA8000. Dovranno intendersi segnalazioni anche le comunicazioni successive alla prima segnalazione, con le quali si contesta la mancata risposta, l'incompletezza o l'inadeguatezza della risposta ricevuta.

CCCI: Customer Care e informazione alla clientela

MKT.COM: Marketing e Commerciale.

SPT: Social Performance Team.

SGI: Sistema di Gestione Integrato.

TIDs: Technology, innovation, & Digital spoke

5 MODALITA' OPERATIVE

Le segnalazioni legate alla SA8000 devono riguardare uno o più ambiti della norma, relativamente ai punti sottoelencati:

1. Lavoro Infantile;
2. Lavoro Forzato o Obbligato;

3. Salute e Sicurezza;
4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva;
5. Discriminazione;
6. Pratiche Disciplinari;
7. Orario di Lavoro;
8. Retribuzione;
9. Sistema di gestione.

Nel classificare le segnalazioni il referente del SPT, registra il requisito della norma SA8000 interessato dalla segnalazione.

Non saranno considerate segnalazioni:

- le richieste di informazioni e/o di chiarimenti;
- i reclami provenienti da clienti esterni relativamente al servizio erogato;
- le richieste generiche che non contengono l'indicazione oggettiva e circostanziata del presunto comportamento scorretto di Busitalia - Sita Nord.

5.1 RICEZIONE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Qualunque parte interessata può esporre una segnalazione a Busitalia - Sita Nord, all'Ente di Certificazione (SI Cert) o all'Ente di Accreditamento inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta (cassetta per segnalazioni SA8000), mediante la piattaforma informatica presente sul sito o tramite e-mail agli indirizzi di seguito riportati.

Le segnalazioni avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Busitalia - Sita Nord vengono raccolte dal SPT tracciandole su apposito registro.

Le segnalazioni possono essere effettuate a discrezione in forma confidenziale, sottoscritta o anonima (senza dichiarare la propria identità), mediante una delle seguenti modalità:

- Busitalia - Sita Nord mediante E-mail: SA8000@fsbusitalia.it o , in alternativa, utilizzando il seguente link: <https://forms.office.com/e/vqLm8a8hgC>
- SI Cert Strada Statale, 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA) Telefono: +39 800.98.38.73 E-mail: reclamisa8000@sicert.net;
- Director of Accreditation, SAAS (Social Accountability Accreditation Services) 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 Tel. +1 (212) 391-2106 fax: +1 (212) -684-1515 E-mail: saas@saasaccreditation.org

Al ricevimento della segnalazione e in caso di fondatezza della stessa e attinenza allo standard SA8000, il SPT provvede a

- Inviare un primo feedback al segnalante (se trattasi di segnalazione nominativa) contenente la comunicazione di presa in carico.
- Avviare un'indagine di accertamento dei contenuti della segnalazione con la funzione interessata al fine di valutarne gravità, modalità e tempi di risoluzione. Se la segnalazione si configura come una Non Conformità, la stessa dovrà essere gestita con il modulo previsto dalla Procedura Generale specificando, nella sezione "A", l'ambito di applicazione (SA8000).
- Se la segnalazione non si configura come Non Conformità, il SPT predisporrà comunque la risposta motivando la conclusione alla parte interessata.

La risposta, se pertinente e compresa nel perimetro di Certificazione, verrà esposta nelle bacheche aziendali destinate alle comunicazioni del personale e/o nell'area del sito web aziendale preposto a tale ambito in modo da poterla rendere disponibile a tutte le parti interessate.

Qualsiasi soggetto, in caso di qualsivoglia dubbio e/o richiesta di chiarimento in merito alle tematiche della responsabilità sociale, può liberamente contattare uno dei componenti del SPT.

Nel caso in cui la segnalazione SA8000 pervenga alla struttura preposta alla gestione dei reclami di CCCI, lo stesso viene indirizzato al SPT al fine di poter procedere all'analisi dei contenuti.

Busitalia - Sita Nord favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente o stakeholder autore della segnalazione. La Figura preposta a tale confronto diretto è il referente del SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti ed al fine di dare sostegno e concreto contributo al soggetto vittima o testimone dell'anomalia rilevata.

Busitalia - Sita Nord favorisce il compimento di ogni azione concreta volta alla risoluzione della problematica ed a prevenire il verificarsi o il ripetersi di situazioni analoghe o simili.

La risposta alla segnalazione si perfeziona con le stesse modalità sopra individuate.

5.2 RISERVATEZZA E GARANZIA DI IMPARZIALITÀ E NON RITORSIONE

Le segnalazioni inviate da qualsivoglia soggetto sono tutelate dalla totale riservatezza.

L'analisi delle eventuali segnalazioni sarà effettuata secondo criteri di totale imparzialità.

Le segnalazioni non saranno oggetto di ritorsione di alcun tipo da parte Busitalia - Sita Nord.

6 REGISTRAZIONI

Le segnalazioni inoltrate a Busitalia - Sita Nord e comprese nel perimetro di Certificazione, sono annotate in un apposito registro a cura del SPT, con il supporto di SGI dando evidenza dell'oggetto della segnalazione, della sua origine, della Struttura competente che dovrà occuparsi della relativa gestione a livello operativo e delle azioni correttive necessarie alla risoluzione.

L'accesso alle segnalazioni è limitato al SPT che ne garantisce la tutela dell'anonimato indipendentemente dall'esito della risposta.



Codice Etico

Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane

Indice

1. LA NOSTRA VISION: DOVE VOGLIAMO ANDARE	03	5.4 Rapporto con le Persone del Gruppo	23
2. I NOSTRI VALORI FONDAMENTALI	05	5.5 Rapporto con Istituzioni Pubbliche, Organismi, Enti, Rappresentanze dei Lavoratori	31
3. LE NOSTRE COMUNI RESPONSABILITA'	07	5.6 Rapporto con Fornitori e Business Partner	33
4. A CHI SI RIVOLGE IL CODICE?	10	5.7 Rapporto con i Concorrenti	36
5. IL NOSTRO IMPEGNO VERSO GLI STAKEHOLDER	13	5.8 Rapporto con la Collettività	37
5.1 Rapporto con tutti gli Stakeholder	15	6. SISTEMA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO	38
5.2 Rapporto con i Clienti	18	7. SEGNALAZIONI E INDICAZIONI	40
5.3 Rapporto con gli Azionisti e il Mercato	20		

1. LA NOSTRA VISION: DOVE VOGLIAMO ANDARE

Il mondo attorno a noi sta cambiando. Per continuare a crescere e per contribuire sempre più allo sviluppo e al benessere dei Paesi nei quali operiamo, dobbiamo guardare avanti, capire le tendenze e le forze che daranno forma alla nostra impresa in futuro e muoverci rapidamente per prepararci a quello che verrà.
È oggi che dobbiamo essere pronti al domani.

La “Vision” rappresenta la nostra bussola, l’orizzonte verso cui tutti noi dobbiamo tendere.

La vision del Gruppo per crescere nel contesto della mobilità

Essere l'impresa di sistema che implementa un'offerta di servizi di mobilità e di logistica integrati e sostenibili, sfruttando infrastrutture di trasporto in sinergia, creando valore in Italia e all'estero.



PILASTRI STRATEGICI



Integrazione modale
passeggeri



Logistica integrata



Infrastruttura
integrata



Sviluppo
internazionale



Digital & Customer
Centricity

2. I NOSTRI VALORI FONDAMENTALI

Che cosa sono i valori? Sono quelle convinzioni profonde che guidano i nostri comportamenti. Ognuno di noi ha i propri valori cui si ispira quotidianamente e tutti insieme, all'interno del nostro Gruppo, abbiamo una base comune di valori fondamentali che ci rende parte integrante della nostra Azienda.

Tutti i nostri comportamenti dovrebbero sempre ispirarsi a questi valori!

I nostri valori fondamentali

Integrità e onestà

Integrità e onestà si vedono nelle grandi scelte ma anche nelle azioni quotidiane. Hanno a che fare non solo con il rispetto delle norme, di per sé non sufficiente, ma anche con quei comportamenti sinceri, leali e trasparenti che ti fanno sentire in pace, anche quando nessuno ti osserva. Sono la base per agire correttamente e comunicare in modo chiaro e coerente.

Se hai dei dubbi chiediti: questo comportamento è legale? è etico? cosa penserebbero gli altri di questa azione?

Responsabilità e consapevolezza

La Responsabilità è nel DNA delle nostre Persone. È la consapevolezza del ruolo che ognuno di noi ha per i Clienti, per i colleghi e per i paesi in cui operiamo. Siamo consapevoli della sicurezza e del valore dei nostri Clienti, delle nostre Persone, dei mezzi e delle infrastrutture, dell'ambiente e delle comunità in cui operiamo.

Se hai dei dubbi chiediti: se fosse "mio" mi comporterei così? sto garantendo la massima sicurezza mia e di chi mi circonda?

Passione

Siamo appassionati del nostro mestiere, anche se ne conosciamo fatiche e difficoltà. Puntiamo all'eccellenza, a far del nostro meglio e a migliorare nel tempo. Questo ci rende in ogni momento i migliori ambasciatori del Gruppo.

Se hai dei dubbi chiediti: che cosa avrei potuto fare meglio? come posso migliorare per la prossima volta? che immagine sto dando della mia Azienda?

Coraggio e autocritica

Le grandi innovazioni nascono dal coraggio di cambiare e dall'integrazione delle differenze. Puntiamo sempre all'innovazione, accettiamo le idee diverse dalle nostre e trasformiamo gli sbagli in opportunità di crescita e miglioramento.

Se hai dei dubbi chiediti: sto dando a chi mi circonda la possibilità di osare? sto accogliendo il cambiamento come una sfida positiva?

Apertura e rispetto

Essere aperti e rispettosi significa considerare le differenze una ricchezza e accoglierle come stimolo alla creatività e occasione per la comprensione dell'altro, che sia un collega, un cliente o qualunque altra persona. Sono alla base dell'equità e del riconoscimento del merito.

Se hai dei dubbi chiediti: sarei contento di essere trattato così? mi sentirei accettato? sto accogliendo le idee degli altri in modo rispettoso? sono equo?

Gioco di squadra

Ognuno di noi è parte di una squadra che può realizzare grandi sfide lavorando insieme in modo coeso e integrato. Essere un team significa anche collaborare in un clima di apertura, dove regnano partecipazione e *feedback* costruttivi, per il benessere comune.

Se hai dei dubbi chiediti: sto mettendo le mie conoscenze a disposizione del team? sto collaborando in modo aperto?

3. LE NOSTRE COMUNI RESPONSABILITÀ

Il Codice Etico è la base dei nostri valori comuni e rappresenta il testo minimo e non derogabile che deve guidare i nostri comportamenti e quelli dei nostri *Stakeholder*.

Il Codice è adottato dalle Società del Gruppo¹, con delibera dei rispettivi Consigli di Amministrazione, e si applica in qualsiasi Paese ove il Gruppo operi e a qualsiasi livello dell'Organizzazione.

I valori e gli standard di comportamento contenuti nel Codice riflettono il nostro impegno a far sì che tutte le Persone, interne o esterne al Gruppo, agiscano sempre nel massimo rispetto della Legge e dei principi etici.

Il Codice è pensato per aiutare tutti noi ad operare nel modo più corretto e a prendere le giuste decisioni a garanzia di noi stessi e del nostro Gruppo.

Ciascuna Società del Gruppo, pertanto, promuove al proprio interno e tra i suoi dipendenti il Codice Etico, i principi ed i comportamenti in esso contenuti.

1. Per "Gruppo" si intende FS Italiane S.p.a. e le società controllate in via diretta e indiretta, in Italia e all'estero

Le nostre comuni responsabilità

Cosa fare perché il Codice divenga “patrimonio comune” di tutti noi?

