

Customer 1ST S.r.l.

Codice Etico

v. 2023/04

Sommario

PREMESSA.....	2
Introduzione.....	2
Destinatari.....	2
Struttura del Codice Etico	2
PRINCIPI ETICI GENERALI.....	3
NORME E REGOLE DI COMPORTAMENTO AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI REATI PREVISTI DAL D.LGS. 231/2001	5
I. Norme e regole relative all'organizzazione della Società	5
II. Norme e regole relative agli illeciti societari	6
III. Norme e regole relative alla Pubblica Amministrazione	7
IV. Norme e regole relative ai rapporti con soggetti privati	8
V. Norme e regole per la prevenzione dei reati di riciclaggio, ricettazione e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio	8
VI. Norme e regole per la tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro	9
VII. Norme e regole finalizzate alla tutela degli strumenti informatici	10
VIII. Norme e regole per il contrasto alla criminalità organizzata e alla prevenzione dei reati	10
IX. Norme e regole per garantire la tutela della proprietà industriale ed intellettuale	10
X. Norme e regole per la prevenzione dei reati contro l'industria e il commercio	11
XI. Norme e regole per i rapporti con le Autorità Giudiziarie e organi di Polizia Giudiziaria	11
XII. Norme e regole per la tutela dell'ambiente	11
XIII. Norme e regole per la prevenzione del reato relativo all'impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare	12
XIV. Norme e regole per la prevenzione dei delitti contro la personalità individuale	12
XV. Norme e regole per la prevenzione dei delitti di xenofobia e razzismo	12
XVI. Norme e regole per la prevenzione dei reati tributari	12
ATTUAZIONE, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO	14
Segnalazioni di potenziali violazioni	14
Canali di comunicazione della segnalazione e gestione della segnalazione	14
Sistema sanzionatorio	15

PREMESSA

Introduzione

Con questo Codice Etico (di seguito anche “Codice”), Customer 1ST intende diffondere l’insieme dei valori di riferimento a cui la Società si attiene e che rispetta per il buon funzionamento dell’impresa.

Con l’approvazione del presente Codice, Customer 1ST dichiara di ispirare la propria attività ai principi in esso contenuti e di non intraprendere, o proseguire, alcun rapporto con chiunque dimostri di non condividerne lo spirito o ne violi i principi e le regole di condotta.

Il Codice Etico costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dall’art. 6 del D. Lgs. 231/2001 e adottato da Customer 1ST ai sensi del Decreto stesso.

Destinatari

Il presente Codice Etico indica principi, modelli e norme di comportamento che Customer 1ST si impegna a seguire in ogni attività.

Per Customer 1ST il Codice Etico rappresenta lo strumento di autoregolamentazione in grado di guidare i vari processi decisionali; in tutti i casi, la convinzione personale di agire nell’interesse di Customer 1ST non può giustificare, anche parzialmente, comportamenti che sono contrari alla legislazione vigente o al presente Codice.

Al Codice Etico devono fare riferimento gli Organi Sociali, le persone che, a qualsiasi titolo, operano alle dipendenze di Customer 1ST (di seguito i “collaboratori”) e i fornitori/partner esterni, intesi come coloro i quali agiscono in nome o per conto e nell’interesse o vantaggio della Società, indipendentemente dalla qualificazione giuridica del rapporto (cumulativamente i “Destinatari”).

È dovere di tutti i Destinatari conoscere il contenuto del Codice Etico, comprenderne il significato ed eventualmente attivarsi per chiedere chiarimenti in ordine allo stesso. L’osservanza da parte di tutti i Destinatari delle indicazioni formalizzate nel presente documento, ciascuno nell’ambito delle proprie responsabilità e funzioni, contribuisce al raggiungimento della missione della di Customer 1ST, in un clima di condivisione dei risultati, di sviluppo personale e professionale volto ad una crescita continua del benessere e della soddisfazione del Cliente. Il Codice Etico impegna tutti coloro che intrattengono rapporti con Customer 1ST e che sono portatori di interessi rilevanti ai fini della realizzazione della mission di Customer 1ST.

Customer 1ST, nell’ambito delle relazioni con gli stakeholders, predilige controparti che agiscono sulla base di regole ispirate ad una condotta etica analoga a quella espressa nel presente Codice.

Struttura del Codice Etico

Il presente Codice Etico è composto da tre parti:

- **“Principi generali”** esplicita i valori e i principi cui devono attenersi i destinatari del Codice Etico;
- **“Norme e regole di comportamento ai fini della prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001”** riassume le principali norme di comportamento in riferimento alla prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001;
- **“Attuazione, controllo e aggiornamento”** identifica i responsabili dell’attuazione, controllo e aggiornamento del Codice Etico, indica le modalità di gestione delle segnalazioni e il sistema sanzionatorio previsto in caso di violazioni del Codice Etico.

PRINCIPI ETICI GENERALI

La presente parte esplicita i principi etici fondamentali di Customer 1ST che costituiscono l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i destinatari del Codice Etico nella conduzione degli affari e delle loro attività.

