





# INDICE

■ PREMESSA pag. 6

■ INTRODUZIONE. Obiettivi e destinatari pag. 9

■ GUIDA ALLA LETTURA. Definizioni pag. 10

■ I PRINCIPI AZIENDALI pag. 11

■ **I Consumatori** pag. 15

Qualità del prodotto  
Informazioni verso il consumatore  
La pubblicità  
Dialogo

■ **Le risorse umane** pag. 17

1. Le persone in Ferrero
  - Un ambiente di lavoro sicuro
  - Un ambiente di lavoro positivo
  - Discriminazioni e molestie
  - La promozione e la tutela della occupazione
  - La contrattazione e le rappresentanze dei lavoratori
  - La selezione e l'inserimento in Ferrero
  - La formazione e sviluppo
  - La riservatezza dei dati personali
2. Le norme di comportamento in azienda
  - La tutela dei beni di proprietà aziendale
  - L'uso corretto dei sistemi di telecomunicazione
  - La riservatezza delle informazioni aziendali e l'obbligo di confidenzialità
  - La cura del contenuto delle comunicazioni esterne
  - Regali, omaggi e benefici
  - Organizzazione del lavoro: mansioni, orari e turni
  - Alcol, tabacco e stupefacenti

■ **L'ambiente** pag. 23

La nostra Politica ambientale  
Gli strumenti e le strategie adottate

■ **Le materie prime** pag. 25

L' approvvigionamento  
I rapporti con i produttori

■ **Il mercato. I nostri partner.** pag. 26

1. I clienti
  - Imparzialità
  - I contratti e le comunicazioni
  - Il controllo della qualità e soddisfazione del cliente
2. I fornitori
  - Scelta del fornitore
  - Integrità e indipendenza nei rapporti
3. Conflitto di interesse
4. Attività commerciali illecite
5. Il diritto della concorrenza e della proprietà intellettuale

■ **Le istituzioni e enti di controllo, le comunità locali** pag. 30

Rapporti istituzionali  
Rapporti con le associazioni portatrici di interessi  
Sostegno alle comunità locali  
Corruzione  
Scritture contabili e controllo interno

■ **Norme procedurali e di controllo** pag. 32

Ambito di applicazione e obblighi di collaborazione  
Diffusione  
Doveri specifici per i responsabili  
Controllo  
Segnalazione delle violazioni  
Sanzioni  
Vigenza





## Un rinnovato impegno verso l'eccellenza

*La nostra Ferrero nasce ad Alba nel 1946. Pietro Ferrero ne fu il fondatore.*

*Suo figlio, Michele, l'ha portata in Europa e nel mondo.*

*Da sempre il nostro impegno si è concentrato sul prodotto, un prodotto che è l'espressione della nostra passione per l'eccellenza e l'affidabilità.*

*Partendo dalle basi solide del nostro passato, questo Codice Etico riconferma a noi tutti che le nostre decisioni, le nostre azioni sono poggiate sui valori.*

*Ferrero è stata costruita, generazione dopo generazione, con l'impegno delle persone che la compongono.*

*Impegno che si traduce nel perseguire i nostri obiettivi imprenditoriali senza mai perdere di vista i nostri punti di riferimento: il rispetto e la responsabilità, integrità e sobrietà, lealtà e fiducia, passione per la ricerca e l'innovazione.*

*Punti di riferimento che, da sempre, ci hanno permesso di garantire, nel nostro*



*operato, la centralità del consumatore cui vogliamo offrire, sempre, un prodotto di qualità eccellente.*

*Con questo Codice Etico abbiamo affidato ai nostri valori il compito di ridurre, anche per il futuro, le nostre incertezze, di orientare i nostri comportamenti, ma anche di offrire delle risposte a tutte le persone che hanno rapporti, a vario titolo, con la nostra azienda.*

*Oggi più che mai è essenziale confermare la nostra visione etica, esprimere con chiarezza i nostri principi, valori e responsabilità comuni. Questi principi orientano i nostri comportamenti nelle relazioni con il mercato ed in particolare con il consumatore, con le comunità in cui operiamo, con le persone che lavorano con noi e con le parti interessate con le quali ci confrontiamo.*

*Questo significa lavorare sulla trasparenza dei comportamenti; significa ridurre il perimetro delle decisioni arbitrarie; significa richiamare alla responsabilità in caso di deviazioni.*

*Il consolidamento del nostro futuro non può passare che attraverso il continuo*



*coinvolgimento e la messa in gioco personale di tutti coloro che nell'azienda collaborano investendo tempo, lavoro, idee: è a loro che rivolgiamo il nostro pensiero più forte ed è anche per riconoscere il loro impegno che oggi abbiamo confermato quei valori e principi che, applicati da sempre, hanno garantito il nostro successo. Non possiamo dimenticare, infatti, che un Gruppo aziendale come il nostro, che ha vissuto negli anni una espansione straordinaria a livello mondiale, è anche chiamato a comporre, in un gioco di delicati equilibri interni, le contraddizioni che in esso necessariamente convivono: libertà e regola, creatività e responsabilità, iniziativa individuale e tutela collettiva.*

*In questo contesto, il Codice Etico rappresenta un'occasione non solo per formalizzare eccellenze già da tempo consolidate, ma anche per definire una guida, una "bussola" che orienti i comportamenti futuri di noi tutti nella complessità interna ed esterna. E' evidente: il Codice Etico, di per sé, non basta. Non sarà lo strumento sufficiente a prevenire le fragilità individuali o i comportamenti non sempre in linea con i nostri valori:*

*ma ci consentirà di portarli alla luce, ci consentirà di imparare dall'errore e ripartire. Consultiamo tutti spesso il nostro Codice e rendiamo i nostri occhi più attenti a ciò che ci circonda: dobbiamo imparare a farci domande e non chiedere solo risposte. Il nostro progredire nell'eccellenza e nella creazione di valore per l'azienda e per la società civile dipende dalla capacità di ognuno di contribuire a sostenere questi principi nell'attività di ogni giorno e in ogni decisione.*

*Ad ognuno i migliori auguri di buon lavoro in Ferrero!*

*Pietro Ferrero*

*Giovanni Ferrero*



## PREMESSA

■ L'Azienda Ferrero, fondata sin dall'origine su forti valori umani e di impresa, è sempre stata all'avanguardia nell'ambito della responsabilità sociale e dell'etica, attraverso iniziative di diversa natura che, dalla sede di Alba, sono state via via estese a tutte le sedi aziendali nel mondo, nel rispetto delle culture, delle diversità, delle buone prassi locali.

Ferrero da sempre ha in sé due anime: creare valore per la comunità, creando valore per l'impresa stessa.

Nel passato, la creazione del valore a livello sociale veniva per lo più identificata con la creazione di posti di lavoro e, quindi, nell'ingenerare indirettamente "benessere sociale".

Oggi questo non è più sufficiente: la globalizzazione dell'economia e della comunicazione rende più complessa la rete all'interno della quale le imprese si trovano ad operare, chiamandole a rispondere dei propri comportamenti non solo in ragione della qualità dei propri prodotti, ma anche per

l'impegno sociale a livello locale, il rispetto per l'ambiente, la tutela dei diritti umani e del lavoro in ogni paese del Mondo. E noi, in Ferrero, siamo quindi fieri di poter fornire al consumatore e alla società civile risposte sempre più concrete con un impegno volontario che va al di là delle norme e che non è solo finalizzato al prodotto e alla redditività dell'impresa stessa.

Il presente Codice Etico discende dai Principi d'impresa Ferrero (per la cui lettura si rinvia al prosieguo), li declina nei comportamenti da assumersi da parte di tutti i collaboratori ed ha lo scopo di guidare il modo di agire etico delle persone a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale.

Ferrero è infatti fortemente ancorata ai propri valori di centralità delle persone, di qualità assoluta del prodotto, di attenzione per il territorio ed il sociale, di internazionalizzazione: tali valori sono esportati in tutte le realtà in cui l'azienda opera. Ricordiamo alcuni importanti orientamenti della filosofia imprenditoriale Ferrero:

### ■ Il nostro consumatore

Ferrero ha saputo mantenere sempre viva la passione e l'impegno nella soddisfazione del consumatore, attraverso un prodotto di altissimo valore qualitativo, in una costante ricerca di equilibrio fra il raggiungimento del profitto e la tutela delle parti interessate con cui dialoghiamo.

Il consumatore, che con il tempo ha sviluppato nuovi gusti e nuove esigenze, rappresenta il centro dell'attenzione e della passione storica che anima la Ferrero. La strategia vincente è quella di fare dolci che piacciono alla gente, intuendo per tempo i cambiamenti dei gusti, assecondandoli e orientandoli, suggerendo per tempo le scelte più sane e razionali. La qualità che conta, tanto per il consumatore quanto per Ferrero, è quella relativa al momento del consumo.



### ■ Le nostre Persone

L'attenzione verso le persone si concretizza, nel quotidiano, nella creazione di un ambiente di lavoro positivo, all'interno del quale ognuno possa sviluppare e accrescere le proprie capacità e competenze e sia remunerato sulla base di una politica meritocratica.

In tutte le sedi aziendali sono diffuse esperienze di servizi dedicati a chi lavora in azienda ed alla sua famiglia; ad esempio, in Italia e Germania, da molti anni, sono attivi i servizi di "Assistenza Sociale", per il sostegno delle famiglie nei momenti di difficoltà (visite mediche, erogazioni benefiche), per l'espletamento delle pratiche pensionistiche e per l'organizzazione di attività sociali di diversa natura (colonie estive, onoreficenze e festa degli anziani, festa di Natale per i bambini); a partire dalla Francia e dall'Italia si sono moltiplicate le iniziative finalizzate alla miglior conciliazione dei tempi di vita e di lavoro (nido aziendale e mini club, "conciergerie" per i servizi domestici, gruppo di ascolto per i dipendenti) che si affiancano a quelle finalizzate a garantire orari di lavoro "part time" e permessi particolari per i lavoratori e le lavoratrici con figli piccoli.

