



# Carta etica

PRIVACY

IMPEGNO

**URGO**  
INVENT & CARE



Hervé Le Lous

*Presidente del Gruppo URGO*

# INTERVENTO DEL PRESIDENTE

**C**resciamo e con noi le nostre ambizioni: di recente abbiamo varcato la soglia dei 3100 collaboratori in 22 paesi! Il nostro obiettivo è la leadership nella cicatrizzazione e nell'automedicazione responsabile, in tutti i paesi in cui siamo presenti. Con la nostra start-up UrgoTech, sviluppiamo innovazioni di rottura nel campo della salute.

Le nostre attività si diversificano, i nostri scambi si amplificano, moltiplichiamo quindi le nostre interazioni esterne ed interne e, potenzialmente, i rischi individuali e collettivi. Per continuare a crescere e a migliorare nel rispetto delle leggi e dei diritti di ognuno, abbiamo progettato una base comune per tutti: la Carta etica del Gruppo URGO.

Fare rispettare i vostri diritti, rispettando quelli di coloro che vi circondano sembra un principio semplice, ma riveste molteplici significati! Dinanzi a questioni inerenti al rispetto delle persone, della privacy oppure ancora della prevenzione dei conflitti di interesse, talvolta le risposte da apportare sono complesse. Abbiamo ideato questa Carta in tal senso. Tutti i temi trattati in questa carta saranno suddivisi e approfonditi in procedure messe in atto in ogni azienda del Gruppo URGO.

La Carta deve essere un concreto punto di riferimento per ognuno di voi, qualunque sia la vostra posizione nell'azienda. Vi deve consentire di interrogarvi sul comportamento da adottare ogni giorno nelle vostre relazioni all'interno del Gruppo e all'esterno di esso, con i nostri partner, fornitori e clienti esterni.

Per continuare a innovare per guarire, nel rispetto delle leggi e degli altri.

**URGO**  
INVENT & CARE

# Sommario

INTERVENTO DEL COMPLIANCE OFFICER	5
<b>RISPETTO DELLE PERSONE</b>	<b>6-7</b>
<b>RISPETTO DELLA PRIVACY</b>	<b>8-9</b>
<b>RISPETTO DELL'IGIENE, DELLA SALUTE, DELLA SICUREZZA E DELL'AMBIENTE</b>	<b>10-11</b>
<b>CONTRASTO ALLA CORRUZIONE</b>	<b>12-13</b>
<b>PREVENZIONE DEI CONFLITTI DI INTERESSE</b>	<b>14-15</b>
RISERVATEZZA DEI DATA SENSIBILI	16-17
<b>BUONE PRATICHE DI COMUNICAZIONE E DI PROMOZIONE</b>	<b>18-19</b>
TUTELA DELL'IMMAGINE DELL'AZIENDA	20-21
<b>RISPETTO DELLA SALUTE PUBBLICA</b>	<b>22-23</b>
<b>RISPETTO DELLA LIBERA CONCORRENZA</b>	<b>24-25</b>
<b>PROTEZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E INDUSTRIALE</b>	<b>26-27</b>
RELAZIONI CON I PARTNER DELL'AZIENDA	28-29
<b>DISPOSITIVO DI ALLARME</b>	<b>30-31</b>



Claire Boichot  
Compliance Officer URGO Group

## L'ETICA OGNI GIORNO

Questa Carta etica si prefigge l'obiettivo di aiutarci a capire cosa ci si aspetta da noi, collaboratori del Gruppo, nel nostro ambiente professionale. Stabilisce i principi di base e riporta esempi concreti. Questi principi non sono facoltativi: dobbiamo rispettarli.

Oltre alla presente Carta, esistono politiche e procedure aziendali che devono essere applicate. D'altronde, questa Carta non vuole sostituire preesistenti documenti etici. Serve da base comune e da fonte di ispirazione e consente di definire un ambito e di capire meglio la logica e la finalità delle politiche e delle procedure stesse.

Le questioni etiche sono di raro semplici, devono tuttavia essere trattate.

In caso di incertezza o di dubbi sul comportamento da avere in una particolare situazione, si prega di rivolgersi al proprio superiore, ai servizi legali, ai servizi delle risorse umane o al Compliance Officer.

In effetti, il mio ruolo consiste nel **sensibilizzare i collaboratori al rispetto di un'etica professionale**:

- Consigliando qualora necessario,
- Creando strumenti, come questa Carta etica,
- Proponendo formazioni sulle politiche e sulle procedure del Gruppo.

Ho inoltre l'incarico di:

- **Rilevare e prevenire i rischi di non-conformità (rischi di infrazione, di controversia, di sanzione, di reputazione)**, attraverso la preparazione di procedure, l'assistenza ai collaboratori nella messa in atto di tali procedure e il controllo del rispetto delle stesse.
- **Garantire il corretto funzionamento della procedura di allarme** trattata nella presente Carta.

**Mi potete contattare in tutti i seguenti casi:**

- Preoccupazioni inerenti ad alcune pratiche e bisogno di una consulenza per risolverle.
- Dubbi sulla legalità o sulla conformità di un comportamento.
- Un consiglio sull'applicazione di una procedura o di una politica.
- Per consigliarci eventuali miglioramenti delle nostre politiche e procedure.
- Segnalare un comportamento o una situazione anomala, oppure ancora una violazione della presente Carta.

