



CONCILIA LEX

Codice Etico

Indice

Introduzione	3
Attuazione del codice	
Obiettivi e destinatari	4
Obiettivi	4
Destinatari	5
Applicazione	5
Responsabilità	5
Emanazione ed aggiornamento	5
Diffusione	5
Segnalazioni e controlli	6
Violazioni	6
Principi generali	
Missione	7
Valori	7
Regole di condotta	
Gestione del personale e ambiente di lavoro	8
Relazioni con i clienti	8
Rapporti con i fornitori	9
Correttezza e trasparenza negli affari	9
Concorrenza leale	9
Integrità	9
Conflitto di interessi	10
Gestione delle informazioni	10
Uso di asset aziendali	10
Rapporti esterni	10
Organizzazioni sindacali e politiche	11
Organi d'informazione e relazioni pubbliche	11
Responsabilità verso la società	11
Impegno nella comunità	11
Tutela dell'ambiente	12

Introduzione

CONCILIA LEX è un organismo di mediazione iscritto al n.143 nel Registro degli Organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ed è specializzato nella risoluzione delle controversie civili e commerciali ai sensi del D.Lgs. 28 del 2010, del D.M. 180 del 2010, del D.M. 150/2023. E', altresì, Ente di formazione con iscrizione al n.211 nell'apposito Elenco del Ministero della Giustizia.

Nasce il 13 gennaio 2011 con lo scopo di garantire a cittadini, enti pubblici e privati, aziende di risolvere in via alternativa all'iter giudiziario le problematiche legali che li riguardano pervenendo in tempi brevissimi e a costi molto contenuti ad un accordo reciprocamente soddisfacente grazie all'assistenza di un mediatore terzo, imparziale e competente. Consapevole dell'importanza che riveste il ruolo del mediatore nella risoluzione dei conflitti, Concilia Lex, ha altresì, deciso di investire nella formazione e nell'aggiornamento di questa figura professionale divenendo Ente di formazione per la mediazione.

La strategia che guida tutte le attività di Concilia Lex consiste nel puntare sulla qualità e sull'efficienza del servizio di mediazione e di formazione erogato all'utenza; a tal fine, la società ha fatto cospicui investimenti dotandosi di un software informatico creato ad hoc e costantemente aggiornato per una migliore gestione degli affari di mediazione, di una piattaforma ad accesso riservato progettata per la gestione della mediazione telematica, conseguendo la certificazione di qualità per l'organizzazione ed erogazione di un ottimo servizio di mediazione, creando sedi operative autonome ed indipendenti dislocate su tutto il territorio nazionale e circondandosi di collaboratori competenti, seri e responsabili. Investimenti che si sono resi necessari nell'ottica di assicurare all'utenza - cittadini, enti pubblici e privati ed aziende - elevati standard di qualità e sicurezza nell'espletamento del servizio di mediazione e di formazione per la mediazione.

Un impegno che Concilia Lex mette giorno dopo giorno nelle attività quotidiane e che ne fanno un organismo di mediazione ed un ente di formazione serio ed affidabile.

Per questo è necessario che tutti i membri che ne fanno parte a vario titolo – Direzioni, Dipendenti e Collaboratori agiscano in conformità con i più alti standard etici e professionali.

Una condotta impeccabile è fondamentale per l'azienda per ottenere e mantenere nel tempo credibilità, reputazione e consenso.

Il Codice Etico indica valori e principi guida, complementari agli obblighi di legge, che devono orientare le condotte attese, in continuità e coerenza con la missione dell'azienda ed i suoi valori fondamentali: etica della responsabilità, cura e soddisfazione del cliente, attenzione al cambiamento, imparzialità, spirito di squadra e cooperazione.

Il Codice Etico stabilisce linee guida che devono guidare i comportamenti dell'azienda sia all'interno che all'esterno. Responsabilità ed etica personale devono sempre guidare le decisioni ed azioni di Concilia Lex.