### ■ I nostri prodotti

Il prodotto nasce come specialità, che ha il potenziale di diventare di largo consumo, attraverso la USP (Unique Selling Proposition), la familiarità e la fiducia del consumatore.

### ■ L'impegno ambientale e sociale

La cura verso l'ambiente si concretizza, tra l'altro, attraverso una serie di iniziative a livello locale finalizzate al risparmio energetico (tra cui spiccano i progetti di cogenerazione energetica con fonti rinnovabili e di riduzione e recupero degli imballi).

L'approvvigionamento delle materie prime non va esente da scelte socialmente responsabili: infatti, oltre all'impegno per l'utilizzo di materie prime di altissima qualità, Ferrero porta avanti una serie di progetti a livello locale di sostegno e sviluppo delle comunità produttrici, con particolare riferimento a cacao e olio di palma, provenienti da aree geografiche equatoriali (Costa d'Avorio, Ecuador e Ghana).

Fiore all'occhiello fra le iniziative rivolte al territorio e alle comunità locali è la Fondazione Ferrero che, nata ad Alba nel 1983, è oggi divenuta un progetto di Gruppo: oltre alle attività per gli ex dipendenti in pensione, la Fondazione Ferrero è attiva nell'ambito culturale, attraverso l'organizzazione di mostre ed eventi legati al territorio, e in numerose iniziative di solidarietà concreta, sia a favore del territorio che verso i paesi sottosviluppati.

Da ultimo, per espressa volontà delle proprietà aziendale, si è da qualche anno sviluppata l'iniziativa delle "Imprese Sociali", finalizzata a creare iniziative imprenditoriali in aree ancora poco sviluppate del mondo, offrendo ai giovani locali possibilità di formazione e lavoro, con la finalità di portare sviluppo e accrescere il livello di autosufficienza delle comunità locali. Ad oggi le Imprese Sociali sono attive in Camerun, Sud Africa e India.





### L'innovazione

La base dell'innovazione è rappresentata dalla volontà di sviluppare, attraverso la "creativa", prodotti con una forte ed esclusiva USP (Unique Selling Proposition), in grado di creare nuove categorie.

L'innovazione, fonte primaria del vantaggio competitivo, è pensare in modo creativo superando gli schemi consolidati, non solo nel prodotto e nel "packaging", ma anche nella selezione e nel trattamento delle materie prime, nella pubblicità, nella distribuzione, nei processi produttivi.

Se il prodotto si distingue per la sua qualità eccellente e il consumatore ci distingue con il suo giudizio, allora l'innovazione e la ricerca verso il miglioramento continuo saranno possibili grazie all'impegno quotidiano e alla passione delle nostre persone.

Buona Lettura!



## INTRODUZIONE

### Obiettivi e destinatari

Il Codice Etico Ferrero è un' alleanza ideale che l'azienda stringe con le proprie risorse umane e con i principali interlocutori esterni.

Il Codice Etico Ferrero in vigore dal 1 gennaio 2010, è chiamato a svolgere le seguenti funzioni:

- individuare i principi guida per le risorse che operano in azienda e per l'azienda;
- definire gli impegni fondamentali che l'azienda assume nei confronti dei dipendenti e viceversa;
- esprimere la posizione aziendale nei confronti delle parti interessate con cui dialoghiamo.

Il Codice Etico è un patrimonio di tutti i collaboratori Ferrero: è uno strumento al servizio delle persone, nato dai valori per consentire a tutti di generare e diffondere valore.

Alla base del Codice Etico Ferrero vi è il principio imprescindibile del rispetto di leggi e regolamenti vigenti.

È pertanto dovere di ogni risorsa Ferrero, ovunque essa operi, rispettare non solo le leggi e i regolamenti vigenti ma anche il presente Codice Etico.

Il Codice Etico deve essere rispettato anche dai consulenti, fornitori, clienti e da chiunque abbia rapporti con Ferrero, cui verrà richiesto un esplicito impegno in tal senso.

Si rinvia al capitolo "Norme procedurali e di controllo" per ogni dettaglio relativo all' ambito di applicazione e destinatari del presente Codice.

## GUIDA ALLA LETTURA

### Definizioni

Per una migliore comprensione dei contenuti del Codice Etico, di seguito sono raccolte le definizioni riferite alla terminologia utilizzata nello stesso.

Per ogni ulteriore chiarimento ogni collaboratore potrà rivolgersi alla Direzione Risorse Umane di riferimento.

**Ferrero:** si intende ogni Società del Gruppo Ferrero, ovunque essa sia operante. Gli impegni assunti nell'ambito del presente Codice con riferimento a "Ferrero", si intendono riferiti ai doveri e responsabilità di tutti i capi, responsabili e dirigenti che collaborano a vario titolo nel Gruppo.

**Azienda:** si intende l'insieme delle persone e dei beni che costituiscono le Società del Gruppo.

**Collaboratore:** si intende ogni persona che presta la propria attività alle dipendenze o nell'interesse di Ferrero. Tra i collaboratori sono compresi anche i consulenti esterni con rapporti continuativi e quotidiani con l'azienda.

**Superiore diretto:** si intende il primo responsabile, il capo, cui ogni risorsa fa riferimento nella attività quotidiana e da cui riceve le indicazioni operative.

**Responsabile:** si intende ogni capo o responsabile di funzione.

**Posto di lavoro, ambiente di lavoro:** si intende il luogo fisico e l'insieme dei colleghi ove ciascun collaboratore presta la propria attività quotidiana e ove si reca per riunioni, incontri, trasferte.

**Direzione Risorse Umane:** si intende l'insieme delle persone che in Ferrero, presso ogni Società, si occupano dell'inserimento, gestione e sviluppo del personale.

**Direzione Affari Legali:** si intende l'insieme delle persone che in Ferrero, presso ogni Società, si occupano del presidio delle problematiche relative al diritto commerciale, della concorrenza, dei marchi e brevetti, alla contrattualistica industriale e commerciale e alla disciplina legale del prodotto.

**Internal Audit:** si intende la funzione aziendale che assiste le Società del Gruppo nel valutare e migliorare le attività di controllo interno, di gestione dei rischi e di corporate governance.





## PRINCIPI AZIENDALI

*“La Ferrero ha al suo interno un patrimonio di risorse che le consente di superare le difficoltà e di proseguire il suo cammino verso un futuro di solidità e di crescita. Sono risorse che derivano dalla **forza dei suoi prodotti** e dallo **spirito che unisce tutti i Collaboratori**. (...) Siate quindi fiduciosi, continuate con serenità a dare il Vostro impegno con quello **spirito di lealtà, coscienza professionale e dedizione che ha sempre caratterizzato la vostra azione**: è un **valore inconfondibile** che ha contribuito al raggiungimento dei nostri successi nel passato e che sarà un fattore determinante per assicurare il nostro avvenire.”*

*(Michele Ferrero, messaggio di fine anno ai collaboratori, dicembre 2008)*



La nostra è una storia di famiglia, con principi e valori ai quali ci ispiriamo quotidianamente nel rapporto con il consumatore.

I nostri principi aziendali orientano il Gruppo sin dalla sua creazione nel 1946 e la loro applicazione si evolve con noi attraverso le sfide che affrontiamo.

Tali principi sono stati raccolti e diffusi al nostro interno per la prima volta nel 2004: eccoli nella versione aggiornata.

### Lealtà e Fiducia

■ La costante attenzione nei confronti delle esigenze del consumatore costituisce la premessa e la base della nostra politica aziendale, ispirata alla massima trasparenza e all'eccellenza nella qualità. La lealtà verso i consumatori e la fiducia che essi ci riconoscono ogni giorno con i loro acquisti, sono il nucleo forte della relazione duratura che ci unisce.

■ I nostri comportamenti in azienda si basano sulla reciproca fiducia tra colleghi, sulla piena disponibilità e trasparenza

verso il Gruppo e verso tutte le parti interessate con le quali quotidianamente ci confrontiamo.

### Rispetto e Responsabilità

■ Sosteniamo la tutela della dignità umana e il totale e incondizionato rispetto dei diritti umani, ovunque operino le società del Gruppo.

■ Sosteniamo l'abolizione dello sfruttamento del lavoro minorile e del lavoro forzato e coercitivo, nell'ambito della nostra sfera di influenza e lungo tutta la catena produttiva, mediante strumenti giuridici e strette relazioni con le comunità locali.

■ Basandoci sul rispetto dell'eguaglianza, valorizziamo le nostre risorse umane mediante la loro realizzazione personale e professionale. In tal modo, contribuiamo anche allo sviluppo delle comunità locali, rafforzando il forte vincolo che ci unisce ai territori ove siamo presenti.

■ Ci adoperiamo per evitare qualsiasi discriminazione nella

disciplina del rapporto di lavoro in tutte le società del Gruppo, fin dal momento dell'assunzione. Obiettivo primario della nostra strategia occupazionale è di stabilire legami duraturi nel tempo, ispirati ai principi di crescita professionale e di riconoscimento del merito.

■ Assicuriamo la libertà di associazione e l'effettivo esercizio del diritto alla contrattazione sindacale.

■ La tutela della salute umana e il rispetto dell'ambiente sono al centro del nostro modo di operare; gestiamo i nostri impianti mediante un uso sostenibile delle risorse idriche, delle materie prime, dei materiali e dell'energia, compreso l'utilizzo di fonti rinnovabili; perseguiamo il miglioramento dell'impatto ambientale in tutte le sue forme, in particolare mediante la riduzione delle emissioni, l'eliminazione degli sprechi e una corretta gestione dei rifiuti.