**Come contattarmi:**

- Per gli allarmi: [alerte.compliance@group.urgo.com](mailto:alerte.compliance@group.urgo.com)
- Per tutti gli altri argomenti: [c.boichot@group.urgo.com](mailto:c.boichot@group.urgo.com) / + 33 (1) 85 65 24 96.

# RISPETTO DELLE PERSONE

Promuovere la dignità e la diversità

URGO, in quanto azienda internazionale, promuove la diversità nella sua organizzazione e considera le differenze tra i collaboratori e i partner commerciali come una ricchezza indispensabile al suo successo

## DOBBIAMO:

- **Essere rispettosi degli altri**, trattando i nostri collaboratori, i nostri colleghi di lavoro e i nostri partner commerciali come vorremmo essere trattati.
- **Favorire le pari opportunità** per ogni collaboratore o candidato in materia di assunzione.
- Offrire ai nostri collaboratori **condizioni di lavoro conformi all'etica**.
- Consentire ai nostri collaboratori di valutare obiettivamente le loro performance e sviluppare le loro competenze.
- **Proibire ogni forma di discriminazione**, al momento dell'assunzione e durante la relazione di lavoro, fondata sui seguenti punti:
  - genere,
  - età,
  - origine,
  - religione,
  - orientamento sessuale,
  - aspetto fisico,
  - stato di salute,
  - situazione di handicap,
  - appartenenza sindacale, ecc.

## Non DOBBIAMO:

- **Avere comportamenti che possano ledere la dignità dell'individuo** e nella fattispecie compiere molestie in qualsivoglia forma e a qualsiasi fine (ad esempio, favori sessuali non potranno essere moneta di scambio di un'assunzione o di una promozione).
- **Proferire parole sconosciute riguardanti la razza**, il colore, l'etnicità, le credenze, la religione, il sesso, l'orientamento sessuale, la gravidanza, ecc...
- **Tacere se ci sentiamo vittima** di molestie o se ne siamo testimoni: dobbiamo parlarne ai nostri superiori, alle Risorse Umane o al Compliance Officer. Le molestie possono essere segnalate nell'ambito della procedura di allarme, scrivendo al Compliance Officer all'indirizzo: [alerte.compliance@group.urgo.com](mailto:alerte.compliance@group.urgo.com).



## In pratica

Uno dei miei colleghi racconta barzellette razziste che mi mettono a disagio. Cosa devo fare?

——— *Il suo collega deve essere messo al corrente che queste barzellette creano un ambiente di lavoro negativo. D'altronde la incoraggiamo a farlo di persona, se si sente in grado di farlo. Anche se parla direttamente con il collega, deve segnalare la cosa al suo superiore che prenderà le misure del caso. Può inoltre contattare le Risorse Umane o il Compliance Officer.*

Cosa sono le molestie sessuali? Sono commesse necessariamente da un/una superiore?

——— *Le molestie sessuali sono costituite da parole e da comportamenti ripetuti a connotazione sessuale che ledono la dignità di una persona per via del loro carattere degradante o umiliante, o che creano una situazione di intimidazione, ostile o offensiva nei confronti di una persona. Si può trattare anche di pressioni gravi, anche non ripetute, esercitate per ottenere un atto di natura sessuale per sé o per un terzo. L'autore delle molestie può essere un manager o qualsiasi collega, addirittura un cliente. La vittima può essere un uomo o una donna. Anche se la legislazione del vostro paese non reprime questo tipo di comportamenti, sono strettamente vietati nel Gruppo, così come tutte le altre forme di molestie.*

# RISPETTO DELLA PRIVACY

Proteggere i dati personali

Un dato personale è un'informazione che consente di identificare direttamente o indirettamente una persona fisica (nome, data di nascita, numero di previdenza sociale, fotografia, indirizzo di posta elettronica, credenziali informatiche, ecc.). La trasmissione di tale dato a un terzo necessita il previo accordo della persona interessata.

## DOBBIAMO:

- **Garantire la riservatezza** dei dati personali:
  - dei nostri colleghi e collaboratori,
  - dei pazienti,
  - dei clienti,
  - dei medici,
  - e di qualunque altra persona interessata alle nostre attività.
- **Informare** le persone interessate nella raccolta e nel trattamento dei loro dati personali per consentirgli di esercitare i loro diritti.
- Raccogliere e trattare i **dati personali soltanto a fini professionali specifici e legittimi**.
- Accertarci che i **dati personali siano conservati nella massima sicurezza**.

## Non DOBBIAMO:

- **Condividere con terzi**, senza autorizzazione dell'interessato e/o del nostro superiore, i dati personali a cui abbiamo accesso nell'ambito delle nostre funzioni.
- **Raccogliere** più dati del necessario rispetto alle finalità perseguite.
- **Conservare i dati personali** per tempi che non sono in rapporto con queste stesse finalità.



# PRIVACY

## In pratica

Un amico che non lavora in una Società del Gruppo mi chiede gli indirizzi di posta elettronica dei miei colleghi per un uso professionale. Posso trasmettergli questa lista?

