

## **CODICE ETICO**

### *COMMERCIO CON CUORE E INTELLIGENZA*

*L'agire etico costituisce valore e condizione di successo.*

*Trasparenza, onestà, affidabilità e senso di responsabilità rappresentano il presupposto fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e il riferimento per l'operato quotidiano di amministratori, dipendenti, collaboratori e di quanti operano, stabilmente o temporaneamente, per conto della nostra società. I principi e le regole di comportamento sanciti dal presente Codice Etico contribuiscono ad affermare la credibilità della nostra società.*

*Il Codice Etico costituisce dunque un modello di riferimento comportamentale imprescindibile, che identifica i valori in cui crediamo sia come persone che come azienda.*

Jörg Mingers

Il Codice Etico è parte integrante del modello di Modello di organizzazione, gestione e controllo previsto dall'art. 6 del D.Lgs. 231/2001 in materia di "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art.11 della legge 29 settembre 2000 n.300".

## **INDICE**

### **1 Motto, Valori Aziendali e Principi di gestione**

### **2 Ambito di applicazione**

- 2.1 Rispetto delle leggi e delle regole aziendali
- 2.2 Trasparenza, onestà, imparzialità, rispetto e collaborazione
- 2.3 Rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori
- 2.4 Tutela della salute e della sicurezza nell'ambiente di lavoro
- 2.5 Pari opportunità e non discriminazione
- 2.6 Valorizzazione e formazione delle risorse umane
- 2.7 Salvaguardia dell'ambiente
- 2.8 Sicurezza e qualità dei prodotti e servizi
- 2.9 Protezione dei dati
- 2.10 Tutela di know-how, brevetti, informazioni riservate aziendali e commerciali

### **3 Linee comportamentali e di condotta**

- 3.1 Il cliente prima di tutto!
- 3.2 Fornitori e partner
- 3.3 Collaboratori e consulenti
- 3.4 Istituzioni e Pubblica Amministrazione
- 3.5 Regali e omaggi
- 3.6 Donazioni, sponsorizzazioni e beneficenza

### **4 Conflitti d'interesse**

### **5 Trattamento dei beni aziendali**

### **6 Violazioni e segnalazioni**

### **7 Verifica e revisione del Codice**

## **(1) Motto, Valori Aziendali e Principi di gestione**

Il motto Douglas è “commercio con cuore e intelligenza” ed è alla base del successo Douglas. Esso descrive la cultura aziendale, l'immagine e il concetto di “lifestyle”: gentilezza, simpatia e cordialità unite a competenza, entusiasmo e servizio trasformano i pensieri in azioni concrete. Vi sono poi i valori aziendali ed i principi di gestione che indicano ad ogni collaboratore del gruppo DOUGLAS come il motto aziendale possa essere applicato nell'agire quotidiano e come il contributo di ciascuno possa trasformare i concetti in azioni concrete di successo.

I valori aziendali e i principi di gestione della società sono parte della strategia aziendale e svolgono una funzione di comunicazione degli obiettivi comuni e rafforzano l'identità dell'organizzazione.

I Valori Aziendali Douglas sono:

### **Soddisfazione dei clienti**

L'obiettivo è quello di trasformare la relazione con il cliente in un'esperienza indimenticabile, trasformare i suoi bisogni in ben-essere e bell-essere, entusiasmandolo con la competenza e capacità di emozionare.

### **Soddisfazione dei collaboratori**

Il successo Douglas è il successo dei suoi collaboratori, la risorsa strategica e centrale per la realizzazione degli obiettivi; la loro capacità, competenza e motivazione assicurano il successo e il futuro dell'azienda.

### **Agire da imprenditore**

Fondamentale è l'efficienza e l'efficacia nei processi aziendali per accrescere il risultato economico; creare spazi decisionali, in ogni ambito lavorativo, affrontando con flessibilità e coraggio ogni sfida.

### **Innovazione**

Assicurare lo sviluppo di continue soluzioni innovative per aumentare il livello di eccellenza, prefiggendo il raggiungimento di strategie efficaci per rispondere ad un mercato in continua evoluzione.

### **Sostenibilità**

L'impegno ad essere interlocutori coerenti, autorevoli, aperti e disponibili, pronti a fornire risposte e soluzioni affidabili e responsabili in un'ottica di successo quotidiano tuttavia proiettato al futuro, attenti al rispetto di tutte le risorse.

Oltre ai valori, Douglas ha creato anche dei principi di gestione. I principi di gestione sono la guida per chi deve gestire delle persone: il rispetto di essi è una prerogativa aziendale.