### Integrità e sobrietà

- Il nostro modo di comunicare all'esterno, compresa la pubblicità, è rispettoso della dignità umana, della famiglia e del bambino, in linea con i nostri principi etici e morali; si basa sull'uso appropriato dei nostri prodotti ed è ispirato alla promozione di uno stile di vita sano.
- La nostra attività di sensibilizzazione nei confronti delle istituzioni internazionali, nazionali e locali si basa su solide conoscenze scientifiche ed è sempre ispirata ad integrità intellettuale e comportamentale e alla trasparenza.

### Passione per la Ricerca e l'Innovazione

- Il nostro obiettivo è creare prodotti unici, mediante processi innovativi di ricerca e produzione, con nostre tecnologie.
- Appliciamo un consolidato sistema di qualità e tracciabilità per salvaguardare le caratteristiche organolettiche e nutrizionali delle materie prime.
- Un fondamentale elemento del nostro successo è l'accurata selezione di materie prime di elevatissima qualità, di cui ci approvvigioniamo nel pieno rispetto di uno stringente codice inerente alla loro origine, raccolta e lavorazione.
- In un contesto mondiale di crescente attenzione verso i temi della sicurezza alimentare, della nutrizione e dell'attività fisica, orientiamo la nostra strategia di ricerca e i nostri investimenti

produttivi verso la creazione di prodotti di elevatissima qualità, studiati in termini di apporto nutrizionale e di porzionatura, affinché siano integrabili in una dieta equilibrata, con particolare cura per i bambini e la famiglia.

Ci riconosciamo nel motto: "**Lavorare, creare, donare**", formulato e voluto da Michele Ferrero sin dall'inizio delle sue attività. In sostanza, privilegiamo da sempre l'etica del fare rispetto alla pratica dell'apparire.

Si tratta della filosofia che ha ispirato ed ispira:

- la **Fondazione Ferrero**, che si dedica, con attività sociali e culturali, a mantenere vivo e costante il rapporto con i pensionati Ferrero ed a rafforzare il legame con il territorio in cui operiamo;
- le **Imprese Sociali Ferrero**, basate su investimenti ed impiego delle risorse che ne derivano, per migliorare le condizioni di vita delle comunità di alcuni Paesi in via di sviluppo, con particolare riferimento ai bambini;
- **l'intero Gruppo Ferrero** quotidianamente impegnato in azioni di responsabilità sociale da sempre ricollegabili al nostro modo di essere e di operare.



I nostri principi aziendali sono conformi alle pertinenti Convenzioni delle Nazioni Unite (in particolare le Convenzioni "Global Compact" e sui "Diritti del Bambino"), incluse tra l'altro quelle dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e dell'Organizzazione Mondiale della Sanità.

I principi aziendali costituiscono la base del nostro **Codice Etico**.



## I CONSUMATORI

**Il consumatore è al centro del nostro lavoro quotidiano**

### Qualità del prodotto

La Qualità e la Sicurezza alimentare dei prodotti Ferrero sono da sempre:

- costantemente presidiate, ottimizzate e oggetto di continua innovazione, attraverso significativi investimenti nella Ricerca & Sviluppo e nel Miglioramento Continuo del Sistema industriale. Per ottenere la massima soddisfazione dei consumatori, le attività di miglioramento e innovazione coinvolgono e presidiano l'intera filiera, dalle materie prime ai processi, dal packaging alla distribuzione dal punto di vendita al consumo finale;
- garantite da un sistema di procedure interne, costantemente revisionate e aggiornate, e da Certificazioni di Enti esterni

indipendenti. I collaboratori Ferrero ricevono una adeguata formazione sulle procedure di Qualità, Igiene e Sicurezza Alimentare ed il rispetto delle stesse è presidiata, ai vari livelli di responsabilità, dalla struttura organizzativa aziendale;

■ ottenute grazie ad una scrupolosa selezione dei fornitori di materie prime e imballi, gestite con la politica del "sacco conosciuto" (ossia della perfetta rintracciabilità dell'origine di ogni fornitura) e con una logistica che ne garantisce l'impiego nelle migliori condizioni di freschezza.

### Informazioni verso il consumatore

Ferrero fornisce informazioni trasparenti, comprensibili e accessibili a tutti i consumatori, non limitandosi al solo rispetto delle specifiche previsioni di legge applicabili.

Offriamo, attraverso le etichette dei nostri prodotti, informazioni semplici e chiare, in modo da assicurare a tutti i consumatori tranquillità e consapevolezza nel consumo.

### La pubblicità

Ferrero sostiene il principio che una comunicazione pubblicitaria responsabile può aiutare il consumatore a compiere scelte appropriate di acquisto e di consumo dei prodotti alimentari, nonché a comprendere il ruolo dell'alimentazione e dell'attività fisica per uno stile di vita equilibrato e salutare.

Ferrero ritiene che la comunicazione pubblicitaria possa essere disciplinata nel miglior modo possibile da un'autoregolamentazione efficace, che protegga il consumatore da contenuti falsi o ingannevoli.

Come Gruppo industriale internazionale, Ferrero applica il "Regolamento-quadro per una comunicazione pubblicitaria responsabile in ambito alimentare", adottato dalla Camera di Commercio Internazionale, nonché i Codici di autoregolamentazione sviluppati localmente, a livello nazionale o regionale, sulla base di tale Regolamento-quadro. Ferrero crede da sempre nel ruolo cruciale dei genitori

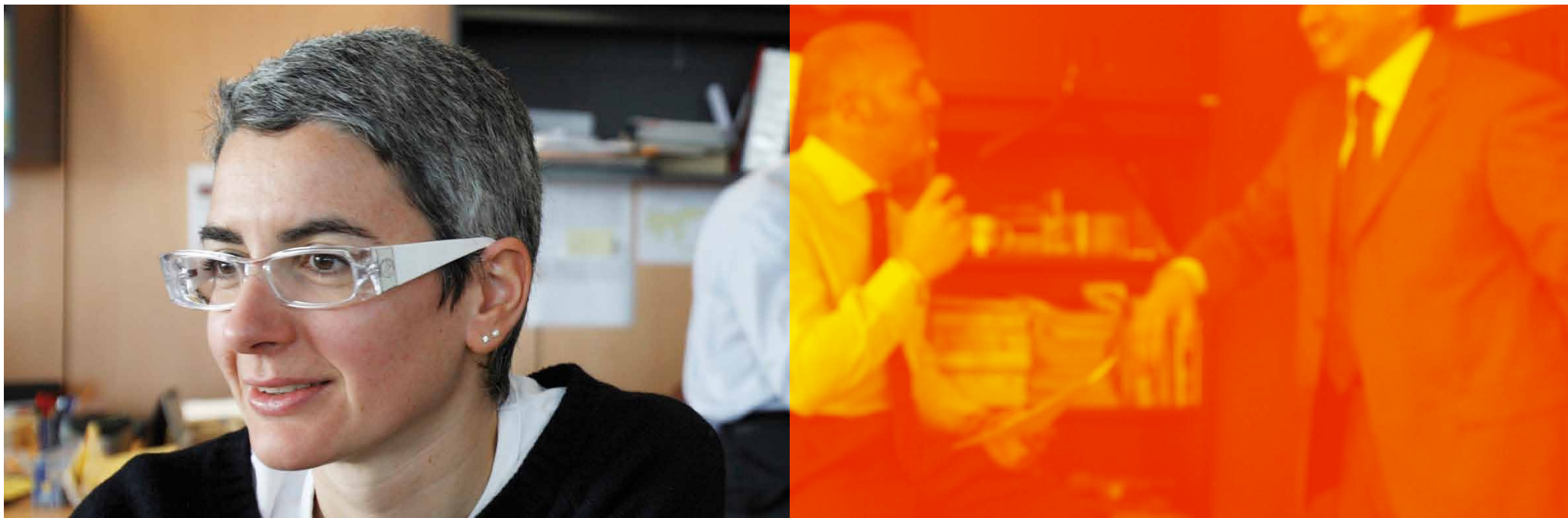




nell'educare i bambini ad uno stile di vita equilibrato e salutare. Nonostante l'esistenza di un nesso causale tra la pubblicità diretta ai bambini e le loro abitudini alimentari non sia provato, Ferrero applica, ove opportuno, anche specifiche autoregolamentazioni relative alle pubblicità alimentari dirette ai minori di 12 anni.

### **Dialogo**

Ferrero ascolta in maniera organica e strutturata tutti i consumatori che si mettono in contatto con l'Azienda, predisponendo mezzi e modalità idonei allo scopo e facilitandone l'accesso. Ci impegniamo ad offrire risposte esaustive e tempestive ai consumatori, usando loro attenzione, cortesia e disponibilità.



## LE RISORSE UMANE

Le persone sono il nostro patrimonio più prezioso

### 1. Le persone in Ferrero

#### Un ambiente di lavoro sicuro

Ferrero si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori; inoltre opera costantemente per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori anche attraverso la elevazione degli standard di riferimento.

A tal fine realizziamo interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;

- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione, con il coinvolgimento attivo dei collaboratori.

Tutti i collaboratori sono costantemente richiamati al rispetto delle norme e procedure per la tutela della loro sicurezza e di quella dei colleghi, all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale e alla necessità di segnalare tempestivamente al proprio Superiore diretto ogni anomalia riscontrata.

#### Un ambiente di lavoro positivo

Ferrero si propone di mantenere e incentivare un ambiente di lavoro positivo, ispirato alla tutela della libertà, della dignità e dell'invulnerabilità della persona, nonché a principi di correttezza nei rapporti interpersonali, che consenta a tutti i collaboratori di svolgere al meglio l'attività lavorativa.

Siamo aperti all'impiego dei familiari di dipendenti, nel rispetto

delle procedure di selezione di Gruppo, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica o funzionale tra collaboratori legati da relazioni di parentela o sentimentali.