- ✓ **Leggi, comprendi e rispetta** i valori e gli standard di comportamento nel Codice, le leggi e le *policy* aziendali applicabili al tuo lavoro.
- ✓ **Chiedi consiglio** al Comitato Etico e al tuo Responsabile Diretto se hai dei dubbi, rispettivamente, sul contenuto del Codice o delle *policy* aziendali o se sei incerto su come procedere in una data situazione.
- ✓ **Segnala immediatamente** le violazioni del Codice o della legge di cui dovessi venire a conoscenza.
- ✓ **Sii sincero e collabora** al massimo in caso di eventuali indagini interne o esterne nelle quali dovessi essere coinvolto.
- ✓ **Partecipa** alle iniziative di formazione sul Codice Etico o sulle *policy* aziendali che riguardano il tuo lavoro.

Il Gruppo non ammette la violazione dei valori e dei contenuti espressi nel Codice Etico, vigila sulla sua osservanza e concreta attuazione e pone in essere strumenti organizzativi atti a prevenirne la violazione. Il convincimento di agire a vantaggio o nell'interesse della nostra Società o del Gruppo non può giustificare l'adozione di comportamenti illegali o in contrasto con i valori e i contenuti del Codice.

Il Codice è elemento costitutivo del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi, del Modello 231 e di tutti i modelli di prevenzione dei reati adottati dalle Società del Gruppo.

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi aziendali.

Ha l'obiettivo di contribuire a una conduzione dell'impresa coerente con gli obiettivi aziendali; favorire l'assunzione di decisioni consapevoli e assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e la legalità dei processi e l'affidabilità delle informazioni.

Modello 231

Il Modello 231 è il sistema dei controlli interni adottato da ciascuna Società per prevenire i rischi di commissione di reati, da parte di soggetti che operano all'interno o per conto della Società (Management, Dipendenti, Collaboratori, ecc.), nell'interesse o a vantaggio della Società stessa.

L'adozione e l'efficace attuazione del Modello 231 è la condizione essenziale per escludere la responsabilità amministrativa dell'ente ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

4. A CHI SI RIVOLGE IL CODICE?

Sono destinatari del Codice Etico i componenti degli Organi Sociali di tutte le Società del Gruppo, il *Management*, il Personale e tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurino con le Società del Gruppo rapporti e relazioni.

Tutti noi, a cominciare dai componenti degli Organi Sociali, al *Management*, al Personale e a chiunque collabori con il Gruppo, ci impegnamo ad assumere comportamenti corretti e trasparenti.

Destinatari



Gli organi sociali

Compete in primo luogo agli Organi Sociali dare concretezza ai valori e agli standard di comportamento del Codice. In particolare gli Amministratori di ciascuna Società del Gruppo sono tenuti a ispirarsi ai valori e ai contenuti del Codice nel fissare gli obiettivi imprenditoriali, nel proporre e realizzare i progetti e gli investimenti, nonché in qualsiasi decisione o azione che abbia riflessi sugli aspetti gestionali, patrimoniali e tecnologici dell'impresa, sulla qualità del servizio ai Clienti, sul profitto degli azionisti e il benessere dei Dipendenti e della collettività, sull'ambiente e sulle generazioni future.



Il Management

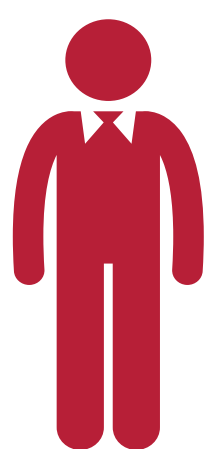
Allo stesso modo il *Management* deve ispirarsi ai valori del Codice nell'esercizio delle proprie funzioni verso l'interno, rafforzando così la fiducia, la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, e nei rapporti con i terzi.

I *Manager* devono dare concretezza ai valori del Codice, promuovendo, con i propri comportamenti, la consapevolezza che agire in modo etico sia elemento imprescindibile del nostro Gruppo e vigilando costantemente sulla loro osservanza da parte dei propri collaboratori.



Le Persone del Gruppo

Tutti noi siamo chiamati a contribuire attivamente alla attuazione del Codice, a suggerire eventuali proposte di miglioramento e a segnalare eventuali violazioni: dobbiamo avere piena conoscenza delle norme contenute nel Codice e, conseguentemente, conformare ogni azione e comportamento ai valori e ai contenuti in esso espressi. Il rispetto del Codice Etico è parte essenziale della professionalità di ciascuno di noi, come pure elemento imprescindibile della prestazione di lavoro.



Soggetti Terzi

Il rispetto dei valori e dei contenuti del Codice Etico è il presupposto essenziale per instaurare o proseguire ogni rapporto con il Gruppo.

Valore Contrattuale e Sistema Sanzionatorio



Valore contrattuale del codice per il personale

L'osservanza delle norme in esso contenute deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutte le Persone del Gruppo ai sensi dell'Art. 2104 C.c. secondo cui "Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale.

Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro, impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende." Il Codice Etico è parte integrante del rapporto individuale di lavoro.

Ciascuna Società del Gruppo, valuta sotto il profilo disciplinare, ai sensi della normativa vigente, i comportamenti contrari ai principi sanciti nel Codice Etico applicando, nell'esercizio del potere proprio di imprenditore, le sanzioni che la diversa gravità dei fatti può giustificare, anche agendo sotto il profilo del risarcimento del danno.



Valenza del codice nei confronti dei terzi

Nelle relazioni con i Soggetti Terzi, tutti noi, in ragione delle responsabilità assegnate, dobbiamo provvedere a:

- **dare** adeguata informazione circa gli impegni e obblighi imposti dal Codice;
- **esigere** il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente l'attività dei terzi;
- **attuare** le opportune iniziative in caso di mancato adempimento da parte di terzi.

Pertanto i contratti stipulati dalle Società del Gruppo devono prevedere l'adesione della controparte contrattuale ai principi del Codice Etico, ferme restando le norme imperative applicabili al contratto.

La violazione dei principi previsti dal Codice Etico da parte di Soggetti Terzi (Fornitori, Business Partner, Revisori, Consulenti ed altre Terze Parti in rapporti di affari) costituirà, inadempimento delle obbligazioni contrattuali con ogni conseguenza di legge in ordine al diritto della Società del Gruppo di ottenere l'integrale risarcimento dei danni subiti e subendi a causa di tale violazione e alla facoltà di risolvere il contratto per fatto e colpa della parte inadempiente.

5. IL NOSTRO IMPEGNO VERSO GLI *STAKEHOLDER*

Per contribuire a uno sviluppo che sia realmente sostenibile, nella dimensione economica, sociale e ambientale, analizziamo attentamente il contesto nel quale operiamo, identificando i nostri *Stakeholder* e considerando le loro aspettative nei processi decisionali aziendali.

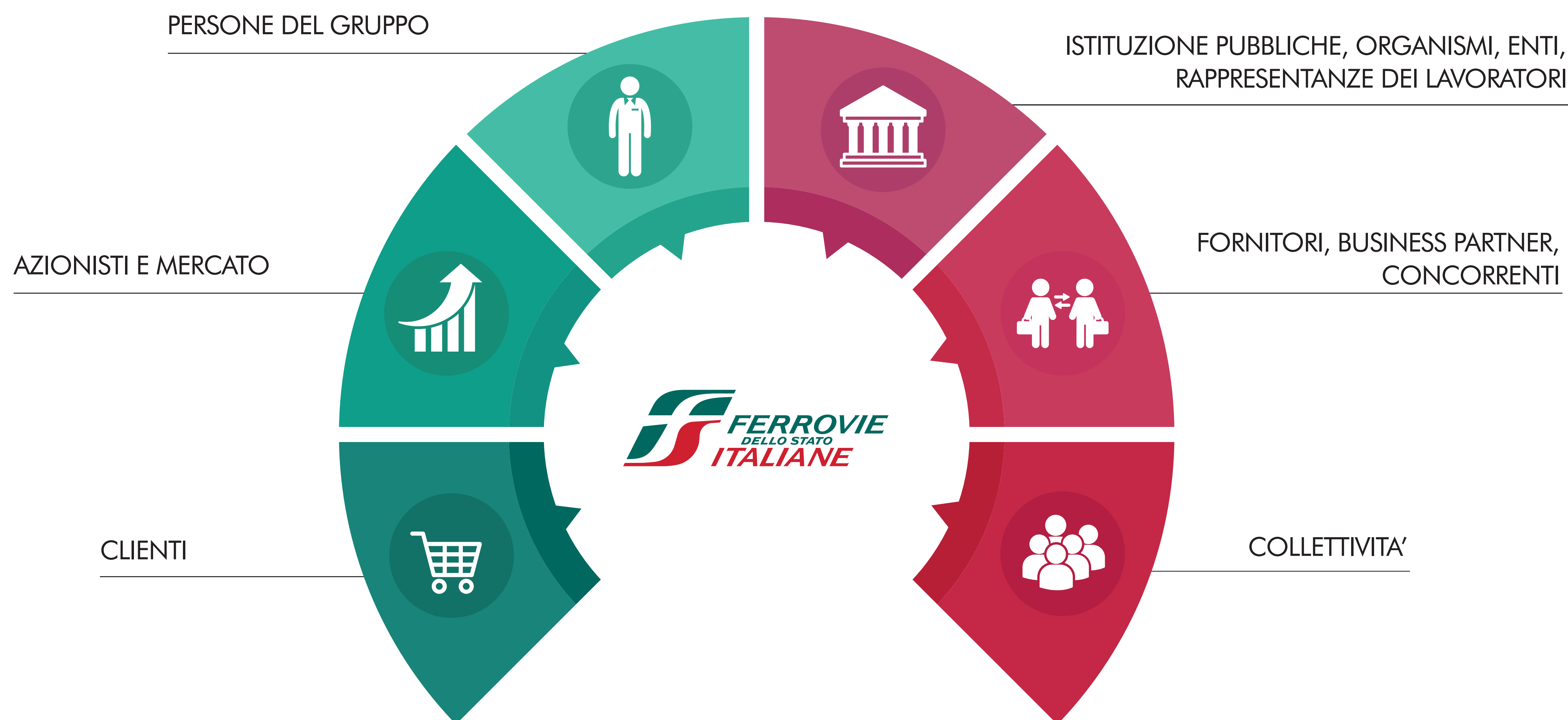
Vogliamo infatti che le nostre attività creino valore, ricercando il migliore equilibrio tra le diverse legittime esigenze.

Il Gruppo FS aderisce al *Global Compact* delle Nazioni Unite, un'iniziativa volontaria di condivisione di un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione, che promuovono i valori della sostenibilità.

Il Gruppo, a tal fine, si impegna a informare i propri *Stakeholder* sulle attività implementate e sui conseguimenti raggiunti, monitorare i progressi nell'ottenimento degli obiettivi di sostenibilità e rendicontare pubblicamente i propri risultati, prevedendo un percorso di miglioramento continuo delle *performance*.

Con *Stakeholder* (o portatore di interesse) si indica genericamente un soggetto (o un gruppo di soggetti) che, direttamente o indirettamente, può influenzare le attività di un'azienda o esserne influenzato.

Mappa dei principali *Stakeholder* del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane



Consapevoli delle responsabilità che abbiamo nel contribuire al miglioramento della qualità della vita della collettività, coinvolgiamo i nostri *Stakeholder* affinché, nel rispetto del ruolo di ciascuno, concorrano alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità, condividendo i fondamenti del nostro agire quali la lotta alla corruzione, la prevenzione dei conflitti di interesse, la promozione della sicurezza, la tutela e il miglioramento dell'ambiente, il rispetto della Legalità e dei Valori Democratici. In tal senso operiamo nel quadro di riferimento della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite.