——— *La tutela dei dati personali è un obbligo legale che grava su ognuno di noi. Prima di divulgare informazioni personali, occorre ottenere l'accordo degli interessati.*

Mi piacerebbe mandare ad un collega un regalo di compleanno a sorpresa a casa sua. Ho chiesto alle Risorse Umane di darmi il suo indirizzo di casa e hanno rifiutato dicendomi che occorre l'accordo del collega interessato. Non è un po' esagerato?

——— *Il comportamento delle Risorse Umane è stato corretto: i dati personali dei collaboratori devono restare strettamente riservati. Le Risorse Umane non possono fare eccezioni a questa regola.*

Devo trasferire dei dati personali sui consumatori a un'agenzia di comunicazione in un altro paese. Lo posso fare?

——— *La cosa migliore è contattare prima il servizio legale. Le leggi infatti sono molto diverse da un paese all'altro. D'altronde, non dobbiamo trasferire dati personali a terzi senza esserci accertati che abbiano firmato un impegno di rispetto delle nostre norme in materia di tutela dei dati personali.*

# RISPETTO DELL'IGIENE, DELLA SALUTE, DELLA SICUREZZA E DELL'AMBIENTE

Vivere e lavorare in un ambiente sano

URGO si impegna a preservare, a breve, a medio e a lungo termine, la salute e la sicurezza dei collaboratori e di qualunque persona in relazione con il Gruppo, cioè a valutare, a prevenire e a controllare i rischi fisici, chimici e biologici inerenti alle attività del Gruppo.

## DOBBIAMO:

- Prendere tutte le precauzioni per **mantenere i luoghi di lavoro puliti e di qualità**.
- **Tutelare la salute e la sicurezza dei collaboratori** nonché di qualunque persona in relazione con URGO.
- **Segnalare** immediatamente al responsabile sicurezza del nostro sito o ai nostri superiori **qualunque incidente**, anche minore, nonché qualunque comportamento, impianto o situazione tale da compromettere la sicurezza del nostro ambiente di lavoro.
- Usare le risorse naturali in modo razionale e **minimizzare l'impatto sull'ambiente** delle nostre attività e dei nostri prodotti per tutto il loro ciclo di vita.
- **Riferire** entro i più brevi termini ai nostri superiori qualunque situazione tale da costituire un rischio per la salute, per la sicurezza o per l'ambiente.

## Non DOBBIAMO:

- **Imporre ai nostri collaboratori o ai nostri colleghi situazioni** che possano ledere la loro salute e la loro sicurezza quali, ad esempio, un lavoro che presenta un rischio potenziale per il quale il collaboratore non ha ricevuto un'adeguata formazione.
- **Prendere rischi** sconsiderati nell'esecuzione delle nostre funzioni, ad esempio entrando in zone senza l'adeguata autorizzazione o avendo comportamenti inadeguati durante la guida (velocità, alcolici, ecc.). URGO non tollera nessuna negligenza in materia di regole di circolazione.



## In pratica

Il sistema di controllo antiinquinamento di uno dei componenti essenziali del nostro sistema di fabbricazione è difettoso. Ho appena saputo che ci vorranno tre giorni per ricevere i pezzi di ricambio e ripararli. Possiamo davvero permetterci di fermare la produzione allorché il nostro copiacommissione è pieno?

——— *Il nostro impegno per le buone pratiche ambientali è importante. Questa macchina non dovrebbe funzionare senza il sistema antiinquinamento richiesto. Si devono informare i superiori e cercare insieme una soluzione.*

Il responsabile produzione mi ha chiesto, eccezionalmente, di disattivare un sistema di sicurezza che rallenta la linea di produzione. Cosa devo fare?

——— *Non dobbiamo mai disattivare, scollegare o neutralizzare un sistema di sicurezza o un'attrezzatura di controllo. Se il suo responsabile della produzione insiste, lei deve rifiutare e informare la Direzione del sito e il servizio Risorse Umane. La sicurezza è un impegno assoluto che non deve essere compromesso in nessun caso da vincoli di calendario né da una qualsivoglia altra ragione.*

# CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

Bandire la corruzione in ogni sua forma

La corruzione può essere attiva: quando proponiamo o promettiamo un beneficio indebito.

Può anche essere passiva: quando chiediamo o accettiamo offerte, promesse di denaro, regali, servizi o benefici.

La corruzione può essere esercitata nei confronti di agenti pubblici o di qualunque persona privata.

Ha lo scopo di ottenere da questa persona un atto agevolato per via della sua funzione.

## DOBBIAMO:

- **Remunerare i nostri agenti**, consulenti o intermediari commerciali in base alle loro competenze tecniche, per prestazioni realmente fornite e nel rispetto delle clausole contrattuali e dei regolamenti applicabili.
- **Informare i superiori di qualunque sollecitazione o offerta di benefici personali di cui siamo oggetto.**
- **Informare i nostri superiori** di qualunque domanda di pagamento le cui modalità sarebbero al di fuori del contratto o delle pratiche abituali.
- **Vedere la Carta Anticorruzione** e le politiche specifiche (regali, ospitalità, viaggi) e/o rivolgerci ai nostri superiori e/o al Compliance Officer in caso di dubbio su una situazione o su un comportamento.