In particolare, ogni collaboratore è tenuto a segnalare, in via riservata, alla funzione Risorse Umane la sussistenza o l'insorgere di situazioni di conflitto di interesse che lo riguardano.

#### Discriminazioni e molestie

Garantiamo uguali opportunità a tutti i nostri dipendenti, a tutti i livelli.

Siamo contrari ad ogni forma di discriminazione o molestia. Promuoviamo e compensiamo le nostre persone considerando unicamente i risultati e la performance lavorativa.

Favoriamo il consolidamento di un clima aziendale volto alla tolleranza e al rispetto della dignità umana.

E' pertanto vietato:

- attuare comportamenti che possano creare un clima intimidatorio o offensivo nei confronti di colleghi o collaboratori;



- tenere comportamenti che possano ledere la sensibilità altrui, ivi inclusi atteggiamenti a sfondo sessuale (quali contatti fisici indesiderati, gesti e affermazioni con connotazioni sessuali e ostentazione anche di immagini);

- attuare azioni ritorsive contro qualsiasi dipendente che in buona fede si opponga o denunci eventuali casi di discriminazione, molestia o offesa alla persona.

#### **La promozione e la tutela della occupazione**

Ci impegniamo ad adottare strategie che coniughino la crescita e la redditività d'impresa con la tutela e lo sviluppo dell'occupazione – sia diretta che indotta – e a promuovere la qualità del lavoro, compatibilmente con i vincoli dello scenario economico esterno.

#### **La contrattazione e le rappresentanze dei lavoratori**

Ispiriamo le nostre decisioni e i nostri comportamenti verso i collaboratori alla rigorosa osservanza delle normative e dei contratti collettivi (laddove previsti dalla legislazione pertinente), nel rispetto e in collaborazione con le rappresentanze sindacali liberamente elette e in uno spirito costruttivo delle relazioni industriali.

#### **La selezione e l' inserimento in Ferrero**

Il processo di selezione si svolge nel rispetto delle pari opportunità e della persona, in modo strutturato e chiaramente esplicitato al candidato.

Forniamo al candidato informazioni corrette ed esaustive in merito all'organizzazione e alla posizione per la quale verrà valutato.

Al candidato è richiesto di trasmettere correttamente al selezionatore tutte le informazioni utili a rendere il processo di

selezione efficace ed efficiente.

Ci impegniamo a porre in essere tutte le attività che facilitino l'inserimento del neo-assunto in un ambiente collaborativo e disponibile che favorisca la crescita professionale.

#### **La formazione e sviluppo**

Ci impegniamo a mettere a disposizione dei collaboratori gli strumenti conoscitivi, di aggiornamento e di miglioramento professionale necessari per lo svolgimento delle relative attività.

Definiamo ed attiviamo una efficace programmazione delle attività formative e ci impegniamo a porre tutti i collaboratori nelle condizioni di accedervi, secondo opportunità ed a seguito di un'attenta analisi delle potenzialità e dei bisogni.

I collaboratori hanno il dovere di concorrere a tale impegno, sia partecipando attivamente alle iniziative formative che condividendo e applicando i contenuti appresi.

Valorizziamo il contributo di ciascuno, garantendo pari opportunità di crescita in funzione della valutazione dei risultati e attribuendo responsabilità coerenti con ruolo e percorsi dei singoli e valorizzando le competenze maturate.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la funzione Risorse Umane e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato, attraverso sistemi equi, trasparenti e noti ai collaboratori valutati. I collaboratori si impegnano a porsi in modo partecipativo e propositivo nel processo di valutazione.



### **La riservatezza dei dati personali**

Nell'ambito della nostra attività imprenditoriale, raccogliamo una quantità significativa di dati personali e di informazioni (relativi, ad esempio, ai dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori ...), che ci impegniamo a trattare in ottemperanza a tutte le leggi in materia di riservatezza vigenti nelle giurisdizioni in cui operiamo.

In particolare, ogni collaboratore è chiamato:

- ad effettuare raccolta di dati solo se espressamente autorizzato;
- a prestare la massima diligenza nella raccolta dei dati personali e nella loro conservazione, accertandosi del preventivo consenso dell'interessato;
- a non comunicare o in qualsiasi modo diffondere a terzi non autorizzati i dati personali.

Poniamo sempre al primo posto la sicurezza nella selezione, definizione e nell'uso delle procedure, anche informatiche, destinate al trattamento di dati personali e delle informazioni riservate a tutela dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità della persona interessata.



## 2. Le norme di comportamento in azienda

### La tutela dei beni di proprietà aziendale

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ogni collaboratore deve:

- utilizzare con scrupolo i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di inefficienza o pregiudizio per l'interesse aziendale.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione dei beni a lui affidati ed ha il dovere di informare tempestivamente le funzioni preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per Ferrero.

### L'uso corretto dei sistemi di telecomunicazione

I sistemi di telefonia, di accesso alla posta elettronica, a Internet ed alla Intranet appartengono alla Società. Lo scopo di tali sistemi è quello di migliorare la performance dell'attività lavorativa.

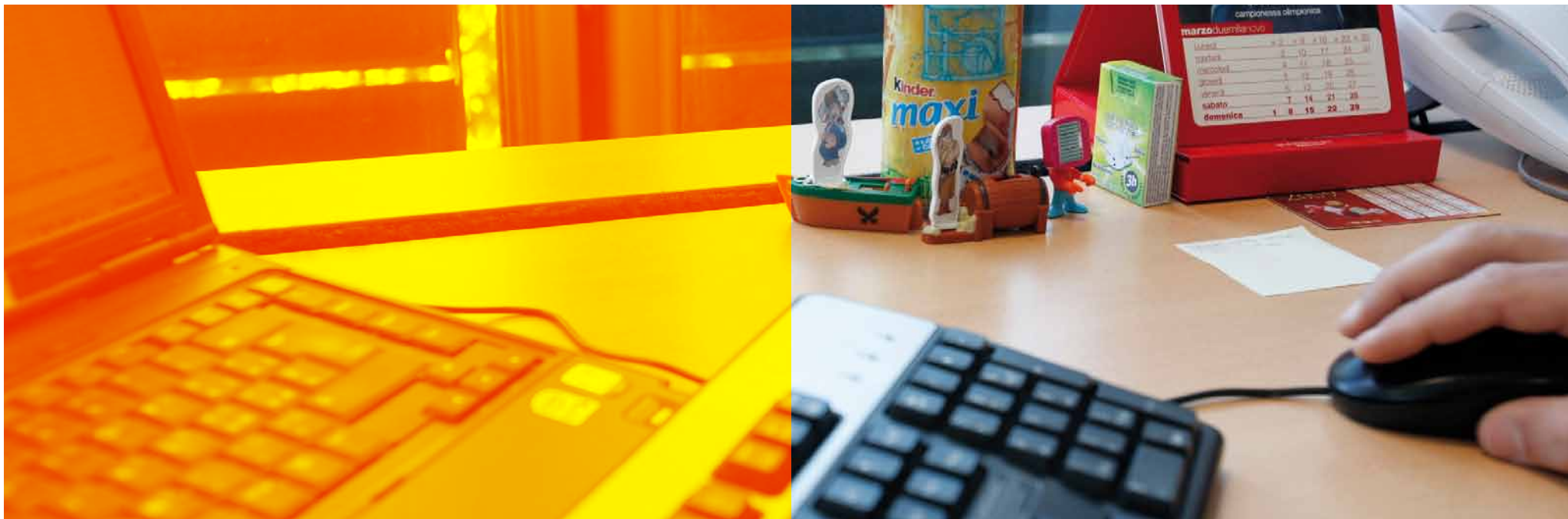
Ogni collaboratore deve quindi tenere presente che:

- l'uso del telefono, della posta elettronica e di Internet presso l'Azienda deve avvenire per legittimi fini professionali. In conformità a policy locali, è consentito un utilizzo occasionale di Internet anche fini personali in orario non lavorativo;
- tutte le informazioni immesse nel sistema informatico sono di proprietà della Società;
- è necessario mantenere riservate tutte le password ed i codici identificativi, onde impedire l'accesso non autorizzato ai dati ed alle informazioni societarie;
- per i computer aziendali vanno usati soltanto i programmi software che sono stati acquistati dalla Società ai fini della conduzione della propria attività;
- è assolutamente vietata la riproduzione o duplicazione di programmi software: qualsiasi collaboratore che duplichi, consapevolmente o inconsapevolmente, del materiale software espone la Società e se stesso al rischio di gravi sanzioni. Ogni collaboratore è pertanto tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere, sia nella comunicazione scritta che verbale, a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale.

### La riservatezza delle informazioni aziendali e l'obbligo di confidenzialità

Ciascuno, in funzione della propria posizione all'interno dell'organizzazione Ferrero può venire – direttamente o indirettamente - in possesso di informazioni confidenziali concernenti la Società, il suo know-how, le sue attività, i suoi prodotti, quali, a titolo esemplificativo: strategie; attività di ricerca e sviluppo; processi e dati industriali; dati tecnici, produttivi, commerciali e di marketing; attività promozionali o di vendita o campagne pubblicitarie; risultati finanziari o



operativi; operazioni societarie; informazioni su stipendi e personale.

Le conoscenze sviluppate da Ferrero costituiscono un patrimonio inestimabile che ogni collaboratore deve tutelare. Infatti, in caso di impropria divulgazione di tali informazioni, Ferrero potrebbe subire un danno sia patrimoniale sia di immagine.

