



**MOGC – CODICE ETICO**  
**Modello di Organizzazione Gestione e Controllo**  
**(ai sensi del D.lgs.231/01)**

Cloud Care S.p.A.

Sede legale e operativa:  
Corso della Vittoria, 31/A 28100 Novara

Sedi operative:  
Via Amsterdam, 125 00144 Roma  
Via Edward Jenner, 19/21 09121 Cagliari

<b>vers./rev.</b>	<b>del</b>	<b>oggetto della revisione</b>	<b>approvato da</b>
0/0	20/07/2023	Prima emissione	C.d.A. del 28/07/2023
0/1	29/03/2024	Aggiornamento normativo e riferimenti policy	

## INDICE

1. PREMESSA.....	2
2. INTRODUZIONE .....	4
3. ETICA AZIENDALE .....	4
4. DESTINATARI.....	4
5. PRINCIPI GENERALI.....	5
5.1 Osservanza di leggi e regolamenti.....	5
5.2 Principio di integrità, correttezza e trasparenza .....	6
5.2.1 <i>Nei rapporti con le Istituzioni e le Autorità di vigilanza</i> .....	6
5.2.2 <i>Nei rapporti con il mercato</i> .....	7
5.2.3 <i>Nei rapporti con i clienti</i> .....	7
5.2.4 <i>Nei rapporti con i fornitori</i> .....	8
5.3 Conflitto di interessi.....	9
5.4 Tutela della sicurezza dei dati e delle informazioni .....	9
5.4.1 <i>Tutela della riservatezza</i> .....	10
5.4.2 <i>Tutela della privacy</i> .....	10
5.4.3 <i>Tutela del patrimonio aziendale</i> .....	11
5.5 Tutela dei lavoratori .....	11
5.6 Tutela dell'ambiente.....	13
5.7 Rispetto della normativa in materia di prevenzione della corruzione .....	14
5.8 Rispetto della normativa in materia di antiterrorismo, antiriciclaggio e di lotta ai reati transnazionali e di criminalità organizzata.....	14
5.9 Rispetto della normativa in materia di tutela della incolumità e personalità individuale .....	14
5.10 Rispetto della normativa in materia di lotta ai delitti contro l'industria ed il commercio ed in materia di diritto d'autore .....	15
5.11 Rispetto della normativa della normativa in materia di lotta alla criminalità informatica.....	15
5.12 Comunicazioni sociali e illeciti in materia societaria e tributaria.....	15
6. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO .....	16
6.1 Entrata in vigore.....	16
6.2 Divulgazione .....	17
6.3 Vigilanza .....	17
6.4 Segnalazioni .....	17
6.5 Sanzioni .....	17

## 1. PREMESSA

Il Gruppo societario facente capo a Cloud Care S.p.A. (di seguito anche Cloud Care) è uno dei principali operatori del mercato italiano attivo nella comparazione, distribuzione e intermediazione online di contratti di fornitura luce e gas, internet e telefonia, prodotti assicurativi e finanziari, nonché nella fornitura di servizi di outsourcing per la gestione di processi e customer base.

Cloud Care si impegna, nel fornire i propri servizi ai clienti, a onorare valori fondamentali quali: legalità, correttezza e trasparenza negli affari, libertà, rispetto delle persone e accoglienza delle diversità.

Al fine di statuire inequivocabilmente e rendere accessibili tali principi, Cloud Care ha stilato il presente Codice Etico quale guida per le relazioni interne ed esterne e regola per i rapporti tra e con i dipendenti e collaboratori, verso clienti B2B, B2C e nei confronti dei fornitori.

Il Codice Etico incarna i principi di deontologia aziendale e le regole di condotta di organi e persone che formano l'organizzazione stessa, anche con l'obiettivo di prevenire la commissione dei reati previsti dal D.lgs. n. 231/2001 e, in generale, prevenire eventuali comportamenti lesivi dei valori del Gruppo.

Cloud Care ha infatti adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs.231/01, consolidando il Sistema di Gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza dei lavoratori, la sicurezza delle informazioni e la responsabilità sociale, certificato secondo i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001, UNI CEI ISO/IEC 27001 e PAS 24000.

Il presente Codice Etico, approvato dal C.d.A., costituisce parte integrante e sostanziale del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche MOGC) di Cloud Care, contiene i valori generali di natura etica che, insieme alle Policy aziendali, alle prescrizioni del Sistema di Gestione integrato, a quelle legali, regolamentari e contrattuali, rappresentano le indicazioni che vengono declinate nei principi comportamentali e nei protocolli di controllo a presidio dei rischi-reato illustrati nelle Parte generale e Parte Speciale del MOGC.