5.1 Rapporto con tutti gli Stakeholder

Alcuni standard di comportamento sono comuni a molteplici *Stakeholder*.

Di seguito sono rappresentati quelli che il personale deve mantenere nei confronti di tutti gli *Stakeholder* con i quali si relaziona prioritariamente il Gruppo e, più genericamente, di tutti i soggetti con i quali si trova ad interagire.

Ripudiamo e disincentiviamo ogni forma di corruzione

Nella consapevolezza che il nostro agire secondo legalità e onestà si riflette sugli obiettivi e sulla reputazione delle singole Società e del Gruppo, generando valore, ripudiamo e disincentiviamo ogni forma di corruzione, a qualunque livello praticata, sia in Italia che all'estero.

In tal senso, orientiamo il nostro comportamento al rispetto della Legge e prendiamo attivamente parte alla diffusione di una cultura ispirata a principi di integrità e trasparenza, anche collaborando attivamente alla prevenzione di qualsiasi atto o comportamento contrario a questi principi.

Collaboriamo attivamente alla prevenzione di qualsiasi atto o comportamento corruttivo, abuso e forme di mala gestio rispettando le regole di condotta e le misure di controllo definite all'interno delle singole Società e del Gruppo e vigilando sulla loro concreta attuazione e osservanza.

Gestiamo gli omaggi in maniera consapevole

Omaggi e forme di ospitalità sono consentiti solo se conformi alle disposizioni aziendali, di modico valore, attribuibili a normali relazioni di cortesia professionale/commerciale e, comunque, tali da non pregiudicare o condizionare l'integrità, l'indipendenza, la reputazione e l'imparzialità, o tali da poter essere intesi come finalizzati a ottenere vantaggi dovuti o non dovuti.

Tutti noi ci impegniamo a non corrispondere o promettere, accettare o richiedere omaggi o forme di ospitalità, per noi o per altri, con caratteristiche contrarie a quelle sopra descritte.



5.1 Rapporto con tutti gli Stakeholder

Mettiamo al primo posto la sicurezza dell'esercizio

Nel campo della sicurezza dell'esercizio il Gruppo è impegnato in un continuo miglioramento tecnologico e in investimenti nella formazione delle Persone del Gruppo per il mantenimento dei più elevati standard di sicurezza. Investire sulla promozione della sicurezza dell'esercizio costituisce un principio ineludibile della nostra identità industriale su cui si basa la fiducia dei nostri *Stakeholder*, contribuisce a far crescere la nostra reputazione e alimenta la nostra capacità di offrire servizi di trasporto sostenibili economicamente e socialmente.

Consideriamo il rispetto della Legalità e dei Valori Democratici un prerequisito imprescindibile

Le nostre azioni devono essere sempre orientate al rispetto della legalità e dei valori dell'ordinamento democratico.

A tale fine, ci impegniamo a non operare alcuna forma di finanziamento, diretto o indiretto, e a non agevolare in alcun modo gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite o che non siano allineati ai principi etici del nostro Gruppo.





5.1 Rapporto con tutti gli *Stakeholder*

Tuteliamo e valorizziamo l'ambiente nel quale operiamo

Ci impegniamo, con un approccio attento al ciclo di vita dei processi, dei servizi e dei prodotti, affinché ogni attività del Gruppo rispetti i due seguenti principi:

- massimizzazione dei vantaggi ambientali correlati alla realizzazione di un sistema di mobilità collettiva di persone realizzata su ferro, su gomma, via nave e attraverso altre modalità sostenibili, nonché dei sistemi di mobilità integrata delle merci;
- riduzione al minimo degli impatti negativi sull'ambiente.

Promuoviamo questo stesso impegno lungo tutta la catena del valore, Fornitori e Clienti inclusi, e con gli altri nostri numerosi *Stakeholder*.



5.2 Rapporto con i Clienti

I Clienti rappresentano una risorsa di primaria importanza per il successo del Gruppo. Il nostro agire, in ogni sua manifestazione, è quindi costantemente e saldamente ispirato al principio della *customer centricity*.

Siamo concentrati sulla qualità del servizio e sull'ascolto dei Clienti

Organizziamo i nostri comportamenti in modo da ottimizzare l'esperienza del Cliente, curando con eccezionale attenzione tanto la qualità del servizio resa quanto quella effettivamente percepita e focalizzando, in ogni momento, l'azione sulla soddisfazione delle sue aspettative. Per raggiungere tali obiettivi ci impegniamo, in ogni circostanza, a operare con il più grande sforzo di conoscenza e immedesimazione nelle esigenze dei Clienti.

Da questo punto di vista è della massima importanza, da un lato, promuovere il sistematico ricorso a strumenti di rilevazione e analisi della *customer satisfaction* incentrati sulle migliori metodologie disponibili e, dall'altro, organizzare la propria offerta secondo criteri che valorizzino il principio dell'integrazione, orientando la clientela verso innovative soluzioni intermodali e multiservizio. Lo stile di condotta di tutti noi e in particolare del nostro personale di front line deve essere sempre improntato alla massima correttezza, disponibilità, cortesia, efficienza, nonché completezza nella comunicazione delle informazioni. Cerchiamo di trasmettere, in ogni circostanza, un messaggio di elevata affidabilità e professionalità.

Ogni nostro comportamento deve essere attento e rispettoso di ogni forma di diversità, comportamenti anche solo parzialmente interpretabili come discriminatori sono inammissibili.

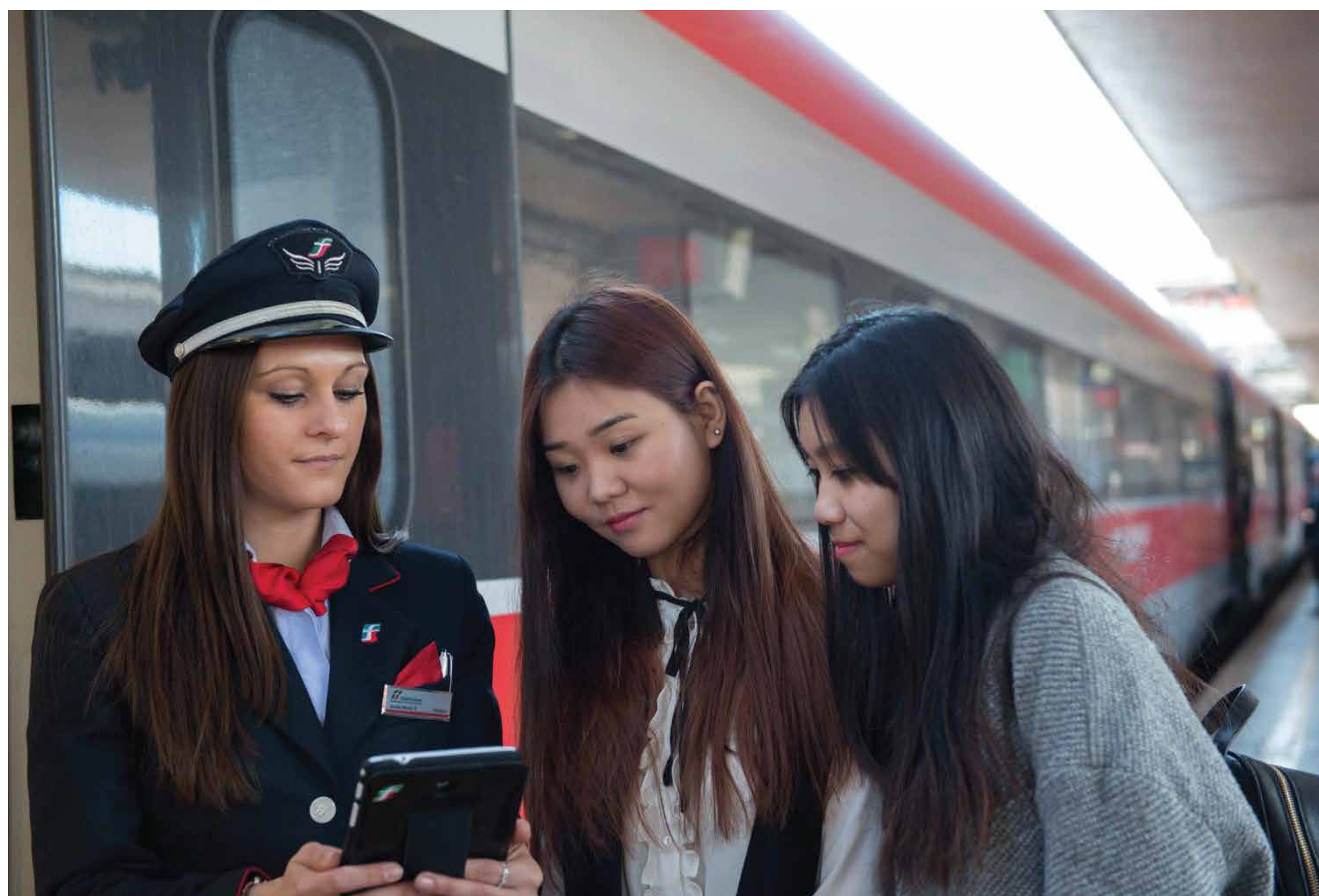
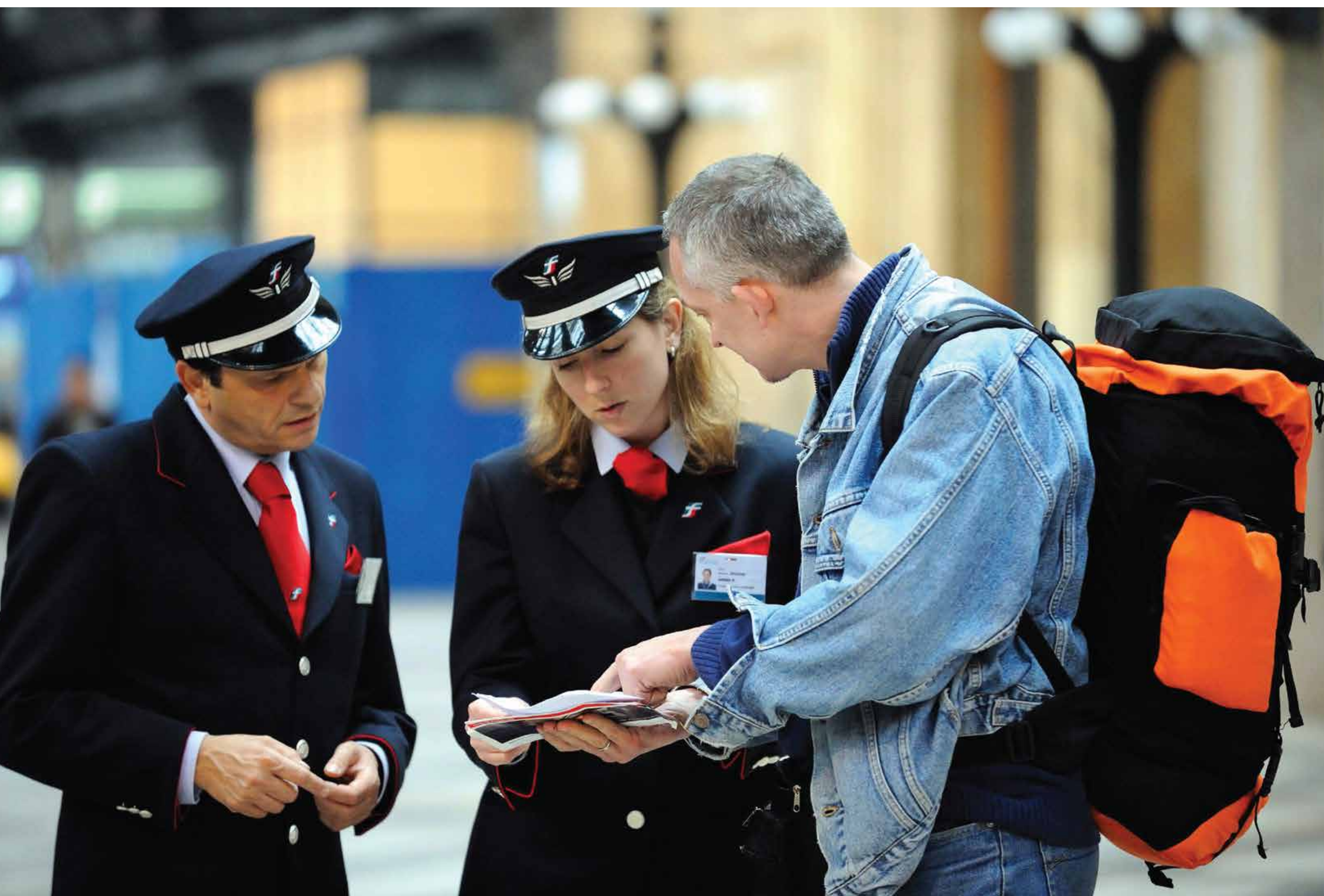
Rispettiamo il diritto dei consumatori