I principi di gestione Douglas sono:

**Fiducia e Responsabilità:** essere un responsabile di un team Douglas significa impegnarsi a essere interlocutore disponibile e competente, sempre pronto a fornire supporto, risposte e soluzioni a collaboratori e superiori.

**Rispetto e riconoscimento:** essere un responsabile di un team Douglas significa promuovere un rapporto rispettoso, professionale ed equo con tutti i collaboratori basato sulla trasparenza, la stima reciproca e l'apprezzamento.

**Stimolare e valorizzare:** essere un responsabile di un team Douglas significa impegnarsi a favorire un clima aziendale positivo, capace di suscitare senso di appartenenza e impegno verso la realizzazione degli obiettivi aziendali.

**Orientamento agli obiettivi:** essere un responsabile di un team Douglas significa impegnarsi al raggiungimento degli obiettivi coinvolgendo tutto il proprio team.

**Informazione e comunicazione:** essere un responsabile di un team Douglas significa favorire il dialogo anche su temi difficili per evitare malintesi e favorire la collaborazione tra i membri del team

**Innovazione e creatività:** essere un responsabile di un team Douglas significa essere aperti alle novità, per interpretare correttamente i segnali del tempo e del mercato, anticipando le tendenze e generando continuità di sviluppo e profitto

**Tradizione e cambiamento:** essere un responsabile di un team Douglas significa fare tesoro dei successi del passato imparando dagli errori, per muoversi verso il futuro sviluppando soluzioni concrete che portino al successo.

## **(2) Ambito di applicazione.**

Profumerie Douglas s.p.a. svolge sin dal 1989 attività di commercio al minuto di prodotti di cosmesi e di profumeria con numerosi punti vendita in tutta Italia. La società offre altresì ai propri clienti selezionati servizi di estetica e di photo shooting. Obiettivo della società è implementare la propria rete di vendita e la qualità dei prodotti e servizi offerti, al fine di garantire la soddisfazione dei clienti e di migliorare al contempo la profittabilità dell'azienda.

Il Codice Etico rappresenta i valori e le norme comportamentali cui devono attenersi tutti i dipendenti della società, i collaboratori e i tirocinanti, i dipendenti di altre società del Gruppo DOUGLAS che prestino, anche soltanto temporaneamente, attività lavorativa in Profumerie Douglas s.p.a. e ancora amministratori, sindaci, procuratori, consulenti, appaltatori e qualsiasi soggetto che operi in nome e per conto di Profumerie Douglas s.p.a.

La società si impegna a promuovere la diffusione e il rispetto dei principi contenuti nel presente Codice Etico, affinché possa essere applicato da ciascuno nell'agire quotidiano e da ciascuno trasformato in azioni concrete di successo.

### **(2.1) Rispetto delle leggi e delle regole aziendali.**

Profumerie Douglas s.p.a. considera il rispetto delle leggi e dei regolamenti un valore primario nell'esercizio della propria attività d'impresa. La società non intraprenderà né proseguirà alcun rapporto con chi non intenda rispettare tale principio fondamentale. E' vietata qualsiasi

iniziativa o attività che possa costituire reato, ancorché posta in essere a vantaggio della società.

Profumerie Douglas s.p.a. fornisce e rende disponibili, all'interno della propria organizzazione, direttive e protocolli aziendali nel pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, delle disposizioni vigenti e del contratto collettivo di riferimento, oltre che del Codice Etico adottato dal Gruppo DOUGLAS.

Si richiede a ciascun collaboratore, partner commerciale e consulente di documentarsi e di rispettare tali prescrizioni secondo i propri compiti e mansioni.

#### (2.2) Trasparenza, onestà, imparzialità, rispetto e collaborazione.

Ciascuno è tenuto a svolgere la propria attività secondo principi di correttezza e onestà. Sono vietati pratiche e comportamenti fraudolenti, atti di corruzione, favoritismi e più in generale condotte contrarie alla legge, ai regolamenti di settore, ai regolamenti interni e a quanto previsto dal presente Codice Etico.

L'operato di ciascuno dev'essere assolutamente imparziale, cioè tale da evitare ogni discriminazione basata sull'età, il sesso, lo stato di salute, la razza, la nazionalità, le opinioni politiche e religiose.