Pertanto, ogni collaboratore è tenuto a:

- astenersi dal divulgare all'esterno qualsiasi informazione riguardante Ferrero che non sia di pubblico dominio, in qualsiasi momento, sia durante che dopo la cessazione del rapporto di lavoro;

- prendere sempre tutte le necessarie precauzioni per impedire la divulgazione di informazioni riservate: ciò significa, anche, accertarsi di non lasciare tali informazioni in vista sulla propria scrivania, nella propria area di lavoro o presso la fotocopiatrice ove chiunque potrebbe averne accesso e accertarsi che dopo le riunioni di lavoro tutta

la documentazione sia stata adeguatamente raccolta e, se necessario, distrutta;

- custodire le informazioni confidenziali in archivi fisici chiusi a chiave o in archivi informatici adeguatamente protetti;

- trattare argomenti confidenziali con la massima discrezione, in particolare in pubblico o anche sul luogo di lavoro, se in presenza di personale non autorizzato all'accesso a tali informazioni;

- chiedere ai destinatari esterni di informazioni aziendali riservate di rispettarne il carattere confidenziale.

#### **Cura del contenuto delle comunicazioni esterne**

Ferrero riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace nelle relazioni interne ed esterne.

La divulgazione al pubblico, da parte di collaboratori a qualsiasi livello, di informazioni attinenti Ferrero o alcuni specifici settori, sotto forma di discorsi, partecipazioni a convegni, pubblicazioni o qualsiasi altra forma di presentazione al pubblico, devono

ricevere l'autorizzazione preventiva della funzione Risorse Umane di riferimento.

Nello specifico, la comunicazione ai mezzi di informazione riveste una particolare importanza ai fini del mantenimento dell'immagine aziendale; pertanto, tutte le informazioni riguardanti il Gruppo e l'attività dello stesso devono essere fornite in modo coordinato e previa verifica dei contenuti soltanto dai collaboratori responsabili della comunicazione ai media.

Tutti gli altri collaboratori non sono autorizzati a fornire informazioni a rappresentanti dei media, né avere con questi alcun tipo di contatto volto alla diffusione di notizie aziendali riservate o comunque non pubblicate, avendo invece cura di comunicare alla funzione aziendale preposta qualsiasi richiesta ricevuta.



### Regali, omaggi e benefici

Regali ed omaggi – di valore superiore a limiti di ragionevolezza o non coerenti con le normali relazioni di lavoro – creano situazioni di condizionamento e quindi interferenze nello svolgimento del rapporto di lavoro che deve essere esente da obblighi di riconoscenza.

Pertanto, Ferrero vieta ai propri collaboratori (così come ai loro familiari) di accettare, né tantomeno richiedere per sé o altri regali, benefici o favori offerti da persone con le quali si intrattengono rapporti di lavoro, che possano compromettere l'indipendenza di giudizio degli stessi o quantomeno possano creare il sospetto che la stessa sia venuta meno.

Sono considerati benefici il denaro, i beni tangibili (quali ad esempio viaggi, orologi, gioielli, vini d'eccezione, articoli di pelletteria, oggettistica di valore, abbigliamento, telefoni cellulari, apparecchi hi-tech, ...) ed anche servizi e sconti su acquisti di merci o servizi.

Rientrano invece nelle normali cortesie d'affari, ad esempio, piccoli omaggi quali fiori, gadget, libri, dolciumi etc.

Eventuali inviti a pranzo o cena da parte di fornitori o partner commerciali non devono mai inficiare la correttezza dei rapporti professionali e devono sempre consentire di tenere separate la sfera dei rapporti personali e quella dei rapporti lavorativi.

E' ammesso utilizzare, anche per uso personale, i punteggi accumulati durante i viaggi di lavoro, offerti dalle compagnie aeree o catene alberghiere. Non è tuttavia consentito richiedere o modificare

compagnie, voli o altri tipi di prenotazioni al solo fine di accumulare punti o chilometraggi, in particolare se ciò comporta costi aggiuntivi per l'Azienda.

Tutte le prenotazioni devono in ogni caso uniformarsi alle regole generali della politica viaggi aziendale, nel rispetto dei principi generali di sobrietà e autoresponsabilità.

L'utilizzo della carta di credito aziendale deve essere limitato alle spese sostenute per conto o nell'interesse del Gruppo.

Ai collaboratori Ferrero non è consentito, inoltre, concedere benefici o regalare oggetti a terzi che vadano oltre la normale cortesia d'affari, come sopra esplicitata, e possano quindi essere percepiti dal ricevente come tentativi di influenzarne decisioni e comportamenti.

### Organizzazione del lavoro, mansioni, orari e turni

Ferrero provvede ad una pianificazione complessiva delle attività, che garantisca a ciascuno di occupare il ruolo più adeguato, massimizzando l'utilità dell'organizzazione, nel rispetto delle pari opportunità.

A tal fine aggiorniamo costantemente il sistema delle responsabilità organizzative, delle competenze e delle funzioni svolte dall'organico in essere.

I collaboratori si impegnano ad assumersi le responsabilità relative alle mansioni affidate e a porsi in modo collaborativo durante tutto il periodo di permanenza in Azienda.

Nella definizione e gestione degli orari e dei turni contemperiamo, per quanto possibile, le esigenze lavorative con il rispetto del tempo libero e della qualità della vita dei collaboratori. D'altro canto è obbligo di ogni collaboratore rispettare gli orari e i turni assegnati e segnalare tempestivamente l'assenza.

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

### Alcol, tabacco e stupefacenti

Tutti i collaboratori Ferrero contribuiscono personalmente a promuovere e mantenere un clima di reciproco rispetto nell'ambiente di lavoro; particolare attenzione deve essere prestata al rispetto della sicurezza propria e dei colleghi di lavoro.

In particolare, è fatto divieto ai collaboratori di:

- detenere, consumare, offrire o cedere a qualsiasi titolo sostanze stupefacenti, alcol o tabacco o sostanze di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro;

- consumare alcol o sostanze stupefacenti prima dell'inizio dell'attività lavorativa;

- fumare nei luoghi di lavoro anche ove ciò non sia vietato dalla legislazione nazionale.

All'interno dei luoghi di lavoro è ammesso il consumo moderato di bevande a bassa gradazione alcolica unicamente in occasione di ricorrenze festive e momenti istituzionali (ad esempio brindisi natalizio).



## L'AMBIENTE

**Rispondere alle esigenze del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare le proprie.**

### **La nostra politica ambientale**

Ferrero è costantemente impegnata a migliorare le prestazioni energetiche e ambientali delle proprie attività, ponendo, allo stesso tempo, la necessaria attenzione alle esigenze di sicurezza e di competitività dei propri prodotti.

L'attenzione alle tematiche sopra indicate è prima di tutto comprovata dalle costanti azioni di sensibilizzazione dei collaboratori alla conduzione in regime di massima efficienza energetica dei propri processi produttivi così come dalle specifiche progettuali dei propri impianti, costantemente improntate al raggiungimento dei migliori standard di efficienza energetica.

L'impegno del Gruppo Ferrero si esprime attraverso l'attuazione delle seguenti azioni:

- la riduzione dei consumi energetici nonché l'uso razionale e sempre più efficiente dell'energia;
- la riduzione dei consumi di combustibili fossili e conseguentemente delle emissioni di gas serra;
- lo sviluppo di iniziative integrate con il territorio volte al conseguimento delle maggiori sinergie nel settore energetico e ambientale oltre che di positivi rapporti con le comunità locali;
- la partecipazione a progetti di ricerca e innovazione tecnologica in collaborazione con Università, Istituti di Ricerca e aziende private per la realizzazione di impianti sperimentali grazie ai quali individuare le soluzioni tecnologiche più promettenti.

Ricerchiamo, nello sviluppo dei nuovi prodotti, la massima compatibilità con l'ambiente anche nel packaging.

In particolare, Ferrero supporta lo sviluppo di soluzioni di packaging rispettose dell'ambiente, considerando l'intero ciclo

di vita dell'imballo (dalla fonte primaria al fine vita inteso come riciclaggio e/o riutilizzo e/o recupero energetico) e l'impatto che questo può avere in relazione all'alimento, ottimizzandone la conservazione e riducendo al massimo il "food waste".

Ci impegniamo a contenere l'impatto ambientale della componente packaging, adottando nelle fasi di sviluppo e progettazione dell'imballaggio una strategia finalizzata ad ottimizzare le principali variabili che influenzano il profilo di eco-sostenibilità dei materiali:

*Rinnovabilità:* reintegrazione delle risorse utilizzate nel ciclo produttivo; utilizzo ove possibile di materiali ottenuti da fonti rinnovabili.

*Riciclabilità:* sviluppo di nuovi materiali bio-degradabili e/o facilmente reintegrabili nel ciclo produttivo. Sostituzione dove tecnicamente possibile di materiali compositi o accoppiati con materiali semplici, provenienti dalle medesime fonti.

*Riduzione:* sgrammatura dei materiali, riduzione e/o eliminazione dell'overpackaging quando non è giustificato da valenze





tecniche e/o qualitative del prodotto;

*Riutilizzo*: sviluppo di soluzioni di packaging che possano essere destinate ad altri usi funzionali, oppure riassorbiti come tali nel ciclo produttivo, allungando la vita media dell'oggetto.

Monitoriamo il continuo miglioramento dei risultati di politica ambientale lungo tutta la filiera degli approvvigionamenti, dalla produzione e acquisto di materie prime, ai processi produttivi, al confezionamento, alla distribuzione, fino al consumo.

I nostri collaboratori ricevono informazioni e formazione adeguate, con l'obiettivo del massimo coinvolgimento di ognuno nella applicazione delle procedure aziendali.

In particolare, è richiesto a tutti i collaboratori:

- di adoperarsi per un corretto uso delle risorse energetiche ed evitarne lo spreco, attraverso semplici comportamenti quotidiani quali: spegnere la luce e le apparecchiature elettriche quando si lascia il posto di lavoro, controllare la chiusura dei rubinetti dell'acqua, stampare i documenti solo ove strettamente necessario;
- di provvedere ad una adeguata separazione dei materiali di rifiuto per consentirne il corretto smaltimento e riciclo.