Il Gruppo si impegna a rispettare il diritto dei Consumatori e in particolare: a fornire, tramite i canali ufficiali di comunicazione di ciascuna impresa, informazioni chiare, corrette ed esaustive in merito alla gamma dei servizi offerti; ad attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie, così da consentire ai Clienti/Consumatori l'assunzione di decisioni commerciali consapevoli; a rispettare gli obblighi derivanti dalla normativa² di riferimento.



2. - Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
 - Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
 - Decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 - Codice del Consumo.

Il successo dell'impresa passa anche attraverso il consolidarsi della propria reputazione e il rafforzamento del proprio *brand*. La costruzione di un rapporto di vera fiducia con il Cliente ne costituisce l'imprescindibile presupposto.





5.3 Rapporto con gli Azionisti e il Mercato

Il principale impegno che vogliamo mantenere nei confronti degli Azionisti e del Mercato, categorie in cui rientrano sia gli Azionisti – pubblici o privati che siano - che gli investitori istituzionali e privati, è quello di creare “valore” nella sua accezione più ampia, inclusiva non solo della dimensione economico – finanziaria, ma anche di quella sociale e ambientale, al fine di costruire un sistema di sviluppo che sia sostenibile nel medio lungo periodo.

Ci ispiriamo ai più elevati standard di trasparenza e correttezza

Adottiamo un sistema di *Corporate Governance* ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa. Tale sistema di governo societario è conforme a quanto previsto dalla legge e dalla normativa di riferimento e risulta allineato alle *best practice* di mercato.

Il nostro sistema di governo societario oltre a costituire uno strumento indispensabile per la gestione e il controllo aziendale rappresenta un fattore competitivo di crescente importanza per massimizzare il valore del Gruppo.

Nella gestione di qualsiasi attività ci asteniamo dall'assunzione di decisioni e dallo svolgimento di attività in conflitto con gli interessi delle Società del Gruppo, nonché dallo svolgimento di attività incompatibili con i doveri d'ufficio. Rientra nella nostra responsabilità segnalare, secondo le procedure in essere, situazioni in contrasto con quanto sopra.

Diffondiamo la cultura del controllo interno e della gestione dei rischi

Crediamo nell'importanza della cultura del controllo interno e della gestione dei rischi che favorisca l'assunzione di decisioni consapevoli e concorra ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza dei processi aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello Statuto Sociale e delle procedure interne. Al fine di perseguire tali obiettivi, ci dotiamo di un insieme di strumenti, attività, procedure e strutture organizzative volto a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi cui il Gruppo è esposto. Nell'ambito delle loro funzioni e competenze i componenti dei Consigli di Amministrazione, dei Collegi Sindacali, degli altri Organi/Funzioni di Controllo, il *Management* e i Dipendenti sono tenuti a partecipare al disegno e all'attuazione di un sistema di controllo aziendale efficace.



5.3 Rapporto con gli Azionisti e il Mercato

Gestiamo le informazioni societarie e le registrazioni contabili con impegno e trasparenza

Agiamo in piena trasparenza, adottando apposite procedure per garantire la completezza, la correttezza, la veridicità e la tempestività delle comunicazioni sociali (bilanci, relazioni periodiche, prospetti informativi, ecc.) e per prevenire l'eventuale commissione di reati societari³ (quali false comunicazioni sociali, ostacolo all'esercizio delle funzioni delle Autorità di vigilanza, ecc.) e di abusi di mercato⁴ (*insider trading*, manipolazione di mercato, ecc.).

La comunicazione all'esterno delle informazioni afferenti il Gruppo avviene solo ad opera delle strutture ad essa preposte, per garantirne la corretta diffusione. Ognuno di noi è tenuto a collaborare per quanto di propria competenza affinché qualsiasi fatto relativo alla gestione del Gruppo sia correttamente e tempestivamente registrato nella contabilità. Per ogni operazione conserviamo agli atti un'adeguata documentazione di supporto all'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità, la ricostruzione accurata dell'operazione e ogni opportuna verifica. Agiamo perché il patrimonio sociale, i beni, i crediti e le azioni siano correttamente valutati, non attribuendo a essi valori superiori o inferiori a quelli dovuti.

Tuteliamo le informazioni privilegiate

La tutela delle informazioni è un principio fondamentale per il Gruppo, per tale ragione, è dovere di tutti adottare comportamenti attenti e responsabili nella gestione delle informazioni aziendali, con particolare riferimento a quelle che assumono natura *price sensitive* ovvero quelle in grado di modificare le decisioni dell'investitore, rispettando le regole adottate dal Gruppo. Rispettiamo gli obblighi di *disclosure* al mercato delle informazioni privilegiate previsti dalla normativa applicabile. In particolare, le informazioni privilegiate sono divulgate nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dalla normativa (comunicati stampa, pubblicazione sul sito aziendale, ecc.) solo a cura delle funzioni aziendali espressamente indicate nei regolamenti e procedure interne.

3. - False comunicazioni sociali ex art. 2621 codice civile.

- False comunicazioni sociali delle società quotate ex art. 2622 codice civile.

- Falso in prospetto ex art. 173-bis D.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58.

- Reato di ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza ex art. 2638 codice civile.

4. - Con l'espressione *insider trading* si allude al reato di Abuso di informazioni privilegiate ex art. 184 del D.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58.

- Reato di Manipolazione del mercato ex art. 185 del Decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

- Regolamento (UE) n. 596/2014 relativo agli abusi di mercato.

Per “informazione privilegiata” si intende un’informazione avente carattere preciso, che non è stata resa pubblica, concernente direttamente o indirettamente Ferrovie dello Stato Italiane e/o le Società dalla stessa controllate o i relativi strumenti finanziari quotati, che se resa pubblica, potrebbe avere un effetto significativo sul prezzo di tali strumenti.

Sono cioè notizie che se diffuse possono influenzare il comportamento degli operatori finanziari e quindi il prezzo di mercato dei titoli quotati (ad es. l’ingresso in, o ritiro da settori di *business*, l’acquisto o alienazione di partecipazioni, di rami d’azienda, le operazioni di fusione e scissione, i dati previsionali e contabili di periodo di importo e natura significativa, la nomina o dimissioni di componenti dei CdA, ecc.).

Per “informazione riservata” in tale ambito si intende ogni ulteriore informazione aziendale di carattere confidenziale riguardante direttamente o indirettamente Ferrovie dello Stato Italiane e/o le Società dalla stessa controllate o i relativi strumenti finanziari quotati, che non abbia o non presenti ancora le caratteristiche di informazione privilegiata.



Ognuno di noi deve impegnarsi a non condividere le informazioni privilegiate e/o potenzialmente tali con terze persone, inclusi amici, parenti o ex colleghi, a non parlare di tali informazioni in luoghi pubblici dove terzi potrebbero sentire e a non lavorare su documenti riservati in luoghi pubblici dove terzi potrebbero acquisire tali informazioni. Parliamo di queste informazioni con colleghi o con terzi solo se necessario allo svolgimento delle attività lavorative nel comune e pieno rispetto delle *policy* aziendali in materia.

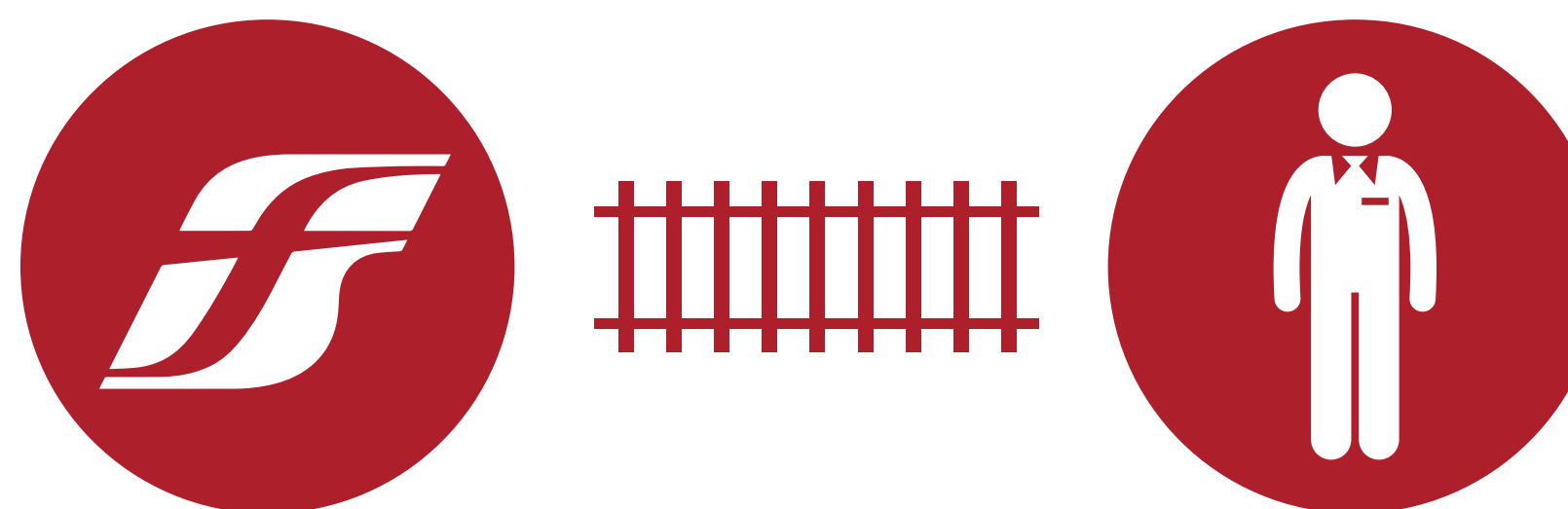
Non acquistiamo né vendiamo titoli di un’azienda, inclusa la nostra, in base a informazioni *price sensitive* non pubbliche di cui siamo venuti a conoscenza durante la nostra attività lavorativa, i rapporti di affari, le discussioni con i nostri Clienti, Fornitori o *Business Partner*, e non condividiamo queste informazioni con altri.



5.4 Rapporto con le Persone del Gruppo

Le Persone sono il grande patrimonio del Gruppo: ne costituiscono la forza, l'efficacia, l'intelligenza, la reputazione e una garanzia per l'avvenire. Solo con il pieno coinvolgimento a ogni livello, nel lavoro di squadra, nel rispetto delle diversità, nella condivisione degli obiettivi, nonché nella loro tutela e promozione, il Gruppo può assolvere alla sua missione.

