



**Automobile Club Salerno**

# **CODICE ETICO**

*DEI DELEGATI DELL'AUTOMOBILE CLUB SALERNO*

6 dicembre 2013

## PREMESSA GENERALE E OBIETTIVI

L'Automobile Club Salerno nasce il 10 giugno 1926 con il nome di R.A.C.I. – Reale Automobile Club Salerno ed il 1° gennaio 1965 nasce il Soccorso Stradale.

Sono tante le persone che nel corso degli anni hanno lavorato per la costruzione dell'Ente: il personale, i collaboratori, i delegati.

Proprio loro, i delegati, hanno sentito l'esigenza di far nascere il **Codice Etico** come mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'Automobile Club Salerno.

Il **Codice Etico** è inteso come strumento per garantire la gestione corretta ed efficace delle relazioni umane, per sostenere la loro reputazione, in modo da creare fiducia verso l'esterno ed implementare l'etica all'interno delle loro imprese.

Dinanzi alla sempre più ampia affermazione nella società dei valori della libera iniziativa ed alla riconosciuta funzione sociale del libero mercato i Delegati dell'Automobile Club di Salerno si pongono il fine di generare sinergie, sviluppando le migliori strategie vincenti per il raggiungimento degli obiettivi di acquisizione e fidelizzazione della clientela.

Considerando come punto di partenza la *Carta dei Servizi Sociali dell'Automobile Club Salerno*, presentata il 15 dicembre 2011, i delegati puntano alla qualità finale del servizio da offrire a tutta l'utenza del territorio salernitano.

### Articolo 1 - destinatari e ambito di applicazione

Il delegato è il soggetto che in virtù di contratto di affiliazione con l'Automobile Club Salerno lo rappresenta sul territorio e nei propri uffici eroga i servizi associativi a favore della compagine sociale, le attività di assistenza automobilistica, la riscossione, per conto della Regione Campania, della tassa automobilistica.

Per il particolare ruolo, che esso ricopre, è tenuto ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel *Codice Etico*.

In sintesi il presente codice è vincolante per il delegato.

In nessuna circostanza, con pretese di agire nell'interesse dell'A.C.I. si giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con quelli enunciati nel presente documento, nonché nel contratto di affiliazione in essere con l'Automobile Club Salerno e con lo statuto ed il regolamento di utilizzo del marchio.

Il cliente è beneficiario di tutti i servizi erogati nella delegazione, presso la quale trova applicate anche tutte le soluzioni riservate alle cosiddette fasce deboli.

In pratica il cliente è al centro di tutte le azioni e qualsivoglia programmazione con l'unico obiettivo, il miglioramento continuo delle competenze del delegato, al fine di erogare servizi di alta professionalità.

### Articolo 2 - principi generali

Il delegato deve garantire la presenza alle riunioni programmatiche, nonché a quelle periodiche che l'Automobile Club Salerno organizza.

Deve prendere atto di tutte le comunicazioni che riceve, attivare le disposizioni in esse contenute, con particolare attenzione alle indicazioni/strategie che vengono adottate, al fine di erogare servizi con il più alto standard qualitativo possibile

Per il neo delegato è previsto un programma di formazione organizzato dall'Automobile Club Salerno con corsi mirati alla qualificazione in tutti i servizi.

I corsi saranno tenuti da personale identificato dalla direzione dell'Automobile Club Salerno. Al neo delegato sarà affiancato un delegato che avrà il ruolo di TUTOR.

Il delegato ha l'obbligo di partecipare a tutte le attività-eventi organizzati dall'Automobile Club Salerno.

## Articolo 3 - valori morali e comportamentali

### Valori morali:

Il delegato dell'Automobile Club Salerno si impegna a rispettare i seguenti valori:

- ❖ integrità
- ❖ onestà
- ❖ correttezza
- ❖ lealtà
- ❖ professionalità

comporta che il delegato sia impegnato a:

- ❖ evitare comportamenti lesivi dell'immagine dell'Automobile Club Salerno e dei colleghi delegati;
- ❖ a rispettare e far rispettare la legge, lo statuto ACI il regolamento e il contratto di affiliazione commerciale;
- ❖ a promuovere a tutti i livelli comportamenti volti all'impedimento di qualsiasi rischio o azione corruttiva sul territorio locale e nazionale;
- ❖ ad agire sempre sotto il profilo della correttezza e della trasparenza nell'esclusivo interesse dell'utente;
- ❖ promuovere ed assicurare il rispetto di tutti gli standard previsti dalla *Carta dei Servizi Sociali* dell'Automobile Club Salerno.

## Articolo 4 - sistema di controllo interno e violazione del codice

### Organismo di Vigilanza (O.d.V.) :

Il controllo, sull'osservanza ed il rispetto del presente *Codice Etico* è affidato all'O.d.V.

L'O.d.V. è composto da tre membri di cui due eletti con voto segreto dalla maggioranza dei delegati riuniti in assemblea e uno nominato dalla direzione dell'Automobile Club Salerno.

I compiti dell' O.d.V. sono:

- ✓ seguire e coordinare l'aggiornamento del *Codice Etico*, anche attraverso proprie proposte formulate dall'assemblea dei delegati;
- ✓ promuovere e monitorare le iniziative dirette a favorire la comunicazione e diffusione del *Codice Etico*;
- ✓ ricevere per iscritto le segnalazioni documentate delle violazioni dei principi e delle disposizioni contenute nel presente *Codice Etico*;
- ✓ valutare la sussistenza delle violazioni evidenziate per il successivo inoltro all'Automobile Club Salerno.

### Sanzioni:

Il mancato rispetto dei principi e delle norme contenute nel presente *Codice Etico*, comporta l'irrogazione delle seguenti sanzioni:

- ❖ ammonizione scritta;
- ❖ diffida ovvero, nei casi più gravi, della richiesta all'Automobile Club Salerno della risoluzione del contratto di affiliazione.