- Trasparenza e correttezza

Promuovere relazioni fondate sul rispetto dei principi di trasparenza e correttezza, garantendo completezza, attendibilità, uniformità e tempestività d'informazione ed evitando comunicazioni ingannevoli e comportamenti tali da trarre indebito vantaggio da altrui posizioni di debolezza o di non conoscenza. In tal senso, la comunicazione deve essere semplice, comprensibile, accessibile, tempestiva e veritiera.

- Integrità morale

Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con il presente Codice, oltre che con la normativa. Ad esempio, non accettare regalie o benefici che eccedano le normali pratiche di cortesia e risolvere quelle situazioni ove gli interlocutori possano trovarsi in potenziale conflitto di interessi.

- Legalità

Perseguire i propri obiettivi e operare nel rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui Customer 1ST opera.

In nessun caso la convinzione di agire in qualche modo a vantaggio della Società giustifica l'adozione di condotte contrastanti con le normative di cui sopra.

- Rispetto e tutela della persona

Considerare i propri dipendenti una risorsa per il proprio successo economico e, conseguentemente, tutelare e promuovere il valore delle risorse umane al fine di incrementare e migliorare il patrimonio e la competitività attraverso le competenze di ciascun soggetto dipendente o collaboratore.

Rispettare i diritti fondamentali della persona, tutelandone l'integrità morale e garantendo eguali opportunità.

Nelle relazioni interne ed esterne, ripudiare qualsivoglia discriminazione fondata su opinioni politiche e sindacali, religione, origini razziali o etniche, nazionalità, età, sesso, orientamento sessuale, stato di salute, stato coniugale, stato di invalidità, aspetto fisico, condizione economico-sociale e, in genere, qualsiasi caratteristica individuale della persona umana.

- Orientamento al cliente

Customer 1ST pone la massima attenzione alla soddisfazione delle aspettative dei Clienti, sia offrendo un assortimento completo e più ampio rispetto ai concorrenti per ogni categoria di prodotti, sia proponendo costantemente un competitivo rapporto qualità/prezzo dei prodotti venduti, sia individuando tutte le innovazioni di prodotto e servizio in grado di anticipare l'insorgere di bisogni e migliorare le condizioni di vita dei Clienti e della Comunità.

- Lealtà

Assicurare la massima lealtà e integrità in ogni rapporto sia interno sia esterno, garantendo fedeltà alla parola data, alle promesse ed ai patti, anche in assenza di prova scritta, operando con senso di responsabilità, in buona fede, stabilendo rapporti professionali e commerciali corretti, nonché tendendo alla valorizzazione e alla salvaguardia del patrimonio aziendale.

- *Efficacia ed efficienza*

Migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza delle proprie prestazioni, attraverso piani per il miglioramento della qualità del servizio con soluzioni tecnologiche e organizzative, volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del Cliente e con l'efficienza e l'economicità della gestione.

- *Concorrenza leale*

Riconoscere l'importanza fondamentale di un mercato competitivo, rispettandone le norme di legge.

Customer 1ST evita pratiche (come la creazione di cartelli, la spartizione di mercati, ecc.) tali da rappresentare una violazione delle leggi sulla concorrenza. Nell'ambito della leale concorrenza, Customer 1ST non viola consapevolmente diritti di proprietà intellettuale di terzi.

- *Conflitto di interessi*

Per conflitto di interesse si intende ogni situazione, occasione o rapporto in cui, anche solo potenzialmente, si vedano coinvolti interessi personali o di altre persone collegate (ad esempio familiari e amici) o di organizzazioni con cui si è a vario titolo coinvolti, che comunque possano fare venire meno il dovere di imparzialità.

Customer 1ST evita che qualsiasi interesse personale possa in qualche modo prevalere su quello della società e/o interferire con le scelte effettuate nello svolgimento della propria attività lavorativa.

Chiunque venisse a conoscenza anche solo della possibilità di conflitti di interessi deve informare immediatamente il proprio responsabile o comunque i vertici della società e/o l'Organismo di Vigilanza.

- *Lotta alla corruzione*

Riconoscere l'importanza dell'integrità etica, della trasparenza e della correttezza nei rapporti con terze parti (sia pubbliche sia private). Proibire ogni forma di corruzione a favore di chiunque.

- *Riservatezza*

Assicurare la massima riservatezza sulle notizie e le informazioni acquisite e/o elaborate in occasione dell'espletamento del proprio incarico o funzione e costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività della Società. Definire, a tal scopo, precise regole di riservatezza al fine di evitare un'impropria divulgazione.

Particolare attenzione va riservata ai dati e alle informazioni personali oggetto di tutela secondo il Codice Privacy.

- *Responsabilità verso la collettività*

Operare tenendo conto delle esigenze delle comunità nel cui ambito svolge la propria attività e contribuire al loro sviluppo economico, sociale e civile.

- *Tutela dell'integrità fisica*

Garantire un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della salute e della sicurezza personale, attraverso il rispetto dei livelli di protezione e prevenzione previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza.

- *Tutela ambientale*

Promuovere il rispetto dell'ambiente, inteso come risorsa comune da salvaguardare, a beneficio della collettività e delle generazioni future, in un'ottica di sviluppo sostenibile.