Il rapporto tra l'azienda e le sue Persone è fondato sul reciproco impegno per il benessere dell'organizzazione e di tutti coloro che ci lavorano.



Gruppo

Persone

Tutti noi ci impegniamo quotidianamente, con coerenza, trasparenza e rispetto, a mettere in pratica i valori e i contenuti del nostro Codice, nella consapevolezza che in un mercato responsabile e maturo occorre competere con integrità.

La reputazione e l'immagine del Gruppo che da ciò discendono sono un bene imprescindibile da tutelare e valorizzare attraverso i nostri comportamenti quotidiani. L'integrità è uno dei nostri principali valori ed è la più forte garanzia dell'impegno civile del nostro Gruppo quale fondamento essenziale per essere affidabili, credibili e per il nostro successo. L'integrità deve permeare l'agire quotidiano di ciascuno di noi, quale bussola morale che indica la direzione giusta da seguire nel rispetto della Legge e dei nostri valori.

Favoriamo una comunicazione chiara e aperta

Una comunicazione chiara e aperta tra le Persone del Gruppo e verso i nostri interlocutori è la base per creare relazioni di lavoro efficaci. In quest'ottica il ruolo del *Management* è cruciale nel dare al proprio *team*, attraverso riunioni e incontri, le informazioni sulle strategie del business di riferimento, sugli obiettivi di lungo termine e sulle priorità di breve periodo necessarie a svolgere le attività con una chiara visione d'insieme.

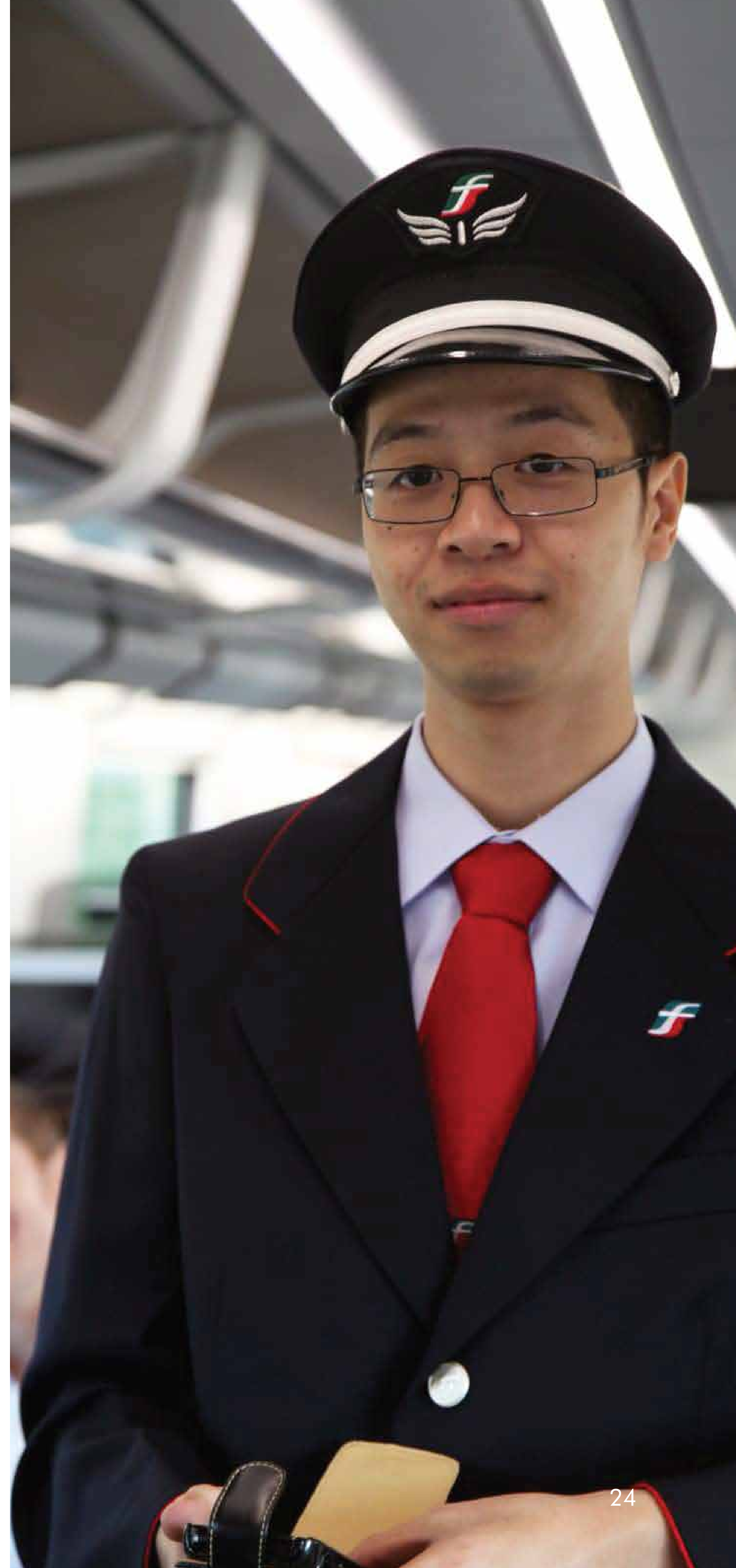
Il Gruppo, dal canto suo, fornisce tempestivamente le informazioni sulle attività aziendali attraverso i canali di comunicazione interna e supporta il dialogo aperto tra i manager e i propri *team* attraverso corsi di formazione dedicati.

Riconosciamo e valorizziamo le diversità

Il Gruppo vede la diversità come un valore da riconoscere e rafforzare. Ci impegniamo per accogliere le differenze come un valore aggiunto creando ambienti di lavoro aperti e inclusivi.

Consideriamo il riconoscimento e la promozione delle diversità che ogni individuo rappresenta una fonte di benessere organizzativo e vantaggio competitivo dell'azienda. Riteniamo infatti la valorizzazione delle differenze fonte di: innovazione e creatività; capacità di relazione con i Clienti e comprensione del mercato; condizione di attrazione e valorizzazione dei talenti; occasione di presidio e crescita del *know how* aziendale.

Per queste ragioni ci assicuriamo che le decisioni in merito al reclutamento, alla selezione, assunzione, accesso alla formazione, sviluppo e avanzamento di carriera, *compensation*, siano fondate sul merito e sulle capacità e siano scevre da ogni tipo di discriminazione.



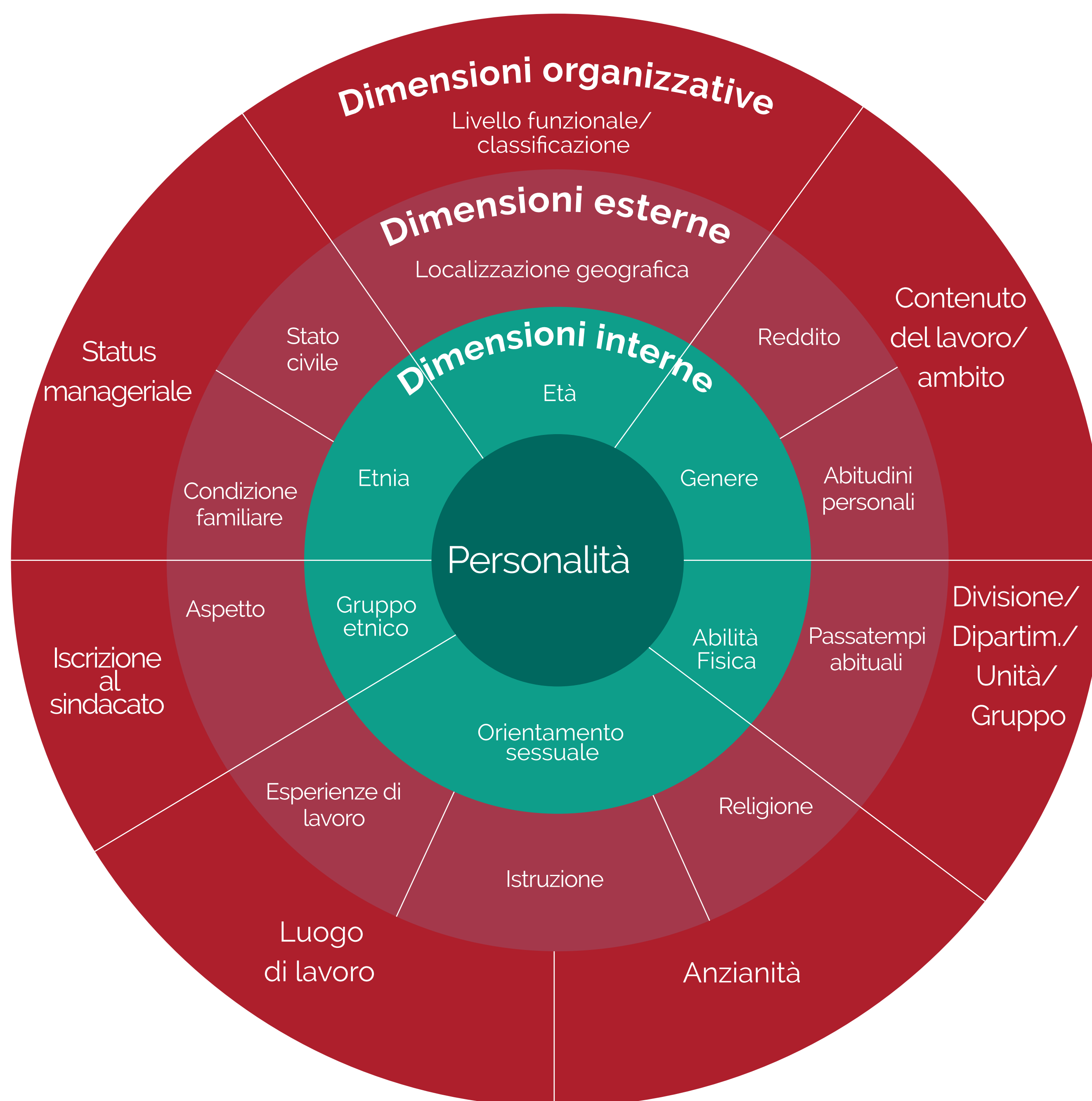


5.4 Rapporto con le Persone del Gruppo

Quali diversità?

Il riconoscimento della diversità e la non discriminazione si riflette in tutti gli aspetti delle nostre attività quotidiane e in ogni occasione di relazione con gli altri.

Chiediamo a tutti dal *Top Management*, al *Management* a ciascuno di noi di agire sempre nel pieno rispetto di tutti, senza discriminazioni riguardo differenze o somiglianze.



La diversità può avere a che fare con fattori visibili (es. genere, età, ecc.) e invisibili (es. Istruzione, Stato Civile, ecc.); può riguardare dimensioni interne, esterne e organizzative.

A ben vedere ognuno di noi ha un mix di diversità che lo rende unico.

Il fine del *Diversity Management* è valorizzare e utilizzare appieno il contributo che ciascun dipendente può portare al raggiungimento degli obiettivi aziendali e attrezzare al meglio l'organizzazione di fronte alle sfide e all'incertezza provenienti dal mercato globale.

5.4 Rapporto con le Persone del Gruppo

Cosa possiamo fare per promuovere la diversità?

RISPETTIAMO

i diritti e la dignità di ogni collega;

RIVOLGIAMOCI

sempre ai nostri interlocutori con rispetto e cortesia;

CHIEDIAMOCI

se le impressioni che ci siamo fatti dei nostri interlocutori siano basate su fatti oggettivi o se siano influenzate da stereotipi o pregiudizi;

NON PERMETTIAMO

che fattori quali il genere, l'età, l'etnia, la religione, l'origine, l'orientamento sessuale, lo stato civile o la disabilità influenzino il nostro giudizio.