## Non DOBBIAMO:

- **Proporre o concedere** a un agente pubblico o a una persona privata (in genere a un cliente) doni, regali o benefici affinché compia (o si astenga dal compiere) un atto della sua funzione, tranne atti di cortesia o di ospitalità usuali o regali di basso valore (in conformità con la politica della vostra azienda).
  - **Accettare di ricevere**, direttamente o indirettamente:
    - un pagamento, un regalo, un prestito, un divertimento o un beneficio
    - da chicchessia impegnato in una relazione di affari con URGO,
- TRANNE:
- atti di cortesia o di ospitalità usuali, pranzi o cene di affari o altre manifestazioni corrispondenti agli usi più ragionevoli del paese o della professione,
  - regali, se il loro valore è basso e se una tale pratica è conforme agli usi del paese.



# INTEGRITÀ

## In pratica

La mia società non può fare regali a un agente pubblico. A titolo personale però, con il mio denaro, posso fare un regalo a questo agente per ringraziarlo del suo aiuto nell'ottenimento di un contratto?

——— *Un tale regalo, donato dalla sua Società o da lei, dal momento in cui supera un valore simbolico, costituisce un atto di corruzione vietato da tutti i regolamenti internazionali. Con una tale azione, lei corre dei rischi per la Società e per lei stesso, poiché i fatti di corruzione sono puniti sia nell'ambito della Società che a livello della persona avente commesso l'atto illegale.*

Un fornitore mi ha appena regalato un borsone di prodotti. So che non gli è costato caro. Posso accettarlo?

——— *Dovrebbe ringraziare il fornitore per la sua generosità, ma rifiutare educatamente il regalo. Può accettare regali o inviti soltanto a condizione che abbiano un valore simbolico: ad esempio, prodotti con il simbolo del suo fornitore o una scatola di cioccolatini sono, in linea di massima, accettabili.*

# Prevenzione dei conflitti di interesse

Evitare che i nostri interessi personali abbiano un'influenza indebita sulle nostre decisioni professionali

## Dobbiamo:

- **Stare molto attenti** alle situazioni in cui l'oggettività delle nostre decisioni professionali potrebbe essere alterata dai nostri interessi personali o da quelli della nostra cerchia.
- **Astenerci** dal partecipare o dall'**esercitare una qualsiasi influenza** su qualunque decisione tale da mettere i nostri interessi personali (o quelli della nostra cerchia) in conflitto con gli interessi di URGO.
- **Informare i nostri superiori:**
  - di qualunque investimento o attività professionale presso un concorrente o presso un fornitore, realizzato da noi stessi o dalla nostra cerchia,
  - dei legami eventualmente esistenti tra i nostri parenti o amici e le attività del Gruppo.
- **Rivolgerci sistematicamente ai nostri superiori**, al servizio legale o al Compliance Officer in caso di dubbio sull'esistenza o meno di un conflitto di interessi.

## Non Dobbiamo:

- **Accettare un regalo** o qualunque altro beneficio che ci faccia sentire debitori e che possa quindi far rimettere in discussione l'obiettività delle nostre decisioni. Tuttavia, in alcuni paesi, rifiutare un regalo di un partner professionale può essere culturalmente malaccetto, se non addirittura nuocere alle future relazioni professionali. In tal caso, occorre fare riferimento alla politica locale della propria Società.
- **Concedere regali** e/o benefici non simbolici a persone che collaborano o che vogliono collaborare con il Gruppo. In effetti, una tale azione può dare al beneficiario l'impressione di essere debitore e, quindi, far rimettere in discussione l'obiettività delle sue decisioni.
- **Utilizzare la nostra posizione da URGO** per procurarci benefici o procurarne a parenti o amici. Ad esempio, la scelta di un biglietto aereo deve essere dettata esclusivamente dal prezzo e dagli sconti concessi alla Società e non dalle miglia che si potrebbero vincere a titolo personale. Inoltre, è strettamente vietato utilizzare per viaggi privati gli sconti in euro accreditati alla Società. Tali comportamenti costituiscono infrazioni penalmente perseguibili.



# IMPEGNO

## In pratica

Sono rimasto molto colpito dalla qualità del lavoro di un fornitore di URGO. Ecco perché penso di investire in questa società. Vi è un rischio di conflitto di interessi?

——— *Anche se la sua partecipazione fosse soltanto finanziaria, vi potrebbe essere un conflitto di interessi a seconda dell'incarico da lei svolto nell'ambito della Società, della sua influenza sulle decisioni di acquisto, dell'importo del suo investimento e dell'importanza della sua Società come cliente dell'azienda interessata. L'unico modo per sapere se tale investimento sia accettabile o meno è informarne prima i superiori e discuterne apertamente.*

Il mio coniuge è proprietario di un fornitore a cui la mia Società pensa di rivolgersi. Non assumo nessuna responsabilità in materia di decisioni in questo ambito. Ne devo parlare?

——— *Sì. Ogni potenziale conflitto, o persino l'apparenza di un conflitto, può arrecare danno alla sua reputazione o a quella della sua Società e deve essere segnalato ai suoi superiori per scegliere la migliore soluzione.*

# Riservatezza

## DEI DATI SENSIBILI

Proteggere le informazioni sensibili del Gruppo e dei suoi partner

Ogni informazione non pubblica sul Gruppo, sui collaboratori o su terzi, deve essere protetta, anche in assenza di un obbligo formale di segreto. Il vantaggio competitivo di URGO si basa su informazioni sensibili di natura scientifica, tecnica o commerciale. Tali informazioni hanno un grande valore per l'azienda e la loro divulgazione inopinata o accidentale può non soltanto ledere la competitività del Gruppo ma anche essere fonte di azioni malevole o di concorrenza sleale.