Si richiede a tutti di operare nel pieno rispetto gli uni degli altri e collaborare nell'interesse esclusivo della società. La qualità dei rapporti tra la società e chi opera per essa – dipendenti, collaboratori, partner commerciali, consulenti – è un valore imprescindibile e favorisce la creazione di un ambiente di lavoro che permette a tutti di esprimere le proprie potenzialità.

Si richiede altresì di agire in totale trasparenza: ogni operazione e transazione dev'essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua; per ciascuna iniziativa commerciale della società dev'esserci un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, ai controlli finalizzati a verificare le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione, nonché a individuare chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

#### (2.3) Rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori.

Profumerie Douglas s.p.a. rispetta i diritti umani e ne sostiene l'osservanza ed agisce in conformità ai principi sanciti dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro. Profumerie Douglas s.p.a. garantisce il rispetto dei diritti dei lavoratori sanciti dai trattati internazionali, dalla normativa nazionale e dal CCNL di riferimento. La società rifiuta e non tollera l'impiego del lavoro forzato o minorile.

#### (2.4) Tutela della salute e della sicurezza nell'ambiente di lavoro.

La società si impegna a rispettare e a pretendere il rispetto da parte dei propri dipendenti, collaboratori e partner commerciali della normativa vigente in materia di tutela della salute e

della sicurezza sul posto di lavoro. A tal fine Profumerie Douglas s.p.a. promuove comportamenti responsabili da parte dei propri dipendenti e collaboratori e fornisce strumenti adeguati di prevenzione degli infortuni sul lavoro a salvaguardia della salute del personale.

#### (2.5) Pari opportunità e non discriminazione.

Profumerie Douglas s.p.a. si impegna a non porre in essere alcun atto discriminatorio in materia di selezione e assunzione del personale, attribuzione di compiti e mansioni, formazione, retribuzione e crescita professionale.

#### (2.6) Valorizzazione e formazione delle risorse umane.

Profumerie Douglas s.p.a. valorizza la competenza e la professionalità del personale mediante strumenti di formazione e di aggiornamento.

Ogni manager rappresenta un modello di ruolo e ha il compito di testimoniare, promuovere e diffondere i principi e i valori previsti dal Codice Etico. Ogni manager è responsabile dei propri collaboratori. I manager devono garantire supporto e un adeguato flusso di informazioni, concordare obiettivi chiari, ambiziosi e realistici e promuovere lo sviluppo professionale dei collaboratori

#### (2.7) Salvaguardia dell'ambiente.

Profumerie Douglas s.p.a. si propone di operare in modo ecologicamente e socialmente sostenibile. A tal fine la società si adopera affinché anche i propri fornitori garantiscano una produzione dal minore impatto ambientale possibile.

La società promuove, inoltre, comportamenti virtuosi da parte dei propri dipendenti e collaboratori, affinché operino assicurandosi che l'attività svolta abbia il minor impatto possibile sull'ambiente.

#### (2.8) Sicurezza e qualità dei prodotti e servizi.

Profumerie Douglas s.p.a. persegue un'autentica politica della qualità e della sicurezza e riconosce nella Certificazione di Qualità uno strumento utile e necessario per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

#### (2.9) Protezione dei dati.

La società garantisce che le informazioni personali e sensibili in proprio possesso relative a propri dipendenti, collaboratori, partner commerciali, consulenti, clienti, vengono trattate nel pieno rispetto della normativa vigente; a tale scopo, la società pone in essere misure idonee ad assicurare la protezione dei dati da ogni trattamento illecito o fraudolento.

## (2.10) Tutela di know-how, brevetti, informazioni riservate aziendali e commerciali.

E' vietato al personale dell'azienda e ai collaboratori esterni diffondere informazioni riservate di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito delle proprie funzioni, riguardanti la società e i suoi interlocutori, nonché divulgare informazioni relative a marchi e brevetti, segreti aziendali e commerciali, know-how tecnico in possesso della società e del Gruppo DOUGLAS.

### **(3) Linee comportamentali e di condotta.**

#### (3.1) Il cliente prima di tutto.

Profumerie Douglas s.p.a. riconosce come obiettivo primario la soddisfazione del cliente. Per fornire un servizio adeguato alle richieste e alle esigenze dei clienti stessi è necessario che ciascuno si adoperi al massimo delle proprie possibilità, mantenendo sempre un rapporto onesto, collaborativo e rispettoso, orientando il proprio comportamento secondo alcune regole fondamentali, così come previsto e prescritto dalle direttive aziendali, quali:

1. "ad ogni cliente e ad ogni potenziale cliente mostro con orgoglio la mia filiale";
2. "ogni cliente e ogni potenziale cliente riceve una offerta / un servizio";
3. "ogni cliente riceve un servizio aggiuntivo";
4. "ogni cliente riceve subito una soluzione";
5. "ogni cliente viene ringraziato, salutato e invitato a tornare".