Aogliamo con equità e fondiamo le decisioni sul riconoscimento del merito

Il nostro Gruppo, nelle fasi di reclutamento, selezione e assunzione, accesso alla formazione, sviluppo e avanzamento di carriera, *compensation*, garantisce equità e pari opportunità per tutti i soggetti interessati. Il Gruppo valuta le *performance* individuali tenendo conto non solo di "cosa" si è raggiunto, ma anche di "come" gli obiettivi sono stati realizzati, premiando l'integrità, la passione e la capacità di innovare. Il processo di *performance management* è un tassello fondamentale della relazione tra il *manager* e il proprio team di riferimento che si compie attraverso *feedback* periodici e costruttivi.

Adottiamo misure adeguate per evitare nepotismi, favoritismi o forme di clientelismo. Al fine di evitare parzialità, sono considerate inopportune relazioni di tipo gerarchico fra persone che hanno rapporti di parentela, affinità o convivenza.

Valorizziamo le competenze e il *know how* aziendale

Il nostro *know how*, in particolare il *know how* tecnico dei nostri *business* di riferimento, è raro e prezioso e va perciò riconosciuto, tutelato e diffuso. Il Gruppo si impegna a prendersi cura e a valorizzare le proprie Persone favorendone lo sviluppo umano e professionale creando iniziative per svilupparne le capacità e le competenze, in sintonia con le attitudini ed i talenti di ciascuno. In quest'ottica la formazione assume un ruolo fondamentale in tutte le sue declinazioni, quale leva di sviluppo del valore professionale di ognuno. Ciascuno di noi, d'altro canto, ha il compito di trasferire il proprio *know how* ai colleghi facilitando la diffusione delle conoscenze e accompagnando, soprattutto i più giovani, nella costruzione dell'esperienza. Il valore della condivisione delle informazioni e del trasferimento delle proprie conoscenze dovrebbe essere alla base dei comportamenti di tutti.

Creiamo ambienti di lavoro rispettosi e collaborativi e reprimiamo ogni forma di molestia

Crediamo nella forza della collaborazione effettiva tra le Persone con la consapevolezza che, per il successo di un'impresa, oltre al valore individuale sia fondamentale un grande lavoro di squadra caratterizzato da condivisione di intenti, lealtà e rispetto nelle relazioni e forte coesione. Il nostro Gruppo salvaguarda le Persone da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Le molestie

Le molestie possono assumere diverse forme, a volte sono esplicite ed evidenti, altre volte possono essere più subdole e nascoste.

Di seguito alcuni esempi di comportamenti assimilabili a molestia:

- **avance** non desiderate;
- **esposizione** o diffusione (anche tramite social network) di materiali offensivi o relativi alla vita privata altrui (ad esempio foto e video);
- **insulti**, intimidazioni attraverso atti aggressivi o parole, scherzi denigratori o gesti inappropriati;
- **comportamenti** spiacevoli fisici o verbali (anche riferibili alla nazionalità, etnia, origine, religione, età, genere, orientamento sessuale, stato civile o disabilità);
- **abuso** di potere o di un'autorità;
- qualunque tipo di **violenza** sul luogo di lavoro.



Se sei vittima di molestia o hai assistito ad un comportamento violento o discriminatorio rivolgiti al tuo **Responsabile Diretto**, al tuo referente di **Risorse Umane** o al **Comitato Etico**.

Promuoviamo il benessere organizzativo e fissiamo i più alti standard di salute e sicurezza sul lavoro

Il Gruppo promuove politiche rivolte al benessere psico-fisico del personale, ricercando una integrazione tra le esigenze di lavoro e quelle personali e familiari.

Per il Gruppo, infatti, essere responsabili socialmente, significa non solo soddisfare rigorosamente gli obblighi normativi⁵ nel campo della salute e sicurezza, ma andare oltre, investendo nelle Persone per il costante miglioramento delle azioni organizzative e di prevenzione e per la promozione del benessere organizzativo.

Il Gruppo, nell'ambito delle proprie responsabilità, è impegnato ad assicurare il continuo miglioramento della salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, il rispetto delle disposizioni normative, attraverso una gestione sistematica e integrata della prevenzione, un continuo aggiornamento delle misure di tutela secondo standard qualificati, un costante *benchmark* con le migliori esperienze e soprattutto attraverso l'esempio, giorno per giorno, di comportamenti sicuri.

La salute e sicurezza delle Persone sono da sempre elemento distintivo del patrimonio storico e professionale del Gruppo e valori intrinsecamente connessi alla sfida dell'innovazione.

Il valore della salute e sicurezza impegna tutti noi e guida le decisioni e le modalità con cui gestiamo i processi produttivi e quotidianamente operiamo. Le Persone sono sempre più coinvolte, attraverso formazione e aggiornamenti continui, nelle attività di prevenzione e promozione, nella partecipazione alla definizione delle misure di prevenzione, con la piena responsabilità della loro attuazione.

Rifiutiamo lo sfruttamento del lavoro

In ogni Paese in cui operiamo, rifiutiamo lo sfruttamento del lavoro anche e, soprattutto, quello minorile, non tolleriamo alcuna forma di lavoro irregolare e ci impegniamo a garantire un trattamento normativo e retributivo equo, basato su criteri di merito e di competenza, senza discriminazione alcuna.

Lavoriamo senza droghe e senza alcool

È vietato, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro, prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche o psicotrope, consumarne e o cederne.

Il nostro Gruppo si impegna a vigilare sul rispetto delle leggi in materia di divieto di fumo.

Tuteliamo il nostro patrimonio aziendale

Rispettiamo, proteggiamo e custodiamo i valori e i beni, anche immateriali, del nostro Gruppo in coerenza con le procedure vigenti. Non utilizziamo risorse, beni o materiali appartenenti al nostro Gruppo per finalità diverse da quelle lavorative e segnaliamo ogni eventuale comportamento difforme.

5. Riferimento al D.lgs. n. 81/2008.



Evitiamo e gestiamo i conflitti di interessi

I conflitti d'interesse possono nascere quando interessi personali o familiari o di altri tipi di legame sono in conflitto con gli interessi del Gruppo. Possiamo evitare un conflitto d'interessi se siamo consapevoli dei rischi e se prendiamo le necessarie precauzioni.

In linea generale, dobbiamo evitare le situazioni in cui interessi personali, attività esterne, interessi finanziari o rapporti di conoscenza siano in conflitto con gli interessi del Gruppo, dobbiamo astenerci dall'assunzione di decisioni o dallo svolgimento di attività in conflitto con gli interessi del Gruppo nonché incompatibili con i doveri d'ufficio. Non dobbiamo consentire, infine, che una trattativa d'affari in nome e per conto dell'Azienda sia influenzata, da considerazioni di tipo personale o relazionale.

Inoltre, ogni nostra collaborazione autonoma o subordinata con terzi deve essere preventivamente autorizzata dalle strutture di Risorse Umane di competenza.

I più frequenti casi di conflitto di interessi sorgono ove un dipendente sia in condizione di assegnare un contratto, assumere personale, abbia accesso a informazioni di interesse per i mercati finanziari o nel caso in cui dovesse ricevere un'offerta di lavoro da un concorrente.

Questi sono alcuni esempi, non esaustivi, di potenziali conflitti d'interessi:

- **avere interessi** economici e finanziari (proprietario o socio) direttamente o attraverso le nostre famiglie in Fornitori, Clienti* e Concorrenti;
- **utilizzare** la propria posizione nella Società o le informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- **svolgere** attività lavorative, con responsabilità direttive o manageriali, presso Clienti*, Fornitori, Concorrenti;
- **acquistare** o vendere strumenti finanziari di Società del Gruppo o esterne quando, in relazione alle funzioni svolte, si è a conoscenza di informazioni price sensitive non di pubblico dominio.

*con esclusione del cliente esclusivamente quale fruitore di servizi di trasporto passeggeri.



Nel caso dovessimo trovarci direttamente o venire a conoscenza di situazioni di potenziale conflitto di interessi è nostra responsabilità informare senza indugio i nostri Responsabili o il Comitato Etico della Società in modo tale che possa decidere se tale conflitto esista effettivamente e possa fornire consigli o indicazioni sulle corrette azioni da intraprendere nel rispetto delle procedure vigenti.

Tuteliamo la Privacy

Il nostro Gruppo si impegna a tutelare i dati e le informazioni relativi al proprio personale prodotti direttamente dagli interessati, o acquisiti all'interno ovvero all'esterno del Gruppo stesso. Sono applicate politiche e procedure specifiche per la protezione dei dati e delle informazioni, al fine di evitarne ogni uso improprio.

Tutti noi siamo chiamati al rispetto delle norme⁶ e delle disposizioni aziendali vigenti in materia qualora interveniamo nel trattamento delle informazioni e dei dati personali contenuti nelle banche dati e nella documentazione del nostro Gruppo.

Riconosciamo il valore e la delicatezza dei rapporti con gli organi di informazione e dell'utilizzo dei social media

La comunicazione all'esterno di dati e informazioni riguardanti il nostro Gruppo, attraverso la stampa e qualsiasi altro canale informativo, è intrattenuta dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate e in coerenza con le regole di Gruppo. I rapporti con i mass media devono essere trasparenti e coerenti con le politiche interne al fine di garantire massima tutela dell'immagine e del *brand* del Gruppo.

Il Gruppo riconosce il ruolo dei social media quali tecnologie pensate per l'interazione sociale e la collaborazione, principalmente finalizzate alla condivisione, promozione e socializzazione di idee e contenuti.

Tutti noi ci impegniamo a utilizzare tali strumenti, nel rispetto delle regole di gruppo, ispirandoci a principi di lealtà e correttezza, astenendoci dal condividere in rete informazioni riservate ovvero commenti e opinioni che possano avere effetti negativi sulla reputazione e la sicurezza aziendale con potenziali danni economici e d'immagine al nostro Gruppo.

Proteggiamo le informazioni del Gruppo

La riservatezza è un principio fondamentale posto a tutela del nostro Gruppo. Tutti noi, a cominciare dai componenti degli Organi Sociali, al *Management* e a tutto il Personale, ci impegniamo al rispetto di tale principio, nella concreta operatività di ciascuna Società del Gruppo, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. In particolare ognuno di noi deve garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui è venuto a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa e che sono considerati come appartenenti al Gruppo e, come tali, non possono essere utilizzati, comunicati o diffusi senza specifica autorizzazione.

Prestiamo particolare attenzione a non parlare delle informazioni riservate in luoghi pubblici dove terzi potrebbero sentire e a non lavorare su documenti riservati in luoghi pubblici dove terzi potrebbero vedere. Parliamo delle informazioni riservate solo se funzionale all'attività lavorativa e in coerenza con le regole di Gruppo.

Tuteliamo l'immagine del gruppo

Gestiamo in modo responsabile i rapporti con gli organi di informazione e l'utilizzo dei social media nella consapevolezza del loro valore e della loro complessità.

Tutti noi ci impegniamo quotidianamente, sia nel contesto lavorativo sia al di fuori di esso, a preservare l'immagine del Gruppo nei confronti della collettività.

Ci asteniamo dall'assumere comportamenti e dall'effettuare dichiarazioni che possano nuocere al Gruppo o screditarne la reputazione.

6. Riferimento al Regolamento UE n. 679/2016.



5.5 Rapporto con Istituzioni pubbliche, Organismi, Enti, Rappresentanze dei lavoratori

I rapporti con le Istituzioni, gli Organismi, gli Enti, le Rappresentanze dei Lavoratori e i Soggetti Pubblici e Privati, nazionali ed esteri, in rappresentanza del gruppo, sono improntati ai principi di imparzialità, correttezza e legalità in linea con i valori di integrità e onestà che guidano le azioni del Gruppo stesso.