### Dobbiamo:

- **Proteggere la riservatezza** e l'integrità delle informazioni critiche riguardanti URGO o i suoi partner, in qualsiasi forma, supporto e luogo di conservazione.
- **Firmare accordi di riservatezza** prima di trasmettere qualsiasi informazione riservata a persone esterne al Gruppo.
- Prendere tutte le misure possibili per **garantire la protezione delle informazioni sensibili** e riservate, nella fattispecie dai rischi di pirateria o di introduzione di virus.
- **Essere vigili durante conversazioni** o durante l'uso dei nostri smartphone e computer in luoghi pubblici.
- **Rispettare le regole sulla sicurezza informatica** promulgate nelle Carte informatiche della nostra Società o del Gruppo.
- **Limitare la comunicazione** di informazioni riservate soltanto alle persone aventi bisogno di conoscerle (attenzione alle catene di e-mail).

### Non Dobbiamo:

- **Utilizzare software** e periferiche non forniti dalla Società per trasmettere, memorizzare o trattare informazioni sensibili.
- **Divulgare** a persone esterne al Gruppo informazioni non pubbliche su URGO senza accordo di riservatezza o senza previa autorizzazione dei nostri superiori. Ad esempio, dobbiamo prestare attenzione quando rispondiamo a sollecitazioni di giornalisti.
- **Utilizzare le informazioni riservate**, finanziarie o di altro tipo, a fini diversi dall'esercizio delle nostre funzioni, altrimenti si corre il rischio di essere accusati di insider trading.



## In pratica

Cos'è un'informazione riservata?

————— *Ad esempio, è un'informazione che riguarda risultati finanziari, progetti di acquisto, esiti importanti di studi clinici, il rilascio di un'autorizzazione per l'utilizzo di un nuovo prodotto, la perdita o la firma di un importante contratto, processi o controversie in corso.*

Durante una riunione, una persona che non conoscevo si è presentata come il responsabile marketing di un'agenzia scelta per una campagna su uno dei nostri prodotti. Gli posso comunicare informazioni riservate, quali i risultati non pubblicati di un nuovo studio su questo prodotto?

————— *Innanzitutto occorre accertarsi che questa persona e la sua azienda abbiano firmato con noi un accordo di riservatezza o un contratto contenente una clausola di riservatezza e di non divulgazione. In caso contrario, né questa persona, né la sua azienda, possono avere accesso a informazioni sensibili e riservate su uno dei nostri prodotti. Occorre inoltre ottenere la previa autorizzazione dei superiori sulla lista delle informazioni che si possono comunicare.*

Ho saputo da un collega che una Società del Gruppo sta per firmare un contratto importante con un nuovo fornitore. Questo fornitore è quotato in borsa e ne possiedo delle azioni. Ora, credo che questo contratto inciderà notevolmente sul corso di queste azioni. In base a queste informazioni, ho il diritto di acquistare o di vendere azioni di questo nuovo fornitore?

————— *No, lei non ha il diritto di fare nulla con queste informazioni riservate, anche se potrebbero esserle utili. Quando veniamo a conoscenza di informazioni non pubbliche, siamo considerati «soggetti con informazioni privilegiate». Utilizzare queste informazioni per acquistare, vendere o negoziare titoli borsistici è un reato di «insider trading», penalmente represso.*

# Buone PRATICHE DI COMUNICAZIONE e DI PROMOZIONE

Applicare standard etici elevati nei discorsi sui prodotti

## Dobbiamo:

- Accertarci che le **informazioni** da noi fornite siano **esatte, obiettive, affidabili e complete**.
- **Evitare di creare confusione** nella comunicazione e nella promozione dei nostri prodotti con i prodotti dei nostri concorrenti.
- **Presentare provati fondamenti scientifici** in sostegno di tutte le nostre allegazioni.
- **Progettare le promozioni** sulle vendite e le operazioni di marketing diretto in modo tale che i clienti possano capire facilmente le condizioni dell'offerta.
- Nelle relazioni con i professionisti sanitari, **rispettare i nostri obblighi legali** e quelli in materia di trasparenza e di consegne di campioni o di altri benefici.

## Non Dobbiamo:

- **Denigrare i concorrenti** nelle nostre comunicazioni.
- **Veicolare pubblicità ingannevoli o menzognere**.
- **Cercare di sfruttare la credulità**, la mancanza di conoscenza o la mancanza di esperienza dei consumatori.
- **Utilizzare supporti promozionali** che non siano stati oggetto di controlli, convalide e opportune autorizzazioni (dei servizi giuridici e normativi della nostra unità o di un consulente esterno e delle autorità sanitarie, se del caso).



## In pratica

Vorrei includere in una pubblicità il fatto che un prodotto non contiene metilsotizolinone (un conservante cosmetico che può causare allergie). Un collega mi dice che non dovrei utilizzare questo argomento poiché l'uso di questo ingrediente è vietato per legge nei prodotti che non si sciacquano. Eppure, penso che questo messaggio si venda bene al consumatore. Chi ha ragione?