NORME E REGOLE DI COMPORTAMENTO AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI REATI PREVISTI DAL D.LGS. 231/2001

Le norme e le regole di comportamento costituiscono l'applicazione pratica dei valori di Customer 1ST e devono caratterizzare la condotta dei Destinatari ai fini della prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. Il presente Codice Etico è da intendersi, pertanto, parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da Customer 1ST. Per ulteriori presidi di controllo ai fini della prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 si rimanda al "Codice di etica commerciale" ed alle "Linee Guida Anticorruzione".

Per facilitare la comprensione da parte dei Destinatari delle aree del "fare" e del "non fare" di seguito vengono riepilogate le norme di comportamento rilevanti.

I. Norme e regole relative all'organizzazione della Società

- I dipendenti della Società e gli altri destinatari, ciascuno per quanto di propria competenza, sono tenuti ad assicurare il pieno rispetto delle norme e delle procedure definite da Customer 1ST.
- Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata ed in ogni tempo verificabile.
- Le procedure che regolano le operazioni devono consentire la possibilità di effettuare controlli sulle caratteristiche della transazione, sulle motivazioni che ne hanno consentito l'esecuzione, sulle autorizzazioni allo svolgimento, sull'esecuzione dell'operazione medesima.
- Ogni soggetto che effettui operazioni e/o transazioni aventi ad oggetto somme di denaro, beni o altre utilità economicamente valutabili, appartenenti alla Società, deve agire su specifica autorizzazione e fornire a richiesta ogni valida evidenza per la sua verifica in ogni tempo.
- I collaboratori che, per conto di Customer 1ST, effettuano qualsiasi acquisto di beni e/o servizi, incluse le consulenze, devono agire nel rispetto dei principi di correttezza, economicità, qualità e liceità ed operare con la diligenza richiesta dalla natura dell'incarico e dalle loro specifiche competenze.
- La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati, e delle loro specifiche competenze, rispetto a quanto atteso e alle esigenze aziendali così come risultano dalla richiesta avanzata dalla funzione interessata, sempre nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.
- Le informazioni richieste sono strettamente ed esclusivamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.
- Customer 1ST si impegna a fare in modo che eventuali obiettivi annuali prefissati, sia generali sia individuali, siano possibili, specifici, concreti, misurabili e relazionati con il tempo previsto per il loro raggiungimento.
- Ciascuna funzione aziendale è responsabile della veridicità, autenticità e originalità della documentazione e delle informazioni rese nello svolgimento dell'attività di propria competenza.
- Customer 1ST e i suoi collaboratori non devono mai svolgere o essere coinvolti in attività tali da implicare la ricettazione, il riciclaggio e l'impiego di denaro, beni o altra utilità di provenienza illecita. Prima di stabilire relazioni o stipulare contratti con fornitori e partners in relazioni d'affari, è necessario assicurarsi circa l'attendibilità commerciale e professionale della loro attività.
- Customer 1ST e i suoi collaboratori non devono offrire somme di denaro o benefici, come anche un modesto omaggio, a vantaggio personale di soggetti/enti dei settori pubblico o privato per assicurarsi la realizzazione o l'accelerazione delle attività in corso.

- È consentito offrire omaggi purché siano di modico valore (ad es. gadget promozionali) e comunque tali da non influenzare l'autonomia di giudizio di chi lo riceve e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso tali tipologie di spesa devono essere sempre appositamente autorizzate e documentate in modo adeguato.
- Evitare che qualsiasi interesse personale possa in qualche modo prevalere su quello della Società e/o interferire con le scelte effettuate nello svolgimento della propria attività lavorativa; evitare comunque qualsiasi tipo di comportamento che comporti indebite alterazioni della performance aziendale. Per conflitto di interesse si intende ogni situazione, occasione o rapporto in cui, anche solo potenzialmente, si vedano coinvolti interessi personali o di altre persone collegate (ad esempio familiari e amici) o di organizzazioni con cui si è a vario titolo coinvolti, che comunque possano fare venire meno il dovere di imparzialità. A titolo esemplificativo e non esaustivo si configura un conflitto di interessi nell'ipotesi in cui il fornitore con cui intendo collaborare abbia nella posizione di vertice o sia comunque rappresentato nei confronti di Customer 1ST da un familiare e/o un amico. I Destinatari devono rendere noti al responsabile tutti i conflitti di interesse potenziali o effettivi che li riguardano.
- È vietato utilizzare sponsorizzazioni, liberalità o donazioni di Customer 1ST per attuare condotte corruttive; tali atti devono costituire esclusivamente un modo per promuovere l'immagine della Società. Per assicurare che tali atti non si concretizzino in atti di corruzione, è necessario che vengano preventivamente autorizzate e che avvengano all'insegna della trasparenza, così da motivarle in modo obiettivo. I Destinatari, pertanto, devono:
 - rispettare le regole di budget applicabili al finanziamento di attività di sovvenzione, donazioni, liberalità e sponsorizzazione;
 - formalizzare con un contratto la sponsorizzazione e con un documento scritto tutte le sovvenzioni, donazioni, liberalità.