Tali rapporti devono essere intrattenuti dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate e in coerenza con le Regole di Gruppo.

Ci impegniamo a non aderire e a disincentivare in ogni modo qualsiasi pratica di corruzione o di induzione alla corruzione.

In particolare ci impegniamo a:

- ✓ **NON CORRISPONDERE**, indurre, ricevere e/o accettare, direttamente o indirettamente, la promessa o la dazione di denaro o di altra utilità per soddisfare un interesse nostro, di altri o della nostra stessa Società, al fine di acquisire o riservare trattamenti di favore, condizionare o remunerare l'operato del nostro ufficio o di quello di Soggetti Pubblici o Privati. Si intendono per altra utilità, ad esempio, consulenze o incarichi, sponsorizzazioni, contratti, assunzioni o forme di sviluppo e/o incentivo del personale, pubblicità etc.;
- ✓ **NON VERSARE** e/o elargire, per conto della Società o del Gruppo, finanziamenti e/o contributi a partiti, comitati, organizzazioni o movimenti politici e sindacali né a loro rappresentanti e candidati, direttamente o indirettamente, e sotto qualsiasi forma, anche attraverso l'adesione della Società ad associazioni a essi collegate;
- ✓ **GARANTIRE** la trasparenza e la tracciabilità dei rapporti intrattenuti con Istituzioni, Organismi, Soggetti Pubblici o Privati;
- ✓ **NON CORRISPONDERE O PROMETTERE**, accettare o richiedere omaggi o forme di ospitalità, per noi o per altri, con caratteristiche contrarie a quelle previste dalle disposizioni aziendali.

Preveniamo e ci asteniamo da qualunque situazione di conflitto di interessi o che mini la nostra integrità

Nei rapporti con le Istituzioni e i Soggetti Pubblici, nazionali o esteri, il nostro comportamento non deve pregiudicare o mettere a repentaglio l'indipendenza, l'imparzialità e il buon andamento delle amministrazioni pubbliche e/o del Gruppo.

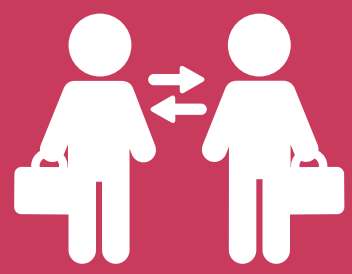
Ci adoperiamo affinché tutto quanto sopra non venga aggirato surrettiziamente attraverso rapporti di consulenza, sponsorizzazioni, pubblicità, incarichi personali, assunzioni o altro tipo di rapporto contrattuale.

In tali rapporti ci asteniamo dall'assunzione di decisioni o dallo svolgimento di attività in conflitto con gli interessi del Gruppo nonché incompatibili con i doveri d'ufficio. In situazioni di contrasto con quanto sopra è nostra responsabilità informare la Società secondo le procedure vigenti.

Nei predetti rapporti, ci impegniamo a non ostacolare lo svolgimento delle funzioni delle Autorità pubbliche di Vigilanza (preposte ai settori di attività in cui operano alcune Società del nostro Gruppo), garantendo, con tempestività, correttezza e buona fede, la comunicazione delle informazioni previste dalla legge e dai regolamenti.

Alcuni esempi di comportamenti vietati nei rapporti con Istituzioni o Soggetti Pubblici, nazionali o esteri:

-  **promettere** o concedere erogazioni in denaro per finalità diverse da quelle consentite dalla legge;
-  **promettere** o concedere favoritismi nell'assunzione di personale, nella scelta di fornitori di beni e servizi, nella comunicazione di informazioni e documenti;
-  **produrre** documenti e/o dati falsi o alterati od omettere informazioni dovute, anche al fine di ottenere contributi/sovvenzioni/finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di enti pubblici o della Comunità Europea;
-  **destinare** contributi/sovvenzioni/finanziamenti pubblici a finalità diverse da quelle per le quali sono stati ottenuti;
-  **accedere** in maniera non autorizzata ai sistemi informativi della Pubblica Amministrazione per ottenere e/o modificare informazioni a vantaggio del Gruppo.



5.6 Rapporto con Fornitori e Business Partner

I nostri rapporti con i Fornitori (inclusi collaboratori esterni, consulenti, intermediari, subappaltatori, subfornitori e più in generale tutti i soggetti coinvolti nella *Supply Chain*) e *Business Partner* sono orientati al rispetto dei principi di onestà, integrità, imparzialità nonché ai valori della sostenibilità. Imponiamo tutte le nostre azioni e comportamenti alla massima correttezza e legalità con esclusione di qualunque favoritismo e operiamo solo con persone e imprese affidabili, onorabili ed in possesso di una buona reputazione.

Il nostro impegno nei rapporti con Fornitori e Business Partner:

- ✓ **incoraggiamo** Fornitori e *Business Partner* a promuovere il rispetto dei diritti umani e la tutela dell'ambiente;
- ✓ **garantiamo** la massima ed effettiva concorrenza e parità di trattamento;
- ✓ **ci impegniamo** a selezionare i Fornitori e *Business Partner* e i loro prodotti in base a criteri quali qualità, prezzo, prestazioni ambientali e altri requisiti di necessità e utilità aziendale, secondo modalità dichiarate e trasparenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse del Gruppo;
- ✓ **garantiamo** diligenza, buona fede, correttezza e rispetto delle procedure interne nel corso delle trattative negoziali e nell'esecuzione del contratto con i Fornitori e *Business Partner*;
- ✓ **garantiamo** la trasparenza delle operazioni e la tracciabilità dei flussi finanziari;
- ✓ **rispettiamo** e garantiamo l'obbligo di riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui veniamo a conoscenza;
- ✓ **non sfruttiamo** eventuali lacune contrattuali di informazioni nonché condizioni di debolezza economica.

Gestiamo in maniera consapevole gli omaggi ed evitiamo forme di conflitto di interesse

Omaggi e forme di ospitalità sono consentiti solo se conformi alle disposizioni aziendali, di modico valore, attribuibili a normali relazioni di cortesia professionale/commerciale e, comunque, tali da non pregiudicare o condizionare l'integrità, l'indipendenza, la reputazione e l'imparzialità, o tali da poter essere intesi come finalizzati a ottenere vantaggi dovuti o non dovuti.

Tutti noi ci impegniamo a non corrispondere o promettere, accettare o richiedere omaggi o forme di ospitalità, per noi o per altri, con caratteristiche contrarie a quelle sopra descritte.

In tali rapporti ci asteniamo dall'assunzione di decisioni e dallo svolgimento di attività in conflitto con gli interessi delle Società del Gruppo nonché allo svolgimento di attività incompatibili con i doveri d'ufficio.

In situazioni di contrasto con quanto sopra è nostra responsabilità informare la Società secondo le procedure vigenti.

Nei medesimi rapporti, provvederemo a:

- **dare adeguata** informazione circa gli impegni e gli obblighi imposti dal Codice Etico;
- **esigere il rispetto** degli obblighi che riguardano direttamente l'attività dei Fornitori e *Business Partner*, inserendo nei relativi contratti l'obbligazione espressa di attenersi ad essi nonché ai valori del presente Codice indicando, quale sanzione a fronte di eventuali violazioni, il diritto al risarcimento del danno e la facoltà di risoluzione del contratto;
- **attuare** le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne in caso di mancato adempimento da parte dei predetti Soggetti dell'obbligo di adeguarsi alle norme del Codice.

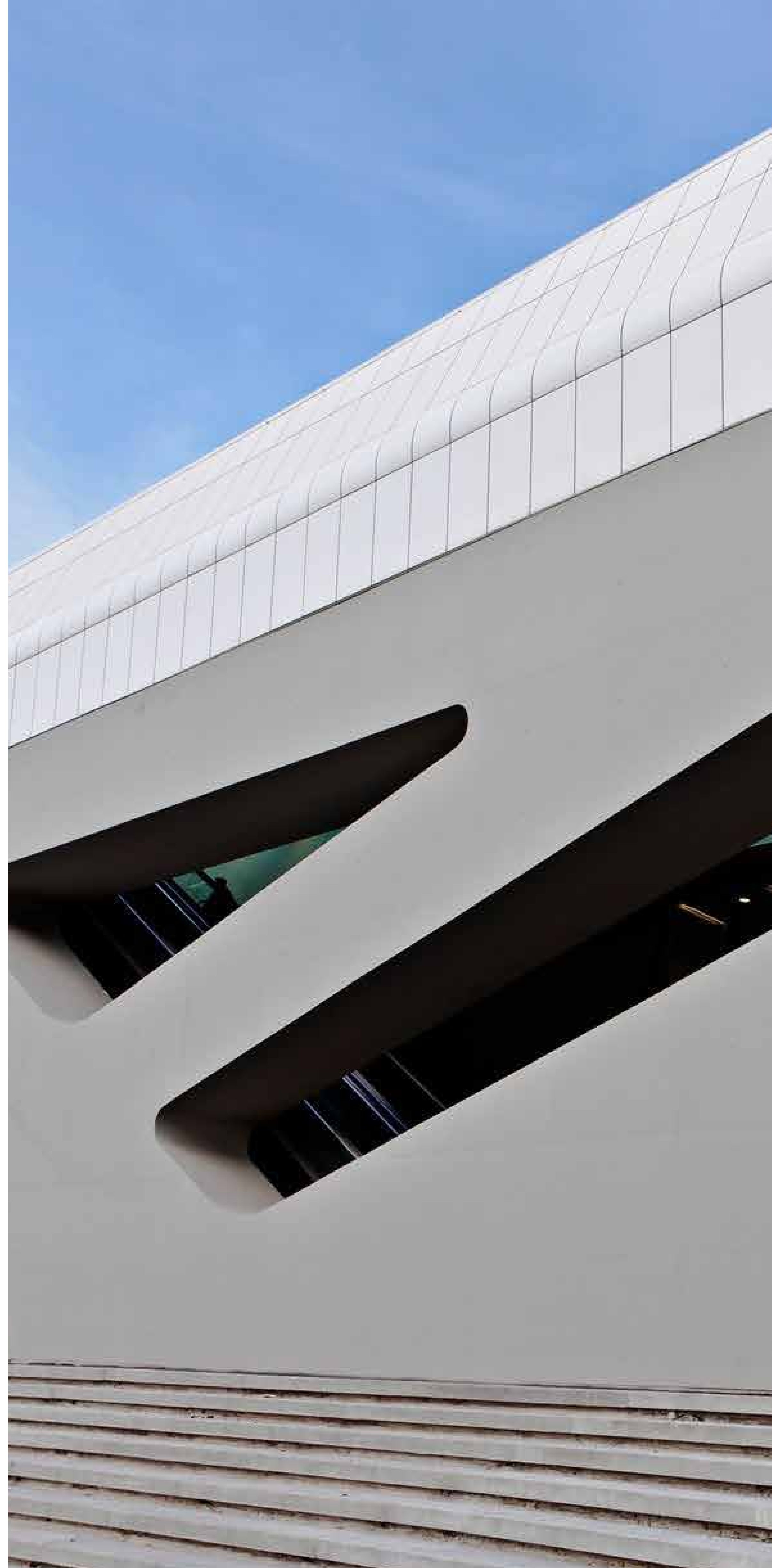
Cosa chiediamo ai Fornitori e Business Partner

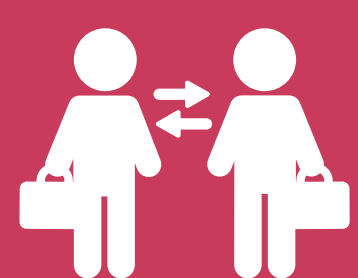
I Fornitori e *Business Partner* nei rapporti con le Società del nostro Gruppo sono chiamati a rispettare i valori e gli *standard* di comportamento contenuti nel presente Codice.