——— *Ha ragione il suo collega. Non possiamo far credere che i nostri prodotti abbiano una particolare proprietà se tale proprietà deriva dal semplice rispetto dalla legge. Sarebbe ingannevole per noi consumatori. Per fare convalidare i messaggi promozionali, ci si deve rivolgere al servizio legale e normativo.*

Sono convinto che uno dei nostri prodotti sia di gran lunga migliore del prodotto di un nostro concorrente. Vorrei evidenziare questo argomento in una delle nostre comunicazioni. Posso farlo?

——— *La pubblicità comparativa non è vietata di per sé. Tuttavia, occorre controllare che il confronto non si concluda con un messaggio ingannevole o menzognero. Inoltre, non bisogna denigrare un concorrente o i suoi prodotti quando si vantano quelli di URGO. Prima di divulgare la comunicazione, occorre chiedere la convalida al proprio servizio legale.*

# TUTELA DELL'IMMAGINE DELL'AZIENDA

Comunicare in modo idoneo

Soltanto i collaboratori debitamente autorizzati possono comunicare a nome di URGO sulle sue attività o sui suoi prodotti.

D'altronde, URGO rispetta le convinzioni politiche e gli impegni personali dei suoi collaboratori, ma la loro espressione deve restare personale, cioè al di fuori delle ore di lavoro e a spese personali dei dipendenti.

## DOBBIAMO:

- **Misurare il nostro vocabolario** e le nostre parole in ogni comunicazione.
- Essere sempre consci che **qualunque informazione messa in internet può essere accessibile a chicchessia**, ovunque e senza limiti di tempo.
- **Ricordare che siamo responsabili** del contenuto delle nostre pubblicazioni in internet.
- **Segnalare gli eventi o i contenuti indesiderabili** trovati in internet o nei social media al servizio adeguato.

## Non DOBBIAMO:

- **Impegnare moralmente o finanziariamente il Gruppo** o una delle sue entità in un'attività di sostegno di qualsivoglia natura, se non vi siamo autorizzati.
- **Utilizzare per attività personali** di sostegno politico o di espressione politica, la carta intestata, i fondi, i locali, le attrezzature o le risorse di URGO.
- **Denigrare pubblicamente l'azienda**, anche dopo averla lasciata.
- **Commentare negativamente le dichiarazioni ufficiali di URGO** o dei partner del Gruppo, nonché quanto detto da altri collaboratori del Gruppo.
- **Agire o apparire in veste di rappresentanti di URGO** nelle nostre attività politiche o associative personali.
- **Avvalerci della nostra appartenenza a URGO** nelle nostre attività politiche.



## In pratica

Un amico ha utilizzato un prodotto del Gruppo con ottimi risultati. Vorrei scrivere nel blog a riguardo. Ho il diritto di farlo?

\_\_\_\_\_ *URGO rispetta il diritto dei collaboratori di utilizzare i canali di comunicazione personali quali i blog. Tuttavia, le comunicazioni sui nostri prodotti sono regolamentate e possono necessitare di autorizzazioni rilasciate dalle autorità sanitarie e, quantomeno, di una verifica dei servizi normativi e/o legali di URGO. Deve quindi astenersi dallo scrivere nel blog riguardo ai risultati ottenuti dal suo amico perché ciò potrebbe essere inteso, tra l'altro, come un'operazione di promozione illegale.*

Posso mettere nel mio blog personale fotografie, molto divertenti, di alcuni miei colleghi scattate durante la serata di fine anno organizzata dall'azienda?

\_\_\_\_\_ *Non solo è necessario chiedere il previo accordo delle persone interessate, ma occorre inoltre verificare che le fotografie non possano dare un'immagine degradante di lei, dei suoi colleghi o della sua azienda.*

# RISPETTO DELLA SALUTE PUBBLICA

Garantire la sicurezza e il benessere dei nostri pazienti/clienti

## Dobbiamo:

- **Commercializzare prodotti** conformi a tutte le normative nazionali e internazionali e a tutte le norme vigenti.
- **Controllare sempre la sicurezza e la qualità dei nostri prodotti** in ogni tappa della produzione, della distribuzione o della commercializzazione.
- Controllare che i nostri partner commerciali applichino queste stesse norme di sicurezza e di qualità.
- **Segnalare ai servizi competenti tutte le questioni o i reclami** relativi ai prodotti di cui abbiamo conoscenza, qualunque sia il grado di gravità.
- **Garantire la sicurezza** e proteggere i diritti delle persone che partecipano alle nostre prove cliniche o ai test sui consumatori.

## Non Dobbiamo:

- **Divulgare opuscoli con informazioni inesatte**, faziose, ingiustificate e non conformi ai dati scientifici e alle vigenti legislazioni.
- Utilizzare le ricerche in modo fallace, **per influenzare professionisti della salute** e altre persone.

# vitalè

## In PRATICA

Un amico che utilizza un prodotto del Gruppo si lamenta degli effetti collaterali che ritiene connessi alla somministrazione di questo prodotto. Ne devo informare qualcuno nel Gruppo?