### **Gli strumenti e le strategie adottate**

La strategia Ferrero è improntata ad un'ottica di investimenti e attività che rispondono ai principi dello sviluppo sostenibile.

Ci impegniamo, in particolare a:

- destinare una quota degli investimenti alla autoproduzione di energia da fonti rinnovabili;
- implementare sistemi di gestione ambientale, certificati secondo lo standard internazionale ISO 14001 per il miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione ambientale;
- individuare gli indicatori e garantire il monitoraggio e il controllo dell'andamento delle azioni aziendali in termini di impatto ambientale;
- adottare un sistema periodico di monitoraggio dei dati ambientali, che assicura il controllo delle prestazioni delle varie attività industriali;
- effettuare attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale per i collaboratori, che mirano alla divulgazione interna delle iniziative e ad accrescere le competenze e le professionalità.



## LE MATERIE PRIME

### L'eccellenza qualitativa sempre al primo posto

#### L'approvvigionamento

Tutte le materie prime destinate alla produzione delle specialità Ferrero ed in particolar modo quelle ritenute "strategiche", (quali cacao, caffè, nocciole, latte, zucchero), devono soddisfare una serie di requisiti specifici di freschezza, qualità e sicurezza. L'approvvigionamento avviene pertanto attraverso una funzione interna specializzata che opera congiuntamente con fornitori e produttori rigorosamente selezionati nel rispetto dei principi generali sviluppati nel capitolo "I fornitori".

Ove possibile, Ferrero predilige l'approvvigionamento diretto delle materie prime strategiche poiché lo stesso assicura ai produttori e/o fornitori una chiara comprensione delle specifiche esigenze Ferrero in materia di qualità e sicurezza e

consente a Ferrero una valutazione diretta e obiettiva. In particolare, la procedura di acquisto, non può prescindere dai seguenti criteri:

- rigorosa selezione dei fornitori sulla base delle competenze specifiche;
- azioni di ispezione e controllo dei sistemi di produzione agricola, raccolta, stoccaggio;
- analisi di conformità delle materie prime in arrivo presso i siti produttivi prima di immetterle nel ciclo produttivo.

#### I rapporti con i produttori e fornitori

Ferrero costruisce con i propri fornitori di materie prime strategiche una partnership commerciale fondata sul dialogo, la trasparenza e il rispetto, cercando di stabilire rapporti di reciproca equità.

Ferrero, in particolare:

- richiede il rispetto di condizioni di lavoro e di salario adeguate alle normative internazionali;
- sostiene meccanismi commerciali, quali contratti di lungo

termine, che contribuiscono ad assicurare un reddito più stabile agli agricoltori;

- fornisce, laddove è necessario, formazione e assistenza per garantire la migliore qualità dei prodotti agricoli;
- favorisce una politica dei prezzi trasparente che costituisca per i produttori agricoli un riferimento sui prezzi delle materie prime, lasciandoli comunque liberi di scegliere a chi vendere i loro prodotti;
- prevede premi alla qualità, che incoraggino gli agricoltori a raggiungere e mantenere elevati standard qualitativi;
- sostiene un sistema di produzione agricola economicamente vitale, socialmente accettabile e rispettoso dell'ambiente, incoraggiando quindi pratiche agricole sostenibili.



## IL MERCATO. I NOSTRI PARTNER. Lealtà e coerenza in ogni nostra azione

### 1. I clienti

La nostra vocazione è quella di garantire al consumatore finale la disponibilità del nostro prodotto in condizioni di freschezza ed eccellenza qualitativa. I clienti sono i nostri partner per la garanzia di un livello di servizio sempre adeguato verso il consumatore.

#### **Imparzialità**

Ferrero sostiene una relazione trasparente ed equa con tutti i clienti in modo tale da non offrire ad alcuno un vantaggio competitivo sleale su un cliente concorrente.

Adottiamo politiche specifiche in base alle dimensioni, al tipo, al canale o alla strategia commerciale del cliente, al fine di servire sempre al meglio il consumatore finale e senza mai porre in essere azioni discriminatorie.

Per questo:

- offriamo a clienti tra loro concorrenti entro un dato canale di vendita eguali opportunità in relazione a prezzi, condizioni di vendita o promozioni commerciali;
- non cessiamo una relazione con un cliente in base a informazioni generiche o ad accordi con altri clienti;
- non stringiamo accordi che impediscano al cliente l'acquisto di prodotti da concorrenti Ferrero.

#### **I contratti e le comunicazioni**

I contratti tra Ferrero e i propri clienti sono completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente e formulati con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile.

#### **Controllo della qualità e soddisfazione del cliente**

Ferrero s'impegna a garantire standard elevatissimi di qualità dei prodotti offerti e dei servizi collegati agli stessi sulla base di livelli superiori predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

### 2. I fornitori

#### **Scelta del fornitore**

La scelta dei fornitori e l'acquisto di beni e servizi (ivi inclusi i servizi finanziari e di consulenza) sono effettuati dalle competenti funzioni aziendali nel rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza e sulla base di obiettivi requisiti di integrità, qualità, efficienza ed economicità ed assicurando ad ogni richiesta di fornitura una concorrenza sufficiente (ad esempio considerando più imprese nella selezione).

Con riferimento particolare ai servizi di consulenza o fornitura specialistica verrà dato adeguato valore, nella scelta, anche al rapporto fiduciario esistente con il fornitore.

Gli elenchi dei fornitori istituiti in Azienda non devono mai costituire un motivo di preclusione per le imprese fornitrici che non siano in essi inserite, se tali imprese possano comunque vantare il possesso dei requisiti necessari per soddisfare le aspettative Ferrero.

Richiediamo ai nostri fornitori:

- di rispettare le leggi e le regolamentazioni in materia di lavoro secondo gli standard internazionali;
- di non effettuare, nei confronti del proprio personale, discriminazioni di razza, nazionalità, sesso e religione;
- di non fare ricorso, nell'espletamento della propria attività, allo sfruttamento di manodopera minorile o di detenuti non consenzienti (lavoro forzato);
- di prendere visione del Codice Etico e di impegnarsi al rispetto dello stesso.

Non avviamo forme di collaborazione con i fornitori che non accettino tali condizioni e ci riserviamo contrattualmente la facoltà di adottare ogni idonea misura (ivi compresa la risoluzione del contratto) nel caso in cui il fornitore, nello svolgere attività in nome e/o per conto di Ferrero, violi le norme di legge, di contratto o del Codice Etico.

### **Integrità e indipendenza nei rapporti**

Le relazioni con i fornitori sono regolate da procedure aziendali e sono oggetto di un costante monitoraggio.

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando qualsiasi forma di dipendenza reciproca. Inoltre, per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, Ferrero prevede:

- il monitoraggio degli assetti proprietari dei propri fornitori;
- la rotazione periodica dei collaboratori preposti agli acquisti, laddove questa pratica sia consigliabile e comunque nel rispetto delle competenze e professionalità degli stessi;
- la separazione dei ruoli tra il responsabile

richiedente la fornitura e il responsabile stipulante il contratto;

- la ricostruibilità delle scelte adottate.
- Tutti i collaboratori coinvolti nel processo di acquisto:
- devono mantenersi liberi da obblighi personali verso i fornitori: eventuali rapporti personali dei dipendenti con i fornitori devono essere segnalati al Superiore diretto prima di ogni trattativa;
  - sono tenuti a segnalare immediatamente al Superiore diretto qualsiasi tentativo di alterazione dei normali rapporti commerciali;
  - osservano le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori mantenendo un dialogo franco e aperto con i fornitori in linea con le buone consuetudini commerciali senza precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura;
  - adottano, nella selezione, esclusivamente criteri di valutazione oggettivi secondo modalità dichiarate e trasparenti;
  - lavorano per ottenere la collaborazione di fornitori e collaboratori esterni nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze di clienti e consumatori in misura adeguata alle loro legittime aspettative, in termini di qualità, costo e tempi di consegna.
- Ferrero corrisponde ai fornitori un compenso esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e i pagamenti non possono in alcun modo essere effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale, fatti salvi i casi di cessione del credito.





### 3. Conflitto di interesse

Ferrero riconosce e rispetta il diritto di tutti i collaboratori a partecipare a investimenti o affari al di fuori dell'ambito lavorativo, purché si tratti di attività consentite dalla legge e compatibili con gli obblighi contrattualmente assunti.

In particolare, tutti i collaboratori Ferrero devono evitare situazioni in cui i loro interessi possano entrare in conflitto con gli interessi delle singole Società e con il Gruppo Ferrero in generale.

Ciascuno è tenuto a segnalare al Superiore diretto le specifiche situazioni e attività in cui egli o, per quanto di sua conoscenza, propri parenti o affini o conviventi di fatto, siano titolari di interessi economici e finanziari in conflitto con gli interessi di Ferrero nell'ambito di fornitori, di clienti, di concorrenti, di terzi contraenti o delle relative Società controllanti o controllate.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le situazioni che possono causare conflitto di interessi sono:

- partecipare a decisioni che riguardano affari con imprese, Società od enti in cui il dipendente o un familiare del dipendente abbiano interessi o anche quando da tali decisioni possa derivare un vantaggio personale per un dipendente od un familiare dello stesso;

- usare il nome del Gruppo e/o di Società del Gruppo per l'ottenimento di vantaggi personali o per terzi;

- utilizzare la propria posizione in Azienda o le informazioni o opportunità di affari acquisite nell'esercizio del proprio incarico, a vantaggio proprio o di terzi.

L'obbligo di evitare situazioni di conflitto di interessi si deve intendere esteso ai consulenti e ai collaboratori a vario titolo delle Società Ferrero.

### 4. Attività commerciali illecite

Ferrero e i suoi collaboratori pongono il massimo impegno e attenzione a non essere coinvolti in attività tali da implicare il

riciclaggio (cioè l'accettazione o il trattamento) di introiti da attività criminali in qualsivoglia forma o modo.