I risultati derivanti dall'attuazione del Codice Etico sono monitorati costantemente tramite controlli interni atti a valutare le prestazioni aziendali.

Attuazione del codice

Obiettivi e destinatari

Il Codice Etico (da qui in avanti "Codice") indica i principi, i modelli e le norme di comportamento che Concilia Lex si impegna a seguire in ogni attività, nei rapporti interni e nelle relazioni esterne.

Obiettivi

Gli obiettivi del Codice sono:

- definire standard di "buona condotta" per l'attuazione di politiche e procedure aziendali
- informare i dipendenti circa i comportamenti attesi
- contribuire ad attuare la politica di responsabilità sociale di Concilia Lex



Destinatari

Direzione, Dipendenti, Collaboratori, Referenti di sede, Mediatori, Formatori di Concilia Lex, nello svolgimento delle proprie funzioni e in relazione alle rispettive responsabilità, devono applicare il Codice e contribuire alla sua diffusione, ispirandosi e conformandosi in ogni loro attività ai valori in esso espressi.

Applicazione

Considerata la rilevanza sociale e la delicatezza dei servizi e delle attività espletate da Concilia Lex, ogni comportamento, sebbene non espressamente considerato dal Codice, deve essere ispirato a criteri di buon senso ed etica personale, in coerenza con i valori, i principi guida e le procedure aziendali, e con la consapevolezza di non esporre l'azienda a rischi in grado di comprometterne l'immagine e la reputazione.

Oltre alle regole del Codice, Concilia Lex si impegna a rispettare le norme e le procedure interne, le disposizioni contrattuali e gli obblighi di legge vigenti in ogni contesto e ambito d'attività in cui opera.

Responsabilità

Emanazione e aggiornamento

Il Codice è elaborato dalla Direzione ed approvato dal direttivo di Concilia Lex. Le Società afferenti a Concilia Lex recepiscono e applicano il Codice.

Diffusione

Il Codice ed i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza dei Destinatari attraverso idonei canali, quali:

- distribuzione, in formato cartaceo e/o elettronico
- interventi formativi
- pubblicazione sul sito internet di Concilia Lex
- la rete delle sedi operative

Segnalazioni e controlli

Il sistema dei controlli interni verifica la corretta applicazione del Codice. Eventuali inosservanze e comportamenti ritenuti non in linea con le indicazioni del Codice possono essere rilevati da ciascuna Funzione aziendale, nell'ambito delle attività di controllo relative alla propria sfera di competenza, e in generale da tutti i Destinatari.

Le relative segnalazioni vanno inviate alla Funzione di controllo interno e vanno trattate in modo confidenziale ed analizzate per verificarne l'attendibilità e la rilevanza e disporre eventuali azioni correttive e/o di miglioramento.

La Funzione medesima, attraverso l'attività di verifica ordinaria e tramite le eventuali segnalazioni ricevute, valuta ed accerta i possibili comportamenti che facciano presupporre la violazione del Codice.

La Direzione esamina, almeno una volta l'anno, per le opportune valutazioni, il rapporto relativo alle segnalazioni e agli esiti dei controlli.

Violazioni

Ogni inosservanza alle disposizioni del Codice, salva l'eventualità che la stessa costituisca inadempimento degli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni relativa conseguenza contrattuale e di legge, può dar luogo, a seconda dei casi e della gravità, a provvedimenti, quali:

- interventi di formazione e sensibilizzazione
- risoluzione, anche contrattuale, di rapporti con terzi.

Principi generali

Missione

La missione di Concilia Lex è di:

- risolvere le controversie civili e commerciali di cittadini, enti ed imprese con una notevole riduzione di costi, tempi e stress rispetto all'iter giudiziario e con una maggiore soddisfazione reciproca tra le parti coinvolte.
- dare il proprio contributo nel deflazionare il carico del contenzioso civile dei tribunali e contemporaneamente far recuperare quel senso di fiducia verso la giustizia da parte della comunità.
- organizzare corsi formativi per diventare mediatore professionista e corsi di specializzazione per mediatori improntati alla qualità e alla pratica.