#### (3.2) Fornitori, partner commerciali e consulenti.

Profumerie Douglas s.p.a. seleziona i propri fornitori e partner commerciali, nonché i consulenti esterni secondo criteri oggettivi e documentabili di competitività e qualità ed in linea con i principi di cui al presente Codice Etico, impegnandosi comunque a garantire il rispetto della libera concorrenza senza alcuna distorsione.

Profumerie Douglas s.p.a. si impegna a valorizzare sempre la trasparenza e la correttezza nei rapporti con i propri fornitori, partner commerciali e consulenti, in quanto interlocutori privilegiati ed espressione diretta dell'immagine della società.

Ciascun collaboratore dovrà impegnarsi nello svolgimento delle proprie mansioni a mantenere il proprio operato su elevati standard di qualità allo scopo di rispondere alle richieste di fornitori, partner commerciali e consulenti, favorire il dialogo e la collaborazione reciproca, fornire dati e informazioni completi, affidabili e accurati.

#### (3.3) Collaboratori.

Profumerie Douglas s.p.a. riconosce l'importanza e il valore dei propri collaboratori intesi come: dipendenti, personale in somministrazione lavoro, tirocinanti e stagisti. I collaboratori sono patrimonio fondamentale e irrinunciabile dell'azienda; la società è consapevole che,

grazie anche all'operato del proprio personale, è stato possibile raggiungere e sarà possibile migliorare gli ottimi risultati che la caratterizzano all'interno del proprio mercato di riferimento. Per questi motivi, in particolare, la società si impegna a: mantenere all'interno della propria struttura organizzativa un clima idoneo alla crescita umana e professionale dei propri collaboratori; rispettare la dignità, la professionalità, la salute e la sicurezza dei collaboratori; agire nel pieno rispetto della normativa vigente e del CCNL; valorizzare il personale e supportarne la formazione e lo sviluppo professionale; favorire un ambiente di lavoro caratterizzato dal dialogo e dal confronto reciproco. I responsabili del Gruppo Douglas gestiscono i propri collaboratori in base ai valori aziendali e ai principi di gestione sopra citati e divengono il loro punto di riferimento; favorendo un clima aziendale positivo, creano team vincenti, capaci di raggiungere gli obiettivi con grande successo.

Ciascun collaboratore deve a sua volta porre in essere comportamenti conformi alle direttive aziendali, nel pieno rispetto della dignità, della professionalità, della salute e della sicurezza dei propri colleghi; dovrà, inoltre, prestare attenzione all'aspetto personale ed al proprio abbigliamento, sia in sede che fuori sede, nonché in filiale, osservando le prescrizioni contenute nei regolamenti interni. Ciascun collaboratore non dovrà adottare comportamenti che possano ledere l'immagine e la reputazione della società.

#### (3.4) Istituzioni e Pubblica Amministrazione.

Profumerie Douglas s.p.a. opera nei rapporti con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione secondo principi di correttezza e trasparenza al fine di garantire comportamenti chiari che non possano essere interpretati da parte dei soggetti coinvolti come ambigui o contrari alle normative vigenti.

La società, qualora si avvalga di consulenti o di soggetti terzi per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, si assicurerà che nei confronti del consulente e del suo personale o nei confronti del soggetto terzo siano applicate le stesse direttive valide anche per i propri collaboratori. Qualsiasi rappresentanza da parte di consulenti o soggetti terzi è esclusa quando si possano creare conflitti d'interesse.

Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara con la Pubblica Amministrazione si dovrà operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale.

Inoltre, nel corso di una trattativa d'affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese (direttamente o indirettamente) le seguenti azioni:

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale;
- offrire o in alcun modo fornire omaggi;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

In ogni caso, nel corso di una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni, per conto della Pubblica Amministrazione.

#### (3.5) Regali e omaggi.

Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione, nonché ad amministratori, sindaci, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili, liquidatori o dipendenti di altro ente o a loro parenti, sia italiani che di altri Paesi, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore. Si considerano atti di corruzione sia i pagamenti illeciti fatti direttamente dalla società o da suoi dipendenti, sia i pagamenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto della società sia in Italia che all'estero.

