

I principi etici e i valori che ispirano la cultura e la condotta aziendale.

1 - Premessa

Il presente Codice Etico raccoglie i principi etici e i valori che informano la cultura aziendale e che devono ispirare condotte e comportamenti di coloro che operano nell'interesse del Gruppo Incoming Management (di seguito, "Destinazione Sogni", "Gruppo" o la "Società") sia all'interno sia all'esterno dell'organizzazione aziendale, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia anche condizione del successo dell'impresa. Esso è elemento essenziale del modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dal Gruppo.

Al rispetto del presente Codice sono tenuti - nei limiti delle rispettive competenze, funzione e responsabilità - in qualità di destinatari del Codice medesimo gli organi sociali, i dipendenti, il *management*, i prestatori di lavoro di tutte le società del Gruppo, nonché i collaboratori e terzi in rapporti d'affari con il Gruppo.

2 - Principi generali della politica aziendale

Incoming Management, società leader nel settore del Turismo outgoing, incoming, svolge un ruolo di grande rilevanza nell'arricchimento della vita delle persone.

Il Gruppo ha quindi identificato la propria visione (che può essere definita come "il sogno da realizzare") e i propri valori e principi - che ispirano condotte e comportamenti della stessa nei confronti dei clienti.

2.1 - Valori

I valori descrivono il modo in cui ci si aspetta che tutti i dipendenti del Gruppo Incoming Management srl si comportino ogni giorno nel proprio lavoro in relazione ai clienti, ai colleghi, ai risultati perseguiti e al mondo circostante. Tali valori aiutano il Gruppo a trasformare la propria visione in realtà.



I. Abbiamo fiducia e rispetto delle persone.

Affrontiamo ogni situazione con la convinzione che Incoming Management che tutti lavoriamo per il meglio grazie all'utilizzo dei mezzi e supporti più adeguati. In destinazione Sogni lavorano i migliori professionisti capaci e innovativi, che mettono al servizio dell'Azienda tutte le proprie capacità professionali ed agiscono attraverso il lavoro di squadra condividendo con entusiasmo obiettivi ambiziosi per il raggiungimento dei risultati e successi aziendali.

II. Il nostro principale obiettivo è fornire un elevato livello di qualità e servizio.

I nostri clienti si aspettano da Destinazione Sogni prodotti e servizi di alta qualità, con valore duraturo. Incoming Management vuole proporsi come azienda orientata alla Crescita, allo Sviluppo, alla Innovazione.

Per questo, tutte le persone di Incoming Management srl, in particolare il Dirigenti, deve esercitare la propria leadership per suscitare entusiasmo, dare ed ottenere l'eccellenza per soddisfare le esigenze dei clienti, utilizzando tecniche e pratiche di gestione oggi efficaci, ma che potrebbero anche essere antiquate in futuro.

Secondo Incoming Management per rimanere all'avanguardia e all'altezza

delle aspettative del Cliente è necessario che ciascuno di noi sia sempre impegnato nella ricerca di modalità nuove ed efficaci per migliorare, attraverso il proprio lavoro, il livello di qualità e servizio atteso dal Cliente.

III. Fidelizzazione del cliente

Fornire servizi e soluzioni di viaggio della migliore qualità e offrire più valore ai clienti in modo da conquistare il loro rispetto e la loro lealtà. Convinzioni a sostegno di questo obiettivo:

Il nostro costante successo dipende dalla capacità di rafforzare la fedeltà dei nostri clienti.

Ascoltare attentamente i clienti per capire veramente le loro esigenze e poi fornire soluzioni che garantiscono il successo è fondamentale per conquistare la loro fedeltà.

•Costo totale di proprietà competitivo, qualità, inventiva e il modo stesso in cui lavoriamo promuovono la fedeltà dei clienti.

IIII - Risorse umane

- . Le società del Gruppo riconoscono la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.
- . Le società del Gruppo tutelano la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e ritengono fondamentale, nell'espletamento dell'attività economica, il rispetto dei diritti dei lavoratori. La gestione dei rapporti di lavoro è orientata a garantire pari opportunità e a favorire la crescita professionale di ciascuno.

- . **IV – Monitoraggio e aggiornamento del codice**

- . Il presente Codice è annualmente fatto oggetto di verifica ed eventuale aggiornamento da parte del Consiglio di Amministrazione di Incoming Management, previa istruttoria del Comitato per il controllo interno e per la *corporate governance*, che può al riguardo formulare proposte allo stesso Consiglio di Amministrazione.

.