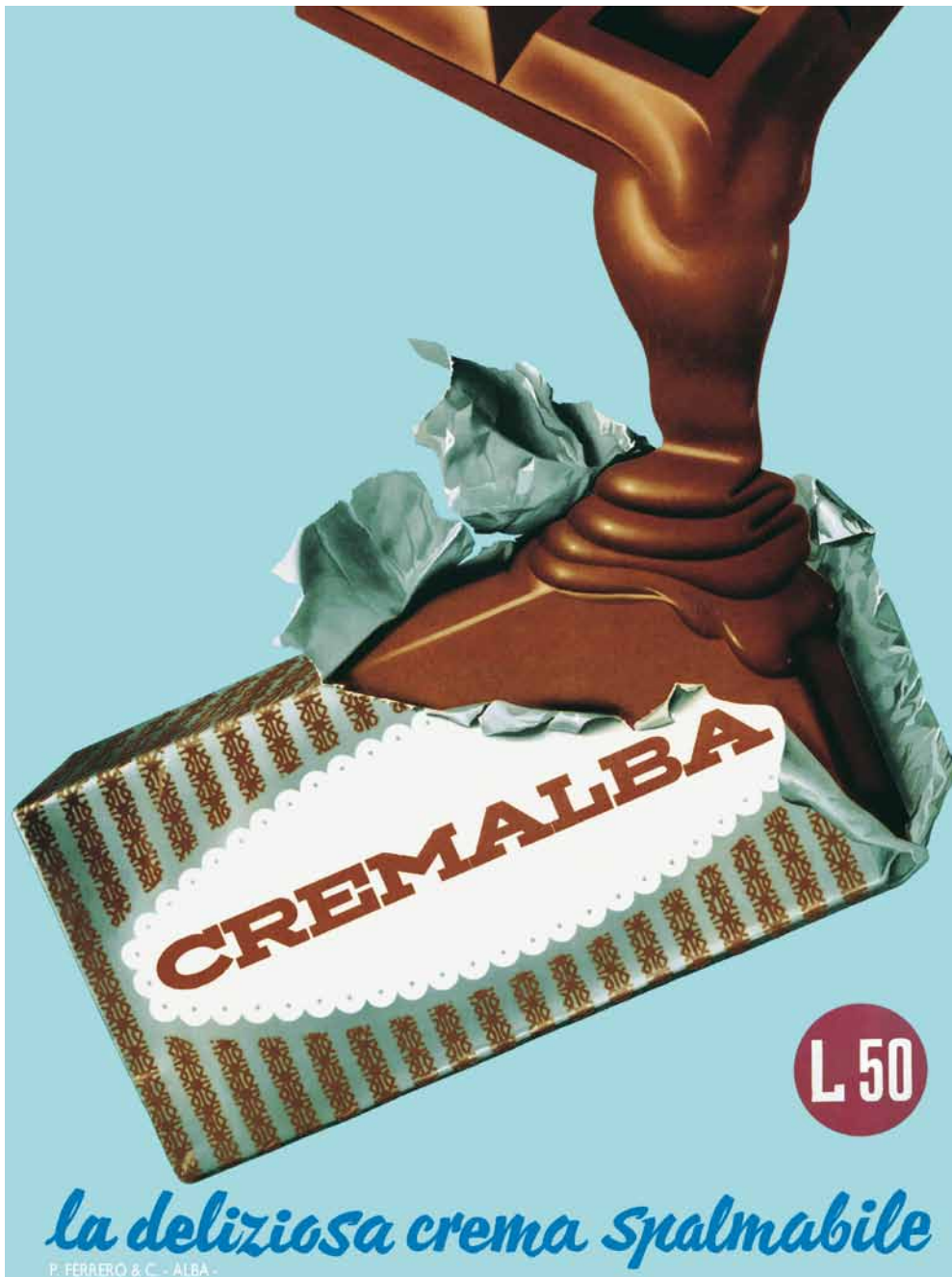
Ogni collaboratore deve verificare in via preventiva le informazioni disponibili, incluse le informazioni finanziarie, su controparti commerciali e fornitori, al fine di appurare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti commerciali.

E' richiesto ai collaboratori Ferrero:

- di effettuare pagamenti per i beni e i servizi forniti all'Azienda solo tramite mezzo di trasferimento approvato dalle procedure interne e documentato;

- di non destinare pagamenti a persone o entità in paesi diversi da quello in cui queste risiedono o svolgono attività economica o hanno consegnato i beni o fornito i servizi;

- di intrattenere rapporti commerciali solo con clienti disposti a fornire le informazioni necessarie per verificare la legittimità delle loro attività economiche e della provenienza dei fondi utilizzati;



- di non accettare assegni di terzi in pagamento dai clienti. Le vendite devono essere riscosse tramite assegno, trasferimento elettronico o mandato di pagamento in cui come pagatore sia indicato il cliente e ove possibile deve essere limitato il ricorso ai contanti;

- di non effettuare spedizioni delle merci ai clienti in modo difforme dalle procedure standard.

## 5. Il diritto della concorrenza e della proprietà intellettuale

Ferrero riconosce il valore della concorrenza in un mercato altamente competitivo come quello dell'alimentare dolciario e si impegna a rispettare le normative antitrust applicabili nei paesi ove opera.

Ci asteniamo da pratiche commerciali quali la creazione di cartelli, la spartizione di mercati, ovvero limitazioni della produzione o della vendita, tali da costituire una violazione delle leggi sulla concorrenza.

In particolare:

- non concludiamo contratti o accordi con concorrenti al fine di limitare una dinamica e leale concorrenza con e tra questi;

- determiniamo autonomamente i prezzi e le condizioni di vendita dei nostri prodotti e non vendiamo i prodotti dell'Azienda a un prezzo inferiore al loro costo di produzione;

- non utilizziamo le relazioni intercorrenti tra Ferrero e i clienti per indurre questi a trattare slealmente i concorrenti.

Nell'ambito della leale concorrenza, Ferrero rispetta i diritti di proprietà intellettuale di terzi; pertanto è fatto divieto ai collaboratori di porre in essere violazioni

di tali diritti (marchi, disegni e modelli, modelli di utilità, brevetti, diritti di autore) o atti di concorrenza sleale, quali ad esempio l'imitazione servile di prodotti di terzi.

Ci impegniamo e richiediamo l'impegno di tutti i collaboratori per la tutela dei marchi aziendali che rappresentano un patrimonio inestimabile per la Società e per la continuità del nostro lavoro, così come di tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale. Devono pertanto essere tassativamente evitati comportamenti o iniziative che possano recare pregiudizio ai marchi, in particolare (ma non esclusivamente) sotto il profilo della loro capacità distintiva e della loro immagine.



## LE ISTITUZIONI E ENTI DI CONTROLLO, LE COMUNITÀ LOCALI

### Trasparenza e chiarezza nei rapporti

#### Rapporti istituzionali

Ferrero intrattiene relazioni con le Istituzioni Pubbliche, oltre che nel rispetto della normativa vigente, in uno spirito di lealtà, correttezza e trasparenza.

I contatti con le Istituzioni Pubbliche sono riservati alle funzioni di Ferrero a ciò delegate ed a coloro che abbiano ricevuto espresso mandato in materia.

Ci impegniamo a instaurare, senza alcun tipo di discriminazione, canali stabili di comunicazione con tutti gli interlocutori istituzionali a livello internazionale, nazionale e locale e rappresentare gli interessi e le posizioni delle Società del Gruppo in modo trasparente, rigoroso e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

#### Rapporti con le associazioni portatrici di interessi

Ferrero intrattiene un dialogo costruttivo con le associazioni rappresentative e le organizzazioni che si impegnano fattivamente per il miglioramento delle condizioni civili, sociali, ambientali, culturali etc. e partecipa a progetti di partnership con le stesse. Instauriamo, ove possibile, un canale stabile di comunicazione con le associazioni di rappresentanza dei nostri "stakeholder" allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi, presentare le posizioni di Ferrero e prevenire possibili situazioni di conflitto.

#### Il sostegno alle comunità locali

È impegno di Ferrero contribuire positivamente alla promozione della qualità della vita, allo sviluppo socio-economico delle comunità in cui opera e alla formazione di capitale umano e capacità locali, svolgendo allo stesso tempo le proprie attività d'impresa secondo modalità compatibili con una corretta pratica commerciale.

Rispettiamo i diritti culturali, economici e sociali delle comunità locali in cui operiamo e contribuiamo, ove possibile, alla loro realizzazione.

#### Corruzione

Tutti i collaboratori Ferrero mantengono rapporti all'interno e all'esterno del Gruppo con integrità, onestà e correttezza.

Ferrero non ammette alcun comportamento consistente nel promettere od offrire direttamente o indirettamente denaro o analoghe utilità a pubblici ufficiali e/o incaricati di pubblico servizio, o loro familiari, da cui possa conseguire per la Società qualsiasi vantaggio.

Allo stesso modo condanna qualsiasi comportamento volto a conseguire, da parte di Pubbliche Amministrazioni o di Enti Sovranazionali qualsiasi tipo di contributo, finanziamento o altra erogazione dello stesso tipo, per mezzo di dichiarazioni e/o documenti alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse o, più genericamente, per il tramite di artifici o raggiri, volti ad indurre in errore l'ente erogatore.

Omaggi verso rappresentanti di Governi, pubblici ufficiali e pubblici dipendenti saranno consentiti, se ammessi dalla legislazione nazionale rilevante, solo se di modico valore e comunque tali da



non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e di non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario.

#### **Scritture contabili e Controllo interno**

Ogni collaboratore e ogni funzione aziendale è responsabile della veridicità, autenticità ed originalità della documentazione e delle informazioni trattate.