\_\_\_\_\_ *Sì e senza attendere. Qualunque sia il modo in cui è venuto a conoscenza di un problema generale o di un effetto collaterale sconosciuto collegato a un prodotto del Gruppo, ne deve informare immediatamente i suoi superiori, che inoltreranno l'informazione, oppure il servizio competente.*

Abbiamo ricevuto il rapporto di un fornitore indicante che le materie prime consegnate di recente potevano essere state contaminate. I prodotti contenenti queste materie prime sono già stati consegnati al nostro cliente e non è stata prodotta nessuna prova concreta di contaminazione nei nostri prodotti. Abbiamo l'obbligo di ritirare tutta la produzione?

\_\_\_\_\_ *In ogni caso, non dobbiamo ignorare nessuna informazione che possa mettere in dubbio la qualità o la sicurezza dei nostri prodotti. Occorre parlarne immediatamente con i nostri superiori o con un responsabile Qualità.*

# RISPETTO DELLA LIBERA CONCORRENZA

Promuovere scambi giusti e leali

## Dobbiamo:

- **Agire nel rispetto di una concorrenza libera**, aperta e leale.
- **Agire nel rispetto di norme anticoncorrenziali** promulgate dai paesi in cui operiamo e dall'Unione europea.

## Non Dobbiamo:

- **Discutere con i nostri concorrenti** su argomenti relativi, tra l'altro,
  - ai prezzi e alle informazioni finanziarie,
  - ai progetti e alle strategie di marketing,
  - alla ripartizione dei mercati,
  - all'intenzione di entrare in concorrenza o meno in una gara di appalto,
  - agli accordi o ai contratti esistenti con i fornitori o con i clienti.
- **Partecipare a riunioni**, anche nell'ambito di sindacati professionali, in cui saranno trattati tali argomenti.



## In pratica

Durante la pausa caffè nel corso di una riunione del sindacato professionale in cui rappresento la mia Società, un concorrente mi dice che il suo laboratorio si appresta a immettere nel mercato un nuovo prodotto rivoluzionario. Posso parlarne con lui per ottenere informazioni che potrebbero interessare i miei superiori?

Una tale conversazione può essere qualificata di scambio illecito di informazioni riservate e comportare pesanti sanzioni per la sua Società. Educatamente, ma con fermezza, deve porre un termine alla conversazione. Quando rientra in azienda, deve segnalare questo incidente al suo superiore, che lo inoltrerà a sua volta, oppure informarne direttamente il Compliance Officer. In linea di massima, per quanto possibile, si consiglia di evitare i contatti informali con i nostri concorrenti durante forum, seminari o qualunque altro tipo di riunione per evitare di parlare di argomenti che possono violare le vigenti leggi antitrust. Se tuttavia, uno o più concorrenti dovessero parlare di un tale argomento, dobbiamo informarli del nostro disagio nel proseguire la conversazione, non indugiare ad esprimere il nostro disaccordo in merito all'argomento e porre un termine alla conversazione stessa.

Sono stato informato che vi sarà una gara di appalto e che la mia Società ha l'intenzione di parteciparvi. Il collaboratore di uno dei nostri distributori, con il quale sono abitualmente in contatto, mi telefona per dirmi che anche la sua azienda parteciperà a questa gara di appalto. Possiamo discuterne?

Anche se è il suo distributore abituale, in occasione di questa gara di appalto si tratta di un concorrente, poiché intende vendere gli stessi suoi prodotti alla stessa persona. Non può quindi discutere nel modo più assoluto di questa gara di appalto con lui, altrimenti la vostra conversazione sarà qualificata come intesa anticoncorrenziale.

# PROTEZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE e INDUSTRIALE

Valorizzare i nostri diritti, rispettare quelli dei terzi

## Dobbiamo:

- **Tutelare e valorizzare le nostre creazioni**, invenzioni, scoperte, sollecitando presso il competente servizio il deposito di un brevetto, di un marchio o di altri diritti che consentono all'azienda di garantire l'esclusività di queste creazioni.
- **Accertarci** presso il servizio legale **dell'esistenza e della validità dei nostri diritti di proprietà intellettuale** nei nuovi paesi in cui ci insediamo, poiché le legislazioni in materia sono diverse da un paese all'altro.
- **Segnalare** ai nostri superiori o al servizio legale **qualunque uso fraudolento o non appropriato dei nostri diritti** di proprietà intellettuale di cui siamo a conoscenza.

## Non Dobbiamo:

- **Commercializzare nuovi prodotti** in nuovi paesi, creare nuovi nomi di prodotti, utilizzare nuovi messaggi di marketing o strumenti di promozione senza avere ottenuto la convalida del servizio legale o di un consulente esterno riguardo ai diritti dei terzi.
- **Utilizzare o installare software non previamente approvati** dal servizio informatico o per i quali non abbiamo ottenuto una licenza di utilizzo.



## In pratica

Perché i diritti di proprietà intellettuale sono essenziali per URGO?

——— *URGO è noto come Gruppo che innova incessantemente. I nostri brevetti, le nostre marche, i nostri nomi di dominio, ecc... ci consentono di proteggere e di valorizzare le nostre innovazioni. Costituiscono attivi preziosi per la nostra azienda e per la nostra attività.*

Lavoro presso il servizio che si occupa degli articoli promozionali. Durante un salone, ho visto un modello di penna abbastanza originale che andrebbe bene per la prossima campagna in cui lavoro. Al mio responsabile la fotografia è piaciuta ma la ritiene troppo cara. Posso farla realizzare da uno dei nostri subappaltatori attuali che mi farà sicuramente un prezzo migliore?