Valori

I valori di Concilia Lex sono:

- ***Etica della responsabilità***

Basare ogni comportamento all'etica della responsabilità, che impegna ad essere sempre orientati al servizio, all'integrità e alla trasparenza, alla correttezza negli affari ed al rispetto di tutte le persone.

- ***Cura e soddisfazione del cliente***

Sviluppare l'ascolto e quindi l'attenzione alle relazioni con i clienti, migliorando la qualità dei servizi forniti e la customer satisfaction, ossia il livello della qualità del servizio reso ed il grado di soddisfazione della clientela, attraverso una costante attenzione all'efficienza e all'efficacia nei processi di gestione e di erogazione dei servizi stessi.

- ***Attenzione al cambiamento***

Essere lungimiranti e pronti a cogliere e spesso ad anticipare l'innovazione e il cambiamento; essere flessibili e dinamici nello svolgere il proprio lavoro, nel risolvere problematiche con soluzioni mirate e efficienti.

- *Imparzialità*

L'attività di Concilia Lex, sia come organismo di mediazione che come ente di formazione, è finalizzata a garantire un ottimo espletamento dei servizi offerti all'utenza evitando qualsiasi forma di favoritismo.

- *Spirito di squadra e cooperazione*

Fattore chiave del successo di Concilia Lex è lo spirito di squadra. L'assetto aziendale prevede una struttura organizzativa molto articolata improntata ad un'efficace suddivisione di compiti e funzioni per centri di responsabilità e allo stesso tempo ad un proficuo spirito di collaborazione grazie al quale risorse diverse per formazione ed esperienza danno vita a grandi progetti ed iniziative.

Regole di condotta

Gestione del personale e ambiente del lavoro

Concilia Lex si impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti sono trattati in modo equo e con rispetto, supportati nello sviluppo professionale e premiati per le buone prestazioni ottenute.

La ricerca e la selezione del personale è effettuata sulla base di criteri di oggettività, competenza e professionalità, garantendo a tutti pari opportunità d'inserimento e di carriera in base al merito.

Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione.

Concilia Lex pone in essere le necessarie misure per permettere ai dipendenti una corretta osservanza e applicazione del Codice.

Relazioni con i clienti

Concilia Lex si impegna a creare e mantenere rapporti di fiducia e di reciproca soddisfazione con i clienti.

L'obiettivo è di essere al servizio dei clienti per rispondere ai loro bisogni ed alle loro esigenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con professionalità, capacità d'innovazione e credibilità.

I clienti sono informati in modo chiaro e completo sui servizi e sulle procedure erogate da Concilia Lex assicurando la massima trasparenza e completezza di informazioni. I dati e le informazioni relativi ai clienti sono trattati con estrema riservatezza.

Rapporti con i fornitori

Concilia Lex si impegna a sviluppare con i propri fornitori rapporti di correttezza e trasparenza.

La selezione dei fornitori avviene sulla base della professionalità, della stabilità organizzativa e del migliore rapporto qualità - prezzo. Nei rapporti con i fornitori viene assicurata correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi.

I fornitori sono sensibilizzati a svolgere l'attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice. In particolare, devono assicurare serietà e qualità nel business, rispettare gli impegni presi e le scadenze.

Correttezza e trasparenza negli affari

Concorrenza leale

Una concorrenza corretta e leale è condizione necessaria per sviluppare e mantenere l'azienda nel mercato, nel rispetto formale e sostanziale della relativa disciplina normativa.

Concilia Lex si confronta nel mercato sulla base della qualità e sicurezza dei propri servizi.

Integrità

Nello svolgimento delle proprie funzioni, i destinatari del codice devono comportarsi con diligenza, professionalità e lealtà.