Per ogni rilevazione contabile che riflette una transazione societaria deve essere conservata un'adeguata documentazione di supporto agevolmente reperibile ed archiviata secondo opportuni criteri che ne consentano una facile consultazione.

Il Gruppo, al fine di assicurare la regolare tenuta delle scritture contabili obbligatorie, la corretta predisposizione del bilancio di esercizio, delle relazioni, dei prospetti e delle comunicazioni sociali in genere, una regolare attività di controllo degli organi interni, esterni e delle Autorità Pubbliche obbliga i suoi amministratori, collaboratori e soggetti terzi che agiscono in rappresentanza dello stesso al rispetto, in particolare, dei seguenti principi:

- redigere con chiarezza i bilanci e le comunicazioni sociali

previsti dalla legge e rappresentare in modo corretto e veritiero la situazione patrimoniale e finanziaria;

- non impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo legalmente attribuite ai soggetti preposti;

- nelle comunicazioni alle Autorità Pubbliche, non esporre fatti non veritieri sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria, ovvero occultarne altri che abbiano ad oggetto la predetta situazione.

Ogni collaboratore che venga a conoscenza di omissioni, manomissioni, falsificazioni o trascuratezza della contabilità o della documentazione di supporto sulla quale le registrazioni contabili si fondano, è tenuto a riferire i fatti al Superiore diretto o ai preposti organismi di controllo (Audit Committee, Consiglio di amministrazione e Collegio Sindacale).

Il Gruppo riconosce l'importanza primaria del controllo interno per una corretta gestione e per l'affidabilità e la credibilità dell'informazione societaria.

Ciascun collaboratore è responsabile del buon funzionamento

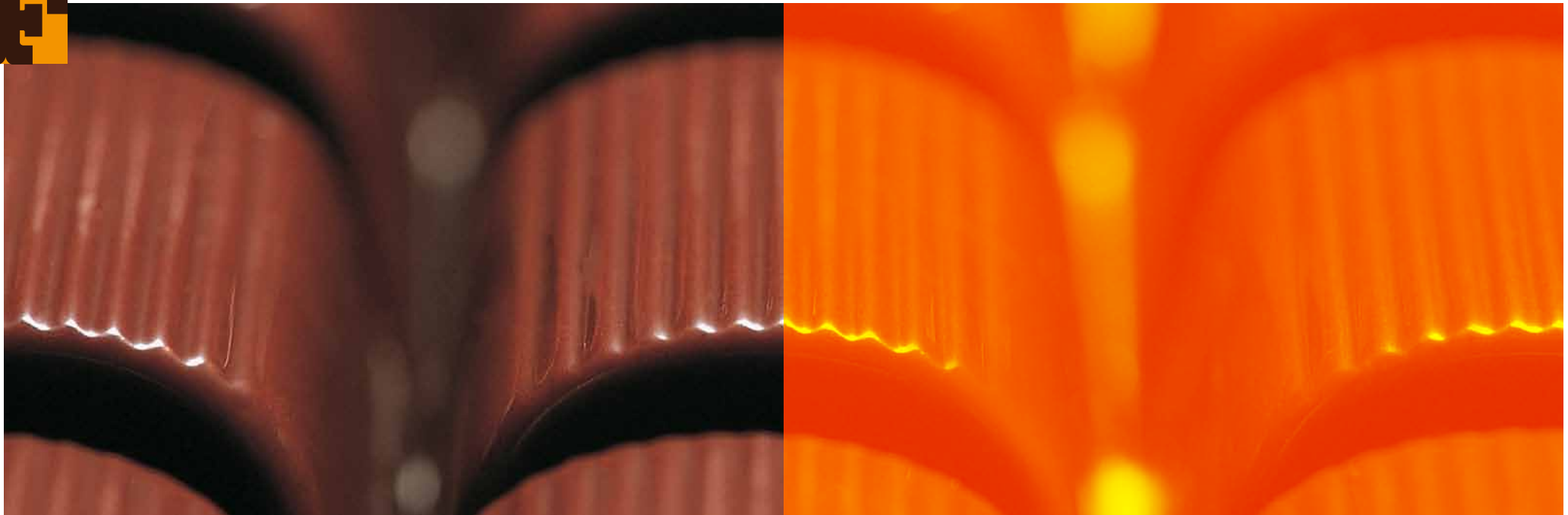
del sistema di controllo interno, nell'ambito del suo ruolo e delle sue competenze, ed è tenuto a collaborare affinché tutti i fatti di gestione siano correttamente rappresentati e documentati.

Ferrero si impegna a mantenere una efficiente funzione di Internal Audit che operi con indipendenza e obiettività in linea con gli standard professionali internazionali e che riferisca con puntualità all'Audit Committee della Capogruppo circa l'esito dei controlli effettuati.

Tutti i collaboratori sono tenuti a fornire supporto e collaborazione all'attività di verifica compiuta all'Internal Audit.

In particolare, tutti i documenti contabili ed amministrativi devono essere archiviati in modo tale da consentirne l'agevole reperibilità e la facile consultazione da parte dei soggetti autorizzati; agli incaricati della Società di revisione contabile esterna, in particolare, sarà garantito libero accesso ai documenti ed alle informazioni necessari per l'espletamento della loro attività.





## NORME PROCEDURALI E DI CONTROLLO

### **Ambito di applicazione e obblighi dei collaboratori**

I principi e le regole di comportamento contenuti nel presente Codice si applicano a tutti i collaboratori del Gruppo Ferrero dislocati in ogni parte del mondo.

Nessuno, a qualsiasi livello dell'Azienda, ha l'autorità di richiedere o consentire al collaboratore la violazione di alcuno degli standard di comportamento qui esposti.

A tutti i collaboratori è richiesta la conoscenza delle norme contenute nel Codice e delle norme di riferimento, interne ed esterne, che regolano l'attività svolta nell'ambito della funzione di competenza.

Ogni collaboratore ha inoltre l'obbligo di:

- osservare diligentemente le norme del Codice, astenendosi da comportamenti ad esso contrari;

- rivolgersi ai propri Responsabili o alla funzione Risorse Umane in caso di necessità di chiarimenti circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;

- riferire tempestivamente al Superiore diretto (o ai soggetti indicati al successivo paragrafo "segnalazione delle violazioni") qualsiasi notizia appresa in merito a possibili violazioni del Codice e qualsiasi richiesta ricevuta di violare il Codice stesso;

- offrire la massima collaborazione per accertare le possibili violazioni.

### **Diffusione**

Ferrero si impegna a diffondere adeguatamente tra i collaboratori il contenuto del Codice ed i principi che lo ispirano.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori, il Gruppo Ferrero predispone e realizza un piano di formazione volto a favorirne la conoscenza. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo

e la responsabilità dei collaboratori; per i neo-assunti è previsto un apposito programma formativo che illustri i contenuti del Codice di cui è richiesta l'osservanza.

In particolare, ogni collaboratore sarà opportunamente informato che il rispetto e l'osservanza del Codice, nonché delle regole e procedure aziendali, costituiscono precisi obblighi contrattuali, con ogni conseguente provvedimento sanzionatorio in caso di violazione degli stessi, sulla base delle normative nazionali applicabili.

### **Doveri specifici per i responsabili**

Chiunque rivesta il ruolo di capo, responsabile o dirigente deve rappresentare un esempio, svolgendo la propria attività in conformità ai principi e alle regole di comportamento contenuti nel Codice e, con il suo operato, deve dimostrare agli altri collaboratori che il rispetto del Codice è un aspetto fondamentale del loro lavoro, accertandosi che tutti siano consapevoli che i risultati di business non vanno mai disgiunti dal rispetto dei principi del Codice.

Gli impegni assunti nell'ambito del presente Codice con riferimento a "Ferrero", si intendono riferiti ai doveri e responsabilità di tutti i capi, responsabili e dirigenti che collaborano a vario titolo nell'ambito del Gruppo Ferrero.

#### **Controllo**

Ogni funzione aziendale presidia e garantisce l'aderenza delle proprie azioni e attività ai principi e regole di comportamento del presente Codice Etico.

Ciascuna funzione, inoltre, è responsabile dell'esecuzione dei controlli di linea nel proprio ambito di competenza, della rilevazione delle inosservanze verificatesi al proprio interno e della segnalazione delle stesse, attivando, ove necessario l'Internal Audit.

#### **Segnalazione delle violazioni**

La segnalazione delle violazioni al presente Codice, o presunte tali, deve essere effettuata da ogni collaboratore al proprio Superiore diretto oppure alla funzione Internal Audit, alla Direzione Affari Legali o alla Direzione Risorse Umane.

Nessun collaboratore potrà essere sottoposto a procedimento disciplinare in caso di segnalazioni errate effettuate in buona fede.

#### **Sanzioni**

L'inosservanza delle regole di condotta contenute nel presente Codice Etico avrà rilevanza per l'irrogazione di sanzioni disciplinari fino al licenziamento, secondo le norme nazionali applicabili e fatta comunque salva l'eventuale adozione di misure sanzionatorie diverse connesse a responsabilità di altra natura.

L'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'esito di un eventuale procedimento penale o civile, in quanto le regole di condotta imposte dal Codice Etico sono efficaci indipendentemente dal reato e/o illecito che eventuali condotte improprie possano determinare.

Nessun comportamento illecito o comunque in violazione di disposizioni del presente Codice o anche solo illegittimo o scorretto potrà essere giustificato o considerato meno grave, anche se compiuto nell'interesse o vantaggio di Società del Gruppo.

#### **Vigenza**

Il presente Codice vigente entra in vigore dal 1 gennaio 2010. Esso è periodicamente rivisto e aggiornato.



I° Edizione gennaio 2010  
Copyright FERRERO INTERNATIONAL SA - RIPRODUZIONE VIETATA  
Redazione a cura della Direzione Risorse Umane Ferrero  
Impaginazione grafica a cura della Direzione Packaging Unit Ferrero

**FERRERO**