II. Norme e regole relative agli illeciti societari

- Customer 1ST condanna qualsiasi comportamento, da chiunque attuato, volto ad alterare la correttezza e la veridicità dei dati e delle informazioni contenute nei bilanci, nelle relazioni o nelle altre comunicazioni sociali previste per legge e dirette al Socio e al pubblico.
- Tutti i soggetti chiamati alla formazione dei suddetti atti sono tenuti a verificare, ciascuno per le parti di rispettiva competenza, la correttezza dei dati e delle informazioni che saranno poi recepite per la redazione degli atti sopra indicati.
- Customer 1ST esige che i suoi collaboratori tengano una condotta corretta e trasparente nello svolgimento della loro funzione, soprattutto in relazione a qualsiasi richiesta avanzata da parte del Socio, del Collegio Sindacale, degli altri Organi Sociali e della Società di Revisione nell'esercizio delle loro rispettive funzioni istituzionali.
- E' vietato porre in essere qualsiasi comportamento da parte degli Amministratori della Società volto a cagionare una lesione all'integrità del patrimonio sociale o un danno nei confronti del Socio.
- Gli Amministratori non devono effettuare alcun tipo di operazione societaria suscettibile di cagionare un danno ai creditori.
- E' vietato diffondere intenzionalmente notizie false sia all'interno che all'esterno della Società, concernenti la Società stessa e i suoi collaboratori, con la piena consapevolezza e conoscenza della loro falsità.

- I collaboratori, in occasione di verifiche e di ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità senza ostacolare in nessun modo le funzioni degli Organi ispettivi e di controllo, al fine di un migliore espletamento dei loro compiti.
- I Destinatari devono attuare le prassi/procedure interne volte a garantire che le operazioni contabili realizzate non siano utilizzate per mascherare atti di corruzione e/o traffico d'influenza. Pertanto, i Destinatari devono:
 - assicurarsi che tutte le prestazioni di servizi e le forniture di beni avvengano nel più ampio rispetto di processi e procedure trasparenti;
 - verificare che la contropartita finanziaria di ogni operazione sia giustificata e proporzionale alla natura e alla portata dei servizi prestati e delle forniture effettuate;
 - evitare la corresponsione di pagamenti per l'erogazione di servizi e la consegna di beni per i quali non vi sono evidenze e documenti giustificativi, come ad esempio, il documento di trasporto o il rapporto di prestazione del servizio;
 - verificare, in fase di esecuzione di un pagamento, la coincidenza tra il soggetto che ha effettuato la prestazione e quello che riceve il pagamento.

III. Norme e regole relative alla Pubblica Amministrazione

Per Pubblica Amministrazione si intendono tutti quei soggetti, privati e di diritto pubblico, che svolgono una "funzione pubblica" o un "pubblico servizio", con i quali Customer 1ST e i suoi collaboratori interagiscono. Rientrano in questo ambito, le Autorità di Vigilanza, le Regioni, le ASL.

- Customer 1ST ispira e adegua la propria condotta al rispetto dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta la Pubblica Amministrazione. Le persone con l'incarico di seguire una qualsiasi trattativa, richiesta o rapporto istituzionale con la Pubblica Amministrazione, non devono cercare di influenzarne impropriamente le decisioni, né tenere comportamenti illeciti, quali l'offerta di denaro o di altre utilità, che possano alterare l'imparzialità di giudizio del rappresentante della Pubblica Amministrazione.
- Costituisce comportamento illecito il ricorso a dichiarazioni o documenti alterati, falsificati o l'omissione di informazioni o, in generale, il compimento di artifici e raggiri, volti ad ottenere concessioni, autorizzazioni, finanziamenti, contributi da parte dell'Unione Europea, dello Stato o di altro Ente Pubblico.
- L'assunzione di ex dipendenti della Pubblica Amministrazione, che nell'esercizio delle loro funzioni abbiano intrattenuto rapporti con Customer 1ST, o di loro parenti e/o affini, avviene nel rigoroso rispetto delle procedure standard definite dalla Società per la selezione del personale. Anche la definizione di altri rapporti di lavoro con ex dipendenti della Pubblica Amministrazione, o con loro parenti e/o affini, avviene nel rigoroso rispetto delle procedure interne.
- Customer 1ST utilizza i contributi, le sovvenzioni o i finanziamenti ottenuti dall'Unione Europea, dallo Stato o da altro Ente Pubblico, anche se di modico valore e/o importo, per le finalità per cui sono stati richiesti o concessi.
- Sono tassativamente vietati i cosiddetti "pagamenti agevolativi", vale a dire i pagamenti o compensi, sotto qualsiasi forma, offerti, promessi o fatti direttamente o per il tramite di una persona fisica o giuridica per indurre, facilitare o remunerare il compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio della Pubblica Amministrazione, anche se relativo ad un contenzioso giudiziale o stragiudiziale, compiuti a vantaggio e/o nell'interesse della propria società.