——— *Il prodotto che le interessa è forse protetto dal suo autore e una tale riproduzione infrangerebbe quindi i suoi diritti. Fare fabbricare questo articolo potrebbe essere considerato contraffazione e ci esporrebbe ad azioni legali. Deve rivolgersi al suo servizio legale.*

# Relazioni con i Partner dell'azienda

Scegliere e trattare equamente i nostri fornitori/prestatori/  
distributori

## Dobbiamo:

- **Acquistare** merci e servizi soltanto sulla base della loro qualità, sicurezza, prezzo e valore che forniscono.
- **Selezionare i partner** in base a criteri oggettivi e tramite procedure trasparenti.
- **Informarci sui futuri partner** e applicare le procedure vigenti nella nostra Società al momento della selezione dei fornitori, prestatori di servizi o distributori.
- **Accertarci che i terzi con cui lavoriamo rispettino la legislazione**, attuino pratiche commerciali etiche e soddisfino le nostre esigenze standard in materia di lavoro, di salute e di tutela dell'ambiente.
- **Rispettare le condizioni di vendita** dei nostri fornitori o prestatori di servizi o le condizioni negoziate, specie i termini di pagamento.

## Non Dobbiamo:

- **Continuare a lavorare con un partner che**, in modo ripetuto o deliberato, **non soddisfa i nostri standard** in materia di rispetto dei diritti dell'uomo e dell'infanzia, di protezione dell'igiene e della sicurezza, di lotta anticorruzione, ecc.



## In pratica

Qualcuno mi ha detto, a titolo confidenziale, che il nostro fornitore all'estero attualmente è oggetto di un'indagine per lavoro forzato. Egli stesso non mi ha parlato nel modo più assoluto e d'altronde, durante le nostre precedenti visite in sito, non abbiamo constatato niente di anomalo. Cosa devo fare?

——— *In primo luogo, deve informare i suoi superiori. In secondo luogo, deve chiedere informazioni/spiegazioni al fornitore. Se ha ancora dei dubbi dopo le spiegazioni del fornitore, occorrerà pensare a procedere a un audit di questo fornitore per verificare se URGO potrà continuare a collaborare con lui.*

Ho appena ricevuto un'offerta molto interessante da un potenziale fornitore: i prodotti sembrano di buona qualità e a un prezzo interessante. Tuttavia, non risponde a nessuna mia domanda di documentazione e di informazioni sulla sua azienda e sulle condizioni di lavoro nei suoi stabilimenti. Posso concludere affari con questo nuovo fornitore?

——— *L'aspetto finanziario non è l'unico criterio a dettare la nostra scelta dei fornitori. I nostri partner devono rispondere anche ai nostri criteri di qualità e ai nostri capitolati degli oneri, nella fattispecie in materia ambientale e sociale. Se il suo potenziale fornitore non risponde alle sue domande e manca di trasparenza, vi è un forte rischio che l'etica non sia una preoccupazione importante per lui. Dovrebbe indicargli che la documentazione e le informazioni chieste sono obbligatorie per intavolare una relazione commerciale. Se non ottiene risposta, chieda consiglio ai suoi superiori per trovare la maniera più idonea per trattare questa difficoltà.*

# DISPOSITIVO DI ALLARME

Fare dell'etica una preoccupazione quotidiana

## Dobbiamo:

- **Rispettare le disposizioni legali e normative** nazionali e internazionali, nonché i principi enunciati nella presente Carta etica.
- **Segnalare** ai nostri superiori o al Compliance Officer **qualsunque comportamento che ci sembra anomalo o potenzialmente colpevole**, cioè qualunque condotta che violi i principi della Carta etica, le politiche interne e/o le leggi e le normative esterne vigenti, ivi compresi gli atti di rappresaglia esercitati contro una persona avente effettuato una segnalazione.

## Non Dobbiamo:

- **Temere di rivolgerci al Compliance Officer** se abbiamo dubbi o sospetti su un comportamento di cui siamo testimoni o su una situazione alla quale siamo confrontati.
- **Temere le sanzioni o le rappresaglie** in caso di segnalazione: se siete in buona fede sarete protetti.



## In pratica

Agisco nell'interesse di URGO segnalando un comportamento che mi sembra anomalo o contrario alla Carta etica?

\_\_\_\_\_ *Sì. La Direzione del Gruppo deve avere conoscenza dei problemi di integrità per poterli trattare rapidamente. Segnalandoli, compie il suo dovere e agisce conformemente ai valori di URGO.*

Devo far fronte a una situazione che non è trattata esplicitamente dalla Carta etica ma che mi sembra problematica. Cosa devo fare?

\_\_\_\_\_ *Iniziare con il porsi le seguenti domande: questa situazione o questo comportamento può infrangere la legge? Vi potrebbero essere conseguenze negative per URGO o per me? Sarei a mio agio se la stampa ne parlasse? Spesso, le risposte a queste domande la metteranno sulla buona strada e saprà se occorre o meno segnalare questa situazione. Tuttavia, se i dubbi persistono, occorre contattare i superiori o il Compliance Officer.*



**URGO**  
INVENT & CARE