È vietato promettere e ottenere vantaggi impropri che possano pregiudicare la correttezza e l'imparzialità delle decisioni, danneggiando la reputazione aziendale.

Non è consentito svolgere incarichi e attività incompatibili con il ruolo aziendale o in contrasto con gli interessi morali ed economici di Concilia Lex.

Conflitto di interessi

I Destinatari del Codice operano nell'interesse e per il raggiungimento degli obiettivi di Concilia Lex e nel pieno rispetto della normativa.

Vanno evitate le situazioni in cui l'attività dell'Azienda possa essere influenzata dagli interessi personali, di familiari o terzi collegati.

Gestione delle informazioni

Le informazioni riguardanti Concilia Lex, i clienti ed altri soggetti, quali dipendenti, fornitori, amministratori, azionisti, sono trattate con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

Uso di asset aziendali

La gestione e l'uso di asset aziendali (beni strumentali, sistemi informatici, dati sui clienti, marchi, ecc.) devono essere ispirati a principi di integrità, correttezza e responsabilità. Sono in particolare vietati gli usi impropri degli strumenti di comunicazione in dotazione.

Rapporti esterni

Concilia Lex intrattiene rapporti chiari, trasparenti e proficui con enti pubblici e privati, aziende, professionisti, orientando percorsi, strategie e scelte in modo da rispondere prontamente alle dinamiche sociali ed eccellere anche a livello di reputazione e consenso.

Concilia Lex considera la condotta delle organizzazioni con cui si relaziona, in modo diretto o indiretto, sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, ponendo attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura.

Qualora le attività di tali organizzazioni si dimostrino non in linea con i principi di condotta attesi, la Direzione valuta l'opportunità di sottoporre all'Amministratore di Concilia Lex la possibilità di porre in essere azioni correttive, compreso l'eventuale rifiuto di stabilire rapporti con le stesse e/o di deciderne l'interruzione.

Organizzazioni sindacali e politiche

Non sono consentite erogazioni liberali a movimenti o organizzazioni che rivestono un fine esclusivamente politico. La partecipazione ad interventi promozionali e commerciali, a fronte di iniziative promosse da partiti politici e organizzazioni sindacali, è altresì definita nel rispetto delle leggi vigenti e nella massima trasparenza.

La partecipazione, a titolo personale, dei Destinatari del Codice ad organizzazioni politiche avviene fuori dell'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta in Azienda.

Organi d'informazione e relazioni pubbliche

Le comunicazioni destinate, direttamente o indirettamente, al pubblico devono essere veritiere e non contenere informazioni o omissioni che possano risultare fuorvianti, alterandone l'attendibilità.

Tutte le richieste provenienti dagli organi d'informazione sono segnalate alla Direzione di Concilia Lex.

Attività quali la pubblicazione di documenti, la concessione di interviste, l'effettuazione di presentazioni pubbliche d'interesse di Concilia Lex sono consentite ai Dipendenti previa autorizzazione della Direzione.

Responsabilità verso la società

Impegno nella comunità

Concilia Lex è molto sensibile alle tematiche socio/culturali del nostro paese; per questo sostiene organizzazioni/società operanti in attività di educazione, sostegno e riabilitazione delle fasce più deboli della popolazione nonché attività ambientali, culturali, artistiche e sportive.

Tutela dell'ambiente

Concilia Lex da sempre attenta alla tutela del patrimonio ambientale, persegue l'obiettivo di gestire con razionalità ed efficienza i propri impatti sull'ambiente, prestando attenzione a tutte quelle operazioni quotidiane che scandiscono lo svolgimento dell'attività lavorativa (consumi di carta, acqua ed energia, produzione e gestione di rifiuti) nonché ai rapporti con i fornitori (esclusione di attività o prodotti inquinanti nei rapporti con i fornitori, ecc.).