Tutti i Destinatari devono:

- rifiutarsi di sollecitare “pagamenti agevolativi”;
- verificare che le somme indicate nelle fatture corrispondano ai servizi erogati;
- astenersi dall’offrire, promettere, consentire o autorizzare, direttamente o indirettamente, “pagamenti agevolativi” ad un privato o a funzionari, anche per sostenere un’organizzazione politica o sindacale a livello locale, regionale o nazionale;
- rifiutarsi di dare seguito ad eventuali richieste di “pagamenti agevolativi”.

IV. Norme e regole relative ai rapporti con soggetti privati

Customer 1ST ha definito le seguenti norme e regole di comportamento al fine di prevenire la commissione dei reati, potenzialmente configurabili nell’ambito dei rapporti con soggetti privati, previsti dal D.Lgs. 231/2001.

- Customer 1ST intrattiene rapporti solo con soggetti privati che abbiano una consolidata reputazione di onestà e correttezza nello svolgimento delle proprie attività.
- Customer 1ST promuove il rafforzamento di una “cultura del rispetto” basata sull’integrità e la promozione di pratiche trasparenti nei rapporti con soggetti privati.
- Customer 1ST vieta - e non tollera - l’adozione di comportamenti illeciti, quali l’offerta o la ricezione di denaro o altre utilità, finalizzati ad ottenere/mantenere affari o ad assicurare un illecito vantaggio alla Società.
- I dipendenti di Customer 1ST, e più in generale i destinatari del Codice Etico, evitano il coinvolgimento personale e/o evitano di coinvolgere la Società in qualsiasi tipo di comportamento corruttivo (operazioni, attività e relazioni con terze parti che possano determinare accuse penali e responsabilità di natura societaria).
- Customer 1ST porta a conoscenza dei propri dipendenti le sue politiche anticorruzione.

V. Norme e regole per la prevenzione dei reati di riciclaggio, ricettazione e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio

I Destinatari non devono mai svolgere o essere coinvolti in attività tali da implicare il riciclaggio (cioè l’accettazione o il trattamento) di beni mobili o denaro provenienti da attività criminali in qualsivoglia forma o modo, osservando in maniera rigorosa le normative applicabili in materia di antiriciclaggio, con particolare riferimento alle prescrizioni di cui al Decreto Legislativo n. 231 del 21 novembre 2007 e successive modifiche ed integrazioni.

I dipendenti, e gli amministratori devono verificare in via preventiva le informazioni disponibili (incluse informazioni finanziarie) su controparti commerciali, inclusi gli associati in partecipazione, consulenti, fornitori e *partners* in genere, al fine di appurare la loro integrità morale, la loro eticità e rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti d’affari.

La Società deve sempre ottemperare all’applicazione delle leggi in tema di criminalità organizzata ed antiriciclaggio, sia nazionali sia internazionali, in qualsiasi giurisdizione competente.

Gli amministratori, i dipendenti e – ove presenti – i collaboratori esterni della Società sono tenuti ad osservare rigorosamente le leggi e le normative vigenti applicabili, le policy e le procedure aziendali in qualsiasi

transazione economica che li veda coinvolti, assicurando la piena tracciabilità dei flussi finanziari in entrata ed in uscita e la piena conformità alle leggi in materia di antiriciclaggio.

VI. Norme e regole per la tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Customer 1ST si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e la conoscenza ed il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sul lavoro, promuovendo ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e i collaboratori esterni – nonché da parte degli appaltatori, nei relativi ambiti di competenza - ed operando per preservare e migliorare, soprattutto con azioni preventive, le condizioni di lavoro, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Le attività della Società devono svolgersi nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione, con particolare riferimento a quanto previsto nel D.Lgs. n. 81/2008 e nelle specifiche norme prevenzionali applicabili; la gestione operativa deve fare riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica, perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, anche – ma non solo – ai fini della ragionevole prevenzione dei reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi o gravissime commessi con violazione delle norme a tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

I principi e criteri fondamentali che guidano le decisioni della Società in materia di salute e sicurezza sul lavoro sono i seguenti:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione, in particolare per attenuare il lavoro monotono e ripetitivo e per ridurre gli effetti sulla salute;
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica e prevedere un aggiornamento continuo;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o che lo è in misura inferiore;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- dare priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori, anche mediante corsi di formazione specifici.

Customer 1ST si impegna anche a garantire la tutela delle condizioni di lavoro nella protezione dell'integrità psico-fisica del lavoratore e nel rispetto della sua personalità morale, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

I dipendenti della Società e gli altri Destinatari, ciascuno per quanto di propria competenza, sono tenuti ad assicurare il pieno rispetto delle norme e delle procedure di sicurezza definite internamente.

VII. Norme e regole finalizzate alla tutela degli strumenti informatici

Gli amministratori, i dipendenti ed i collaboratori esterni dovranno attenersi strettamente alle procedure e policy della Società in materia di sicurezza informatica e dovranno utilizzare le risorse aziendali – quali ad esempio personal computer, apparecchi telefonici ed altri strumenti di comunicazione – in conformità delle suddette procedure e policy, evitando qualsiasi comportamento che possa compromettere la funzionalità e la protezione del sistema informatico aziendale.