Tutte le aziende del Gruppo hanno la responsabilità di diffondere all'interno delle proprie organizzazioni il presente Codice Etico e di vigilarne l'applicazione.

Gli organi di governo aziendali, i dipendenti, i collaboratori, i partner ed i fornitori assumono l'onere di accettare e osservare i principi espressi dal presente Codice per tutelare l'integrità dei valori di Cloud Care, per preservare la qualità dei servizi offerti nell'ottica della sostenibilità del business e per garantire il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili.



## 2. INTRODUZIONE

Le disposizioni contenute nel Codice Etico, così come le disposizioni dell'intero MOGC, si applicano a soci, amministratori, società del gruppo, dipendenti, a tutti coloro che direttamente o indirettamente intrattengono rapporti con Cloud Care, stabilmente o anche solo temporaneamente, collaboratori, consulenti, partner commerciali, in generale a chiunque operi in nome e per conto di Cloud Care.

Ciascuno dei soggetti indicati è responsabile delle proprie azioni nel rispetto del presente Codice Etico, del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato, delle politiche aziendali e della legislazione vigente.

Il presente Codice è portato a conoscenza di ogni componente del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché di tutti coloro che sono ivi citati e che hanno, in generale, rapporti con Cloud Care.

Il Codice Etico è suscettibile di modifiche ed integrazioni in funzione dei mutamenti esterni e/o interni all'Organizzazione.

## 3. ETICA AZIENDALE

Cloud Care pone al centro delle proprie relazioni e del proprio business la responsabilità aziendale nei confronti di tutti gli stakeholders interni ed esterni e delle loro aspettative, orientando l'operato al rispetto delle leggi e delle regole, della correttezza, trasparenza, imparzialità e lealtà.

Cloud Care chiede, a tutti i livelli dell'organizzazione, di promuovere i principi del presente codice, formalizzati anche nella propria *Politica etica*, sia all'interno dell'azienda che nei confronti dei fornitori e degli altri partner commerciali e di vigilare sulla loro corretta applicazione, affinché la condotta eticamente irreprensibile di ogni dipendente o collaboratore, fornitore o partner, contribuisca al consolidamento dell'immagine aziendale e al rispetto di leggi e regolamenti in vigore.

Cloud Care fonda la propria azione sui seguenti valori:

- rispetto di leggi, norme e regolamenti;
- integrità morale, diligenza, onestà personale e correttezza nei rapporti interni ed esterni;
- trasparenza nei confronti dei clienti, dei soci, delle società partner, di tutti i soggetti coinvolti nei processi aziendali;
- disponibilità, trasparenza e collaborazione verso gli enti pubblici con i quali la società intrattiene rapporti;
- rispetto dei dipendenti e collaboratori e l'impegno a valorizzarne le capacità professionali;
- impegno sociale;
- tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente, e, più in generale, il rifiuto di ogni condotta che, pur finalizzata al raggiungimento di un risultato coerente con l'interesse di Cloud Care, presenti aspetti non compatibili con un modello organizzativo e gestionale caratterizzato dall'assoluto rispetto delle norme di legge e delle regole comportamentali e procedurali che vigono all'interno di Cloud Care.

## 4. DESTINATARI

Sono destinatari del presente Codice Etico e si impegnano al rispetto del suo contenuto:

- gli amministratori e i dirigenti della Società;
- i dipendenti della Società.

In forza di specifica accettazione o in forza di apposite clausole contrattuali possono essere destinatari di specifici obblighi per il rispetto del contenuto del Codice Etico i seguenti soggetti esterni:

- i collaboratori, i consulenti e in generale i soggetti che svolgono attività di lavoro autonomo;
- le società del gruppo;
- i fornitori e i partner (anche sotto forma di associazione temporanea di imprese, comprese le società di somministrazione di lavoro).

Nella misura in cui essi operino per conto o nell'interesse di Cloud Care nell'ambito delle aree di attività individuate come sensibili all'interno del MOGC.

Ciascun Destinatario, indipendentemente dalla posizione o dallo status, è chiamato ad agire nel rispetto del presente Codice Etico e delle normative nazionali e internazionali vigenti e a non avvalersi della collaborazione di terzi per compiere azioni che avrebbe la proibizione di espletare direttamente.

Il rispetto dei principi contenuti all'interno del Codice Etico, infatti, è un dovere morale dei Destinatari al fine di garantire che il perseguimento degli obiettivi aziendali sia sempre guidato dai valori fondamentali dell'integrità, della trasparenza, della legalità, dell'imparzialità e della prudenza, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge.