Si proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione. Inoltre, i collaboratori della società con potere decisionale non dovranno accettare regali e godere di vantaggi rilevanti offerti da fornitori o altri partner commerciali; si considerano rilevanti, ad esempio, regali di una certa entità, inviti a viaggi, grandi manifestazioni serali o altri eventi. Sono ammessi soltanto omaggi che abbiano carattere puramente simbolico e che possano essere riconducibili ai normali rapporti di cortesia.

Non sono ammessi, per alcuna ragione, la dazione e il ricevimento di alcuna regalia che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o che comunque possa essere interpretata come rivolta ad acquisire trattamenti di favore per sé o nella conduzione di attività collegabili alla società.

Poiché il successo della nostra società si fonda anche sulla fiducia reciproca, ciascun collaboratore interessato dovrà informare senza indugio il proprio superiore di regali o vantaggi già percepiti ovvero comunque offerti.

#### (3.6) Donazioni, sponsorizzazioni e beneficenza.

Profumerie Douglas s.p.a. supporta alcuni enti pubblici ovvero associazioni di pubblica utilità con donazioni in denaro e in natura, oltre che mediante la sponsorizzazione. Al fine di evitare possibili conflitti d'interesse e garantire una condotta univoca all'interno del gruppo DOUGLAS, le donazioni, la sponsorizzazione e la beneficenza non potranno avere finalità politiche o religiose, non potranno essere offerte in cambio di prestazioni o decisioni in proprio favore e, in ogni caso, saranno ammesse esclusivamente a seguito di procedure di autorizzazione trasparenti.

#### (4) Conflitti d'interesse.

Profumerie Douglas s.p.a. si impegna a evitare qualsiasi situazione di conflitto d'interessi in conformità alle disposizioni di legge relative.

Tutti i collaboratori sono tenuti ad evitare situazioni di vantaggio personale legate all'esercizio delle proprie attività lavorative. Ai collaboratori della società con potere decisionale si richiede di compilare e restituire il questionario adottato dal Gruppo DOUGLAS inerente il principio contabile internazionale n. 24.

Eventuali situazioni di potenziale conflitto d'interessi dovranno essere comunicate al proprio diretto superiore e alla direzione del personale, che assumeranno le iniziative opportune. Così, ad esempio, può creare un conflitto di interesse:

- ricoprire incarichi professionali all'esterno dell'azienda senza autorizzazione;
- svolgere attività personali durante il proprio orario di lavoro;
- utilizzare i beni aziendali per interessi propri;
- avere partecipazioni in aziende che abbiano rapporti professionali con la società senza averne data comunicazione agli organi aziendali competenti;
- eseguire lavori o servizi per aziende che abbiano rapporti professionali con la società senza averne data comunicazione agli organi aziendali competenti.

### **(5) Trattamento dei beni aziendali.**

Ciascun collaboratore, nel ricevere in consegna un bene aziendale, si impegna a utilizzarlo con la diligenza del buon padre di famiglia e ad attenersi in maniera scrupolosa alle norme che ne disciplinano l'utilizzo, secondo le caratteristiche specifiche del bene e le direttive aziendali. Tutti i beni aziendali devono essere considerati strumenti di lavoro ed utilizzati esclusivamente a tale scopo.

In nessun caso è consentito utilizzare i beni aziendali e, in particolare, le risorse informatiche e di rete per finalità contrarie a norme imperative di legge, all'ordine pubblico o al buon costume, nonché per commettere reati o indurre alla commissione di reati.

### **(6) Violazioni e segnalazioni.**

Eventuali violazioni alle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico e nei regolamenti aziendali dovranno essere prontamente segnalate al *Compliance Officer* della società, Dott. Andrea Bari, presente nella sede legale di Profumerie Douglas s.p.a. e reperibile al numero telefonico 045-6313107 ovvero via mail [a.bari@douglas.it](mailto:a.bari@douglas.it).

Il *Compliance Officer* tratterà la segnalazione ricevuta con la massima discrezione e riservatezza, avviando una prima attività di verifica dei fatti portati alla sua attenzione, per poi riferire direttamente all'Organismo di Vigilanza. Quest'ultimo stabilirà, sulla base degli elementi fattuali acquisiti e, in ogni caso, nel rispetto del Codice Sanzionatorio, se archiviare la segnalazione ovvero se assumere provvedimenti nei confronti dei trasgressori.

### **(7) Verifica e revisione del Codice.**

La società provvederà a verificare con cadenza annuale l'applicabilità in concreto del presente Codice, apportandovi le modifiche eventualmente necessarie.