Non è ammessa in alcun modo l'alterazione del funzionamento di un sistema telematico o informatico aziendale ovvero dei dati ed informazioni in esso contenuti, oppure l'intervento su programmi ed archivi, a qualsiasi fine esso sia effettuato.

Inoltre, ogni destinatario dovrà:

- evitare di caricare sui sistemi aziendali software presi a prestito o non autorizzati, nonché estrarre copie non autorizzate di programmi su licenza per uso personale, aziendale o di terzi, ovvero commercializzare detti programmi;
- astenersi dall'abusivamente riprodurre, distribuire, presentare in pubblico, estrarre, duplicare, commercializzare software e/o il contenuto di una banca dati in violazione delle leggi sul diritto d'autore e segnatamente della Legge n. 633/1941.

VIII. Norme e regole per il contrasto alla criminalità organizzata e alla prevenzione dei reati

Customer 1ST condanna fermamente e combatte con tutti gli strumenti a sua disposizione qualsiasi forma di criminalità organizzata, anche a carattere mafioso.

Particolare accortezza dovrà essere utilizzata dai destinatari qualora si trovino ad operare in aree, sia in Italia sia all'estero, storicamente interessate da fenomeni di criminalità organizzata, al fine di prevenire il rischio di infiltrazioni criminali.

Particolare impegno sarà profuso da Customer 1ST nella verifica dei doverosi requisiti di onorabilità ed affidabilità in capo alle controparti commerciali (quali ad esempio fornitori, consulenti, appaltatori, ecc.).

Nessun rapporto commerciale verrà intrapreso o proseguito con controparti commerciali di cui sia anche solo ragionevolmente sospettata l'appartenenza o la contiguità ad organizzazioni criminali, o che siano sospettati di agevolare in qualsiasi forma, anche occasionale, l'attività di organizzazioni criminali.

IX. Norme e regole per garantire la tutela della proprietà industriale ed intellettuale

Customer 1ST agisce nel rispetto dei diritti di proprietà industriale ed intellettuale, nonché delle leggi, regolamenti e convenzioni, anche in ambito comunitario e/o internazionale, a tutela di tali diritti.

A tal riguardo, tutti i Destinatari dovranno rispettare i legittimi diritti di proprietà industriale ed intellettuale di terzi e astenersi dall'uso non autorizzato dei suddetti diritti, nella consapevolezza che la violazione degli stessi può avere delle conseguenze negative per la Società.

In particolare, i Destinatari, nell'esercizio delle proprie attività, dovranno astenersi da qualsivoglia condotta che possa costituire usurpazione di titoli di proprietà industriale, alterazione o contraffazione di marchi e/o segni distintivi di prodotti industriali, ovvero di brevetti, disegni o modelli industriali, sia nazionali sia esteri, nonché astenersi dall'importare, commercializzare o comunque utilizzare o mettere altrimenti in circolazione

prodotti industriali con marchi e/o segni distintivi contraffatti o alterati o mendaci ovvero realizzati usurpando titoli di proprietà industriale.

Tutti i Destinatari, inoltre, dovranno astenersi dall'utilizzare in qualsiasi forma, in modo illecito e/o improprio, nell'interesse proprio, aziendale o di terzi, opere dell'ingegno (o parti di esse) protette ai sensi della normativa sul diritto d'autore e particolarmente dalla Legge sul diritto d'autore (L. n. 633/1941).

X. Norme e regole per la prevenzione dei reati contro l'industria e il commercio

Customer 1ST si impegna a garantire adeguati standard di qualità e sicurezza dei propri prodotti, monitorandone periodicamente la qualità percepita e la piena conformità (in termini di origine, provenienza, qualità, quantità) con quanto statuito nei suddetti standard di qualità e sicurezza, nonché nei propri standard contrattuali e nelle proprie comunicazioni commerciali e pubblicitarie in genere.

È vietato ai Destinatari il coinvolgimento, a qualsiasi titolo, nella commercializzazione di prodotti e servizi aventi caratteristiche (per origine, provenienza, qualità, quantità) diverse da quelle dichiarate o pattuite ovvero recanti nomi, marchi o segni distintivi idonei a trarre in inganno il consumatore finale circa qualità, origine e provenienza dei prodotti/servizi offerti, oppure di prodotti scaduti.

È altresì vietato ai Destinati attuare comportamenti in violazione delle procedure/norme definite dalla Società al fine di garantire la qualità dei prodotti commercializzati.

XI. Norme e regole per i rapporti con le Autorità Giudiziarie e organi di Polizia Giudiziaria

I rapporti con le Autorità Giudiziarie e gli organi di Polizia Giudiziaria, di ogni ordine e grado, dovranno essere improntati alla massima trasparenza, correttezza e collaborazione; a tal proposito, i Destinatari del presente Codice Etico – soprattutto qualora vengano coinvolti in procedimenti giudiziari- dovranno astenersi dall'adottare comportamenti reticenti, omissivi o che possano risultare, anche indirettamente e/o involontariamente, di intralcio all'operato degli organi di Giustizia. Analogamente, i Destinatari del presente Codice Etico dovranno astenersi da qualsivoglia pressione o minaccia, anche mediante l'utilizzo di violenza fisica, nonché da qualsivoglia profferta di denaro o altra utilità, al fine di indurre un soggetto a non rendere dichiarazioni ovvero a rendere dichiarazioni false avanti un'Autorità Giudiziaria.

XII. Norme e regole per la tutela dell'ambiente

Customer 1ST è consapevole degli effetti, diretti ed indiretti, delle proprie attività sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

Customer 1ST, pertanto, programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche in considerazione dei diritti delle generazioni future.

Customer 1ST si impegna affinché i progetti, i processi, le metodologie ed i materiali tengano conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia ambientale, al fine del rispetto dell'equilibrio territoriale, della prevenzione dell'inquinamento, della tutela dell'ambiente e del paesaggio.

La Società ha adottato un efficace sistema di regole aziendali che tiene conto di tutte le normative nazionali e internazionali in materia. I principi fondamentali a cui si ispira sono:

- prevenire, e se non è possibile, ridurre al minimo ogni forma di inquinamento;
- ottimizzare costantemente l'impiego di ogni tipo di risorsa;
- contribuire ad educare gli *stakeholders* ad assumere un comportamento rispettoso dell'ambiente;
- svolgere tutti i controlli necessari al fine di non arrecare danno all'ambiente;
- ridurre al minimo i rifiuti generati dall'esercizio delle attività aziendali e provvedere alla loro gestione, attraverso il ricorso, ove necessario, a soggetti specializzati e qualificati.

Customer 1ST desidera preservare la fiducia del pubblico riguardo all'integrità delle sue attività attraverso segnalazioni e confronti aperti con altri soggetti, allo scopo di migliorare la conoscenza delle tematiche ambientali correlate alle sue attività.

XIII. Norme e regole per la prevenzione del reato relativo all'impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare

Customer 1ST :

- considera il rispetto delle vigenti normative sull'immigrazione come presupposto inderogabile nel caso di impiego di manodopera di provenienza da paesi extracomunitari.
- si impegna a non intrattenere rapporti di collaborazione con cittadini di paesi terzi che non siano in regola con il permesso di soggiorno, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente sull'immigrazione.
- richiede a tutti i suoi collaboratori/fornitori di avvalersi, come dipendenti, esclusivamente di cittadini di paesi terzi che abbiano un regolare permesso di soggiorno.

XIV. Norme e regole per la prevenzione dei delitti contro la personalità individuale

Customer 1ST ha come valore imprescindibile la tutela della persona, della libertà e della personalità individuale. La Società, pertanto, ripudia ogni possibile sfruttamento o riduzione in stato di soggezione della persona e qualunque attività che possa comportare una lesione dell'incolumità individuale. Customer 1ST condanna ogni comportamento che abbia connotazioni coercitive, offensive, minacciose o volte all'intimidazione delle persone, ivi comprese tutte le pratiche legate al fenomeno del mobbing. È inoltre vietato, sulla base delle informazioni pubbliche e/o disponibili nel rispetto delle normative vigenti, di instaurare e mantenere rapporti con soggetti che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a non rispettare la dignità umana e la personalità individuale e/o a violare i diritti fondamentali della persona.

XV. Norme e regole per la prevenzione dei delitti di xenofobia e razzismo

Customer 1ST ha come valore imprescindibile il rispetto della normativa sulla lotta contro qualsiasi forma ed espressione di razzismo e xenofobia. Customer 1ST, pertanto, ripudia qualunque attività che possa comportare la propaganda di idee fondate sulla superiorità o sull'odio razziale o etnico, l'istigazione a commettere o la commissione di atti di discriminazione per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, l'istigazione a commettere o la commissione di violenza o atti di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, anche quando tali comportamenti si manifestino con la negazione, la minimizzazione in modo grave o l'apologia della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra.

XVI. Norme e regole per la prevenzione dei reati tributari

Customer 1ST :

- promuove il principio di trasparenza nella tenuta della contabilità e nelle dichiarazioni fiscali.
- garantisce un processo di qualifica delle controparti.
- garantisce la tracciabilità ex post delle attività e dei relativi presidi di controllo.
- promuove il principio di legalità, correttezza e trasparenza nelle scelte dei professionisti (interni o esterni) che gestiscono la compliance fiscale.

In caso di ricorso a professionisti esterni per la gestione delle tematiche fiscali, Customer 1ST stipula con gli stessi contratti che prevedano apposite “clausole 231”, ovvero che indichino chiare responsabilità in merito al mancato rispetto delle politiche di impresa della Società, del Modello e del Codice Etico della Società, nonché dei protocolli di prevenzione e delle procedure operative.

ATTUAZIONE, CONTROLLO E AGGIORNAMENTO

I collaboratori di Customer 1ST si impegnano ad osservare e far osservare i principi del presente Codice Etico. In particolare, gli amministratori e i dirigenti hanno il dovere di fornire per primi l'esempio di coerenza tra il Codice e i comportamenti quotidiani. L'osservanza dei principi del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di Customer 1ST ai sensi e per gli effetti delle normative vigenti.