I destinatari del presente Codice hanno l'obbligo di uniformare la propria condotta ai principi in esso sanciti così come alle misure di organizzazione, gestione e controllo delle attività aziendali definite nel MOGC.

La violazione degli obblighi previsti dal presente Codice integra comportamenti contrari ai doveri d'ufficio, essa è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità delle sanzioni, come previsto dal codice disciplinare.

La mancata osservanza del Codice comporta, quindi, il rischio di interventi disciplinari nei confronti dei dipendenti e, per gli altri soggetti, l'irrogazione delle sanzioni previste dalla legge e/o da accordi contrattuali (vedi par. 6.5 del presente Codice).

## 5. PRINCIPI GENERALI

### 5.1 Osservanza di leggi e regolamenti

Cloud Care ha come principio inderogabile il rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.

L'osservanza della Legge, dei regolamenti e delle norme vigenti, delle policy e delle regole e procedure interne è il principio guida per lo svolgimento dell'attività di Cloud Care ed è alla base della condotta richiesta alle aziende del Gruppo, ai loro Amministratori, ai Collaboratori e Dipendenti

Tutti i comportamenti sono orientati, nella fase di decisione e di attuazione, al totale rispetto delle procedure interne e di tutte le norme vigenti, nazionali ed internazionali applicabili all'attività.

Ogni dipendente, collaboratore e chiunque abbia rapporti con Cloud Care deve impegnarsi a svolgere i propri compiti nel rispetto di norme e leggi, senza abusare della posizione o dei poteri di cui è titolare; è inoltre tenuto al rispetto delle prescrizioni contenute nelle policy e procedure interne, nel presente Codice e nel MOGC in generale.

Tale impegno riguarda anche i fornitori e tutti coloro abbiano rapporti d'affari con Cloud Care, la quale non inizierà o proseguirà alcun rapporto con chi non intenda allinearsi a tale principio.

Tutti i destinatari del Codice, quindi, nello svolgimento delle attività di competenza, devono osservare sistematicamente e rigorosamente i requisiti cogenti e quelli volontari, adottati liberamente dall'azienda, applicabili, anche in riferimento all'aggiornamento del quadro normativo di riferimento.

Tutti gli amministratori, dipendenti, collaboratori di Cloud Care pongono la massima disponibilità e collaborazione nei rapporti con le pubbliche amministrazioni, assicurando lo scambio e la trasmissione delle informazioni e dei dati in qualsiasi forma, anche telematica, nel rispetto della normativa vigente.

Inoltre, tutti i destinatari del Codice sono tenuti a collaborare in modo leale e fattivo con l'autorità giudiziaria e di controllo.

La mancata conoscenza di norme e leggi non esonera da alcuna responsabilità. I dipendenti ed i collaboratori devono essere informati e formati sulle leggi ed i regolamenti applicabili alla loro attività e sulle regole di comportamento conseguenti; qualora esistano dei dubbi su come procedere, Cloud Care ha la responsabilità di supportare adeguatamente i propri dipendenti, collaboratori e partner.

Qualunque richiesta di informazione o chiarimento, segnalazione riguardante il Codice etico, le policy aziendali e il rispetto delle norme di legge possono essere presentate alle diverse funzioni aziendali che

complessivamente sono chiamate a garantire la compliance aziendale mediante azioni di formazione, informazione, supporto e controllo.

Tali funzioni sono:

- i manager di area;
- area QHSE;
- l'area legal e compliance;
- il DPO;
- il Social Performance Team;
- l'OdV;
- *Comitato whistleblowing*;
- Comitato Audit and Risk.

Per le modalità di segnalazione si rimanda al par. 6.4 del presente Codice.

## 5.2 Principio di integrità, correttezza e trasparenza

La gestione di tutte le attività aziendali e dei correlati rapporti professionali è improntata a principi di buona fede, onestà, equità, moralità e professionalità, ai quali, tutti i destinatari del Codice, sono tenuti ad uniformarsi.

I destinatari del Codice Etico, nello svolgimento delle attività di competenza, devono osservare i principi deontologici e le regole tecniche di buona prassi proprie delle rispettive sfere professionali, nel rispetto dei principi di legalità in precedenza richiamati.

Tutti i destinatari del Codice Etico, attivamente coinvolti nello svolgimento dei processi di loro pertinenza e dei correlati processi amministrativi, sono inderogabilmente e scrupolosamente tenuti a adottare una condotta trasparente ed imparziale.