A tal fine devono assicurare massima affidabilità, trasparenza, integrità e collaborazione nella gestione del rapporto con le Società del Gruppo, garantendo informazioni veritiere e corrette e astenendosi in presenza di situazioni di conflitto di interesse; devono inoltre assicurare che le condizioni di lavoro al loro interno siano conformi a quanto richiesto dalla normativa di riferimento.

I Fornitori e *Business Partner* si assumono l'obbligo di riservatezza mediante la sottoscrizione di specifiche clausole contrattuali e/o patti di riservatezza nonché, qualora intervengano nel trattamento delle informazioni e dei dati personali contenuti nelle banche dati del nostro Gruppo, sono chiamati al rispetto delle norme e delle disposizioni aziendali vigenti in materia. I contratti stipulati dalle Società del Gruppo devono prevedere l'adesione della controparte contrattuale ai valori del Codice Etico e ai principi di comportamento indicati nella presente sezione, ferme restando le norme imperative applicabili al contratto.

La violazione degli obblighi sopra riportati costituirà, pertanto, inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di legge in ordine al diritto della Società del Gruppo di ottenere l'integrale risarcimento dei danni subiti e subendi a causa di tale violazione e alla facoltà di risolvere il contratto per fatto e colpa della parte inadempiente.





5.7 Rapporto con i Concorrenti

Il Gruppo riconosce e promuove una sana e leale competizione tra concorrenti, impegnandosi a rispettare la normativa *antitrust* in vigore in ciascuno dei Paesi in cui opera, nonché gli atti e le direttive emanate dalle *Authority* di regolazione del mercato.

Gli Organi Sociali e il *Management* e – in generale – le Persone del Gruppo sono responsabili del rispetto di tali normative e devono astenersi da comportamenti che possano in qualsiasi modo causare distorsioni concorrenziali nei mercati interessati dalle attività delle imprese del Gruppo.

Sotto il profilo *antitrust*, è fatto, in particolare, divieto di porre in essere pratiche abusive o collusive volte a: fissare o imporre i prezzi, ovvero altre condizioni contrattuali; impedire o limitare la produzione; ripartire il mercato geografico o la clientela; boicottare Fornitori e Clienti; applicare condizioni dissimili per prestazioni equivalenti.

Il Gruppo fornisce a tutte le autorità di regolazione e concorrenza nazionali e comunitarie (in particolare, all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, all'Autorità di Regolazione dei Trasporti e alla Commissione europea) tutte le informazioni che tali *authority* dovessero richiedere e collabora attivamente con le stesse nel corso di eventuali procedimenti istruttori o pre-istruttori.





5.8 Rapporto con la collettività

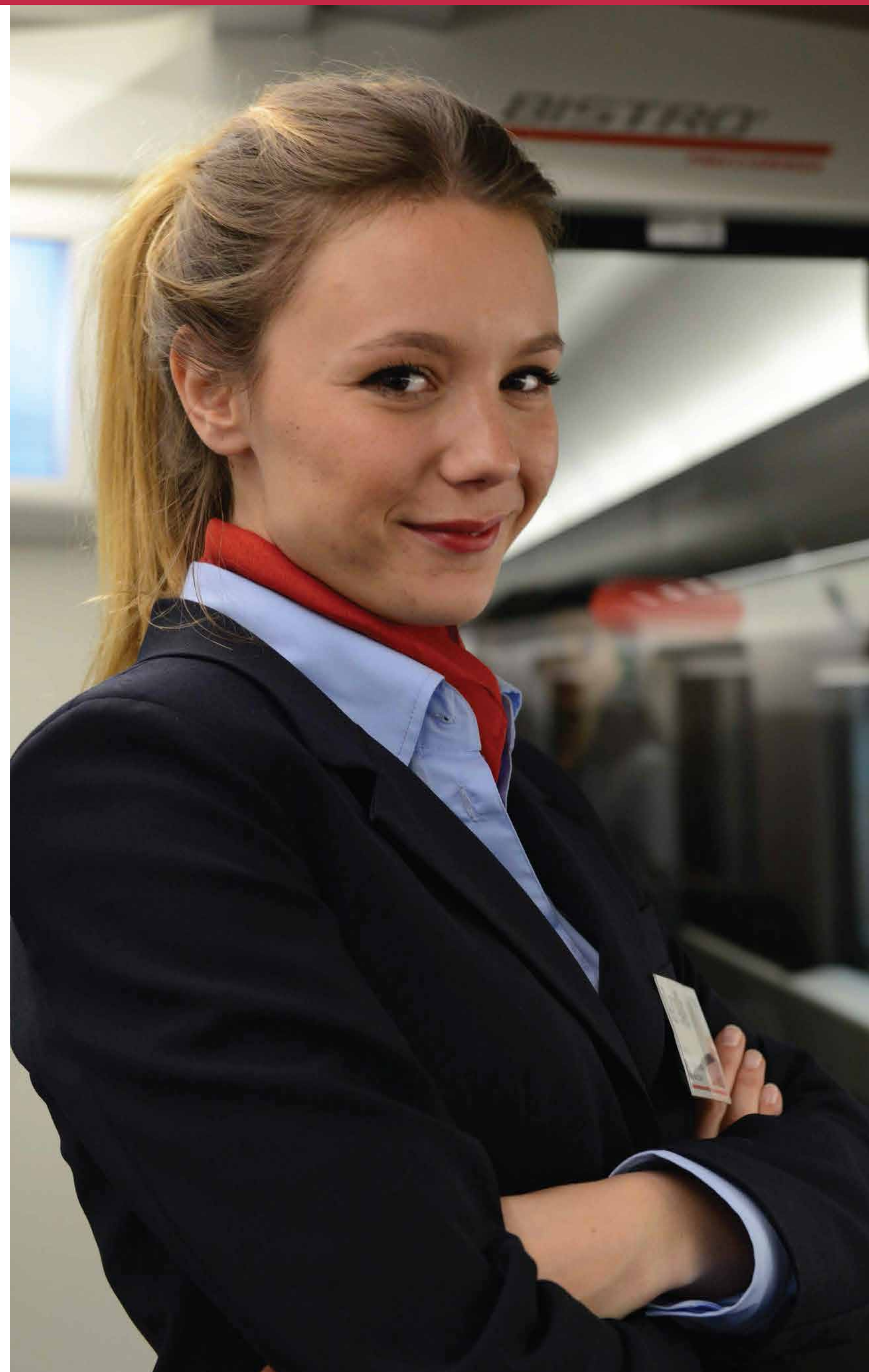
Ci impegniamo a rafforzare il ruolo del Gruppo all'interno della collettività, partendo dalla consapevolezza che uno sviluppo economico di lungo periodo debba garantire contestualmente l'aumento del benessere sociale e del patrimonio naturale.

Intendiamo prediligere le attività che valorizzino le esternalità positive, generando maggiore valore economico, sociale e ambientale, diretto, indiretto e indotto.

Intendiamo rispettare e supportare le comunità, anche attraverso iniziative sociali e ambientali, perché siamo convinti che un loro sviluppo, non solo di tipo economico, contribuisca a creare valore anche per il Gruppo. Per questo programiamo le nostre attività con responsabilità e attenzione ai diritti delle generazioni future, valutando gli impatti sia sul tessuto sociale sia sull'ambiente.

Ci impegniamo a minimizzare gli impatti negativi e massimizzare gli impatti positivi delle nostre attività sull'ambiente e sulla collettività, nonché a prevenire i rischi per le popolazioni e per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto delle *best practice*.

In particolare, riteniamo che il nostro contributo più rilevante, per l'ambiente e per la collettività, consista nella realizzazione di un sistema di mobilità che valorizzi l'integrazione di modalità di trasporto, collettive, condivise o individuali, ma comunque sostenibili.



6. SISTEMA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO

Fermo restando l'obbligo di tutti noi e, in particolare, degli Organi Sociali e del *Management*, di rispettare e far rispettare i valori e gli standard di comportamento del Codice Etico, ciascuna Società istituisce al proprio interno un Comitato Etico garante del rispetto delle sue norme, con compiti consultivi e di indirizzo dell'attività aziendale; esso è composto in conformità alle disposizioni di Gruppo in materia.

Il Comitato Etico è nominato dal Consiglio di Amministrazione della Società di appartenenza ed ha il compito di:

- ✓ **chiarire** mediante pareri consultivi il significato e l'applicazione del Codice Etico;
- ✓ **esaminare** le segnalazioni e le notizie ricevute, attraverso i canali di comunicazione definiti, promuovendo le verifiche più opportune in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni aziendali in materia;
- ✓ **garantire** la massima riservatezza del segnalante, dei soggetti e dei fatti segnalati, utilizzando criteri e modalità di gestione delle informazioni e dei documenti idonei a tutelare l'identità e l'onorabilità dei soggetti sopra citati, fatti salvi gli obblighi di legge;
- ✓ **supportare** le competenti strutture aziendali nella definizione di iniziative comunicative e/o formative del personale, aventi ad oggetto il Codice Etico ed i suoi aggiornamenti;
- ✓ **proporre**, direttamente o tramite il Comitato della propria controllante, al Comitato di Capogruppo eventuali necessità di modifiche/integrazioni del Codice Etico di Gruppo;
- ✓ **coordinarsi** e mantenere flussi informativi con l'Organismo di Vigilanza della Società nominato ai sensi del D.lgs. n. 231/2001 per gli aspetti di reciproco interesse;
- ✓ **informare** periodicamente il Consiglio di Amministrazione della società di appartenenza sulle attività svolte con particolare riferimento alla gestione delle segnalazioni ricevute.

Nello svolgimento della propria attività il Comitato si avvale del supporto operativo delle competenti strutture aziendali.

7. SEGNALAZIONI E INDICAZIONI

Se qualcosa ti preoccupa, hai domande o vuoi fare una segnalazione, rivolgiti al Comitato Etico. È un tuo diritto e una tua responsabilità dare tempestivamente notizia di fatti che in buona fede ritieni potenzialmente illeciti, irregolari o comunque contrari al Codice.

Per agevolare l'accertamento dei fatti, t'incoraggiamo a rivelare la tua identità quando fai la segnalazione, ricordandoti che la tua tutela in qualità di segnalante è assicurata.

Infatti, applichiamo una politica di tolleranza zero contro le ritorsioni.

Ti assicuriamo che:

TRATTIAMO

seriamente ed in modo equo e rapido qualunque fatto o dubbio segnalato, ove circostanziato, promuovendo le iniziative più opportune in coerenza con quanto previsto dalle disposizioni aziendali in materia;

SVOLGIAMO

gli accertamenti con riservatezza in linea con le disposizioni normative, per garantire la tutela del segnalante e l'identità ed onorabilità dei soggetti segnalati, utilizzando idonei criteri e modalità di gestione delle informazioni e dei documenti;

NON TOLLERIAMO

ritorsioni contro chiunque effettui una segnalazione, collabori ad un accertamento, rifiuti di partecipare ad attività che violino le leggi, le norme interne nonché i valori e gli standard definiti nel presente Codice.

Puoi inviare segnalazioni o domande al Comitato Etico della tua società attraverso le seguenti modalità:



via e-mail all'indirizzo di posta del
Comitato Etico della tua Società



con una lettera al Comitato Etico
della tua Società



utilizzando gli altri strumenti di comunicazione
messi a disposizione dalla tua Società

Ferrovie dello Stato Italiane SpA
Piazza della Croce Rossa, 1
00161 Roma
www.fsitaliane.it

Edizione Febbraio 2018