Customer 1ST ha adottato un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto del Codice Etico da parte dei Destinatari.

Il mancato rispetto di quanto riportato nel Codice Etico potrà comportare l'attivazione del procedimento disciplinare di cui all'art. 7, legge n. 300/1970 e CCNL e l'applicazione delle relative sanzioni, come indicato anche nel Regolamento Interno Customer 1ST.

L'Organismo di Vigilanza¹ (di seguito anche "OdV") della Società:

- verifica l'applicazione del Codice Etico promuovendo ogni opportuna iniziativa per l'aggiornamento dello stesso;
- si confronta con le funzioni competenti per stimolare adeguati percorsi di formazione;
- chiarisce dubbi interpretativi e situazioni di dilemma etico;
- raccoglie le segnalazioni di presunta violazione;
- provvede a svolgere le opportune indagini, riportando alle funzioni competenti l'esito e accertandosi che le sanzioni vengano comminate;
- garantisce la riservatezza sull'identità del segnalante, tutelandolo da eventuali ritorsioni.

Segnalazioni di potenziali violazioni

I Destinatari debbono comunicare fatti che possano integrare reati, illeciti o irregolarità e/o comportamenti di qualsivoglia natura, anche omissivi, posti in essere in violazione del Codice e del Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla Società.

In generale, debbono essere segnalate possibili violazioni relative a qualsiasi legge, regolamento o provvedimento, nonché qualsiasi atto che possa cagionare danno o pregiudizio di qualsiasi natura alla Società.

Canali di comunicazione della segnalazione e gestione della segnalazione

I Destinatari possono comunicare con l'Organismo di Vigilanza tramite l'alias e-mail di seguito indicato:

odv@customer1st.it

attraverso il quale distribuiranno la loro comunicazione a tutti i componenti degli organi di vigilanza.

In conformità a quanto previsto dalla Legge 30 novembre del 2017, n. 179 (c.d. Legge sul Whistleblowing), Customer 1ST ha individuato due canali per consentire a coloro che a qualsiasi titolo rappresentino o dirigano l'ente, di gestire le segnalazioni di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001, di cui siano venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. Tali segnalazioni saranno gestite dall'Organismo di Vigilanza nel rispetto della normativa prevista in materia di Whistleblowing, con particolare riferimento alla tutela del segnalante da qualsiasi forma di ritorsione e/o discriminazione.

¹ Organismo previsto dall'art. 6 del D.Lgs. 231/2001, dotato di autonomi poteri di vigilanza e controllo a cui compete la vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione, gestione e controllo ed al relativo aggiornamento.

La segnalazione deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto della segnalazione;
- se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti segnalati;
- se conosciuti, le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentono di identificare il soggetto o i soggetti che ha/hanno posto in essere i fatti segnalati;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

La segnalazione non può riguardare, invece, rimostranze di carattere personale del Segnalante o richieste che attengono alla disciplina del rapporto di lavoro o ai rapporti con il superiore gerarchico o i colleghi.

Non saranno prese in considerazione segnalazioni fondate su meri sospetti o voci.

In ogni caso non è necessario che il dipendente sia certo dell'effettivo avvenimento dei fatti denunciati e dell'autore degli stessi, essendo sufficiente che il dipendente, in base alle proprie conoscenze, ritenga altamente probabile che si sia verificato un fatto illecito nel senso sopra indicato.

L'Organismo di Vigilanza, terminata l'istruttoria sulle segnalazioni, informerà il Consiglio di Amministrazione sui casi di accertata violazione del Codice Etico.

Sistema sanzionatorio

Il presente Codice è parte integrante, sostanziale e imprescindibile delle obbligazioni contrattuali dei Destinatari. Di conseguenza Customer 1ST esige da tutti i Destinatari una rigorosa osservanza delle disposizioni in esso contenute.

Essendo reso noto a tutti i Destinatari attraverso i diversi canali di comunicazione, ogni accertata violazione del Codice da parte di un Destinatario costituisce ragione sufficiente per interromperne sia ogni rapporto di lavoro subordinato e assimilato sia qualsiasi altra forma di contratto, comportando nel caso anche il risarcimento dei danni eventualmente derivanti da tale violazione.

L'Organismo di Vigilanza segnala la necessità di provvedimenti disciplinari alla Direzione Risorse Umane, nel caso di sanzioni da applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e dei dirigenti.

Sono, inoltre, previsti provvedimenti disciplinari verso chi:

- viola le misure di tutela del segnalante;
- effettua con dolo o colpa grave, segnalazioni che si rivelano infondate;
- pone in essere atti di intimidazione o ritorsione verso coloro che effettuano in buona fede segnalazioni.

Sono altresì nulli il mutamento di mansioni o qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante. È onere del datore di lavoro, in caso di controversie legate all'irrogazione di sanzioni disciplinari, o a demansionamenti, licenziamenti, trasferimenti, o sottoposizione del segnalante ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro, successivi alla presentazione della segnalazione, dimostrare che tali misure sono fondate su ragioni estranee alla segnalazione stessa.