Tutte le azioni e le operazioni di Cloud Care devono essere legittime e devono avere una registrazione adeguata. In particolare, deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento delle operazioni stesse.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato sistema di tracciabilità e supporto documentale che consenta di procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione medesima e individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato la stessa.

La predisposizione di qualsiasi documentazione, ivi compresa quella contabile, va effettuata con chiarezza e trasparenza. I dati relativi andranno riportati in modo accurato, obiettivo e veritiero.

### 5.2.1 Nei rapporti con le Istituzioni e le Autorità di vigilanza

Cloud Care e le società del Gruppo si rapportano nei confronti delle Istituzioni e delle Autorità di vigilanza nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e collaborazione.

Sono deprecate le condotte corruttive nei confronti di funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione.

Cloud Care fa espresso divieto ai propri dipendenti, fornitori o collaboratori di attuare qualsivoglia condotta di reato e specificatamente vieta di porre in essere i seguenti comportamenti:

- offrire, suggerire, autorizzare l'offerta o il pagamento di denaro o altra utilità al fine di indurre o remunerare un abuso d'ufficio di una funzione o attività, pubblica o privata;
- pagare o approvare il pagamento di denaro o altra utilità al fine di indurre o remunerare un abuso d'ufficio di una funzione o attività, pubblica o privata;
- accettare o sollecitare pagamento di denaro o altra utilità al fine di indurre o remunerare abuso d'ufficio di una funzione o attività, pubblica o privata;
- utilizzare fondi di cui si sappia o si sospetti essere di provenienza di un reato;
- assistere o partecipare al compimento di qualsiasi attività costituente reato;
- stabilire, definire consapevolmente o mantenere processi o procedure o schemi con l'intento di effettuare pagamenti illeciti;

- intraprendere qualsiasi attività con clienti, fornitori, partner commerciali e altre terze parti che possa costituire reato.

Sono inoltre condannate le azioni ostruzionistiche o le omissioni nei confronti delle funzioni ispettive, di vigilanza, di regolazione e di garanzia.

Viene promossa una cultura collaborativa nei confronti delle Autorità che espletano tali funzioni, garantendo un rapido adeguamento ai provvedimenti da esse emanati.

Cloud Care ha predisposto una specifica *Politica anticorruzione*, che rappresenta una integrazione del presente Codice Etico ed ha lo scopo di fornire linee guida specifiche per la gestione delle attività nell'ottica di prevenire comportamenti che possano essere riconducibili ai reati di corruzione.

### 5.2.2 *Nei rapporti con il mercato*

Il Gruppo Cloud Care opera secondo il principio di salvaguardia della concorrenza e della libertà del mercato.

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti ed espletati secondo buona fede e correttezza nel rispetto della legge ed in conformità a quanto stabilito consapevolmente dalle parti, evitando qualsiasi indebito vantaggio.

Cloud Care e le società del Gruppo rispettano le regole della correttezza nei rapporti con clienti, consumatori, fornitori, concorrenti e dipendenti; promuovono il comportamento professionale e condannano l'ottenimento di vantaggi attraverso manovre, dichiarazioni fuorvianti o informazioni errate o altre condotte che comportino pratiche commerciali illecite o discutibili.

Cloud Care non permette né partecipa a pratiche commerciali illegali. Non commette atti di corruzione né utilizza altra sorta di illeciti per influenzare le decisioni di clienti esistenti, potenziali clienti, pubblici ufficiali o altri soci in affari né promuove o partecipa ad alcun tipo di accordo, intesa o disposizione con i propri concorrenti che possa avere un impatto sulla libera concorrenza di mercato.

La concorrenzialità per Cloud Care e le società del Gruppo si basa su competenza, qualità del servizio, reputazione, capacità tecnica e tecnologica, flessibilità, reattività e innovazione. Questi sono gli elementi sui quali Cloud Care investe per ottenere un ruolo di primo piano nel mercato di riferimento.

Cloud Care si impegna a non sfruttare condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti.

Nei rapporti in essere, a chiunque operi in nome e per conto di Cloud Care non è consentito avvalersi di lacune contrattuali o di eventi imprevisi, per rinegoziare i contratti e/o gli incarichi al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza nelle quali l'interlocutore si trovi e/o si sia venuto a trovare.

Cloud Care ha predisposto una *Policy antitrust*, che rappresenta una integrazione del presente Codice Etico, ed ha lo scopo di fornire linee guida specifiche per la gestione delle attività nell'ottica di prevenire comportamenti lesivi di una corretta concorrenza di mercato.

### 5.2.3 *Nei rapporti con i clienti*

Competenza e cura nel servizio, trasparenza e professionalità sono i principi che guidano Cloud Care nei rapporti sia con i propri Clienti che con i consumatori finali. Il Sistema di gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001 assicura che siano correttamente interpretate le esigenze del cliente e tutti gli ulteriori requisiti per la qualità e la compliance normativa dei servizi erogati.

Tutti i destinatari del presente Codice hanno la missione di perseguire la soddisfazione del cliente, offrendo il migliore servizio possibile, mettendo a disposizione del consumatore finale tutte le informazioni necessarie per renderlo in grado di compiere la sua scelta liberamente e consapevolmente.

Cloud Care e tutti coloro che operano per suo conto e per le società del gruppo, si impegnano a rispettare il Codice del Consumo e tutta la normativa in materia di corretta informazione commerciale e a porre in atto le migliori prassi per perseguire i principi sin qui espressi.

A tale fine Cloud care e le altre società del Gruppo si assicurano che:



- i propri operatori si comportino in modo rispettoso verso il consumatore, tenendo conto delle caratteristiche personali di ogni singolo soggetto con cui si entra in contatto;
- sia verificato che l'interlocutore cui viene formulata l'offerta sia maggiorenne e capace di agire, evitando di formulare offerte di vendita a soggetti che non sono evidentemente in grado di comprendere quanto viene presentato;
- sia assicurato, attraverso un'adeguata formazione ed il team di supporto degli operatori, che il consumatore capisca correttamente le informazioni e gli sia dato il tempo necessario per valutare attentamente l'offerta commerciale;
- siano fornite informazioni chiare, comprensibili, e se possibile corredate da materiale illustrativo in modo che il consumatore possa comprendere le caratteristiche dell'offerta e gli obblighi che assume in caso di accettazione;
- siano evitati tutti i comportamenti che, anche solo per omissioni, imprecisioni o ambiguità, possano ingannare il consumatore. Gli operatori forniscono informazioni chiare sulle caratteristiche dell'offerta rispondendo con precisione e in modo comprensibile a tutte le domande del consumatore riguardanti il prodotto e l'offerta;
- sia garantito al committente che lo script o qualsiasi materiale promozionale messo a disposizione per illustrare i prodotti e gestire i contatti verso i consumatori non contengano affermazioni che possano essere considerate ingannevoli o sleali;
- sia svolta l'attività in modo da non ledere i principi della concorrenza leale e della pubblicità comparativa;
- non vengano fornite informazioni relative a clienti e/o concorrenti o ai loro prodotti o servizi che non possono essere comprovate e possono violare norme e leggi sulla concorrenza leale o corrette pratiche commerciali;
- *siano attive procedure interne di prevenzione e controllo di eventuali comportamenti fraudolenti;*
- i dati dei clienti e dei consumatori siano trattati nel rispetto del GDPR UE 2016/679
- sia data la possibilità ai consumatori e a tutte le parti interessate di presentare reclamo. A tale scopo è stato predisposto un format per l'invio di reclami, segnalazioni, opinioni al seguente indirizzo <https://www.comparasemplice.it/reclami>.

#### 5.2.4 Nei rapporti con i fornitori

La selezione dei Fornitori da parte di Cloud Care e delle società del Gruppo è improntata sui principi di imparzialità e trasparenza e in funzione della convenienza valutata sulla base del prezzo e della tipologia/qualità del servizio offerto. I titolari di tale processo devono vigilare affinché la scelta avvenga sempre nell'interesse delle società del Gruppo e non sia dettata da interessi privati.

In particolare, i dipendenti addetti al processo di selezione del fornitore sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere all'affidamento di incarichi e/o alla stipula di contratti, adottando nella scelta dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare una concorrenza sufficiente.

Per Cloud Care sono requisiti di selezione del fornitore:

- la disponibilità, opportunamente documentata, di competenze e qualifiche, adeguati e idonei mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità tecniche e risorse progettuali, know-how;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche Cloud Care lo prevedano, di sistemi di gestione aziendali adeguati;
- l'adesione ai principi sanciti nel presente Codice. A tale scopo, nel caso in cui la fornitura comprenda know-how o diritti di terzi, Cloud Care si riserva il diritto, senza pregiudizio nei confronti di altri possibili fornitori, di instaurare rapporti privilegiati con tutti i soggetti che adottino regole di comportamento analoghe a quelle adottate da Cloud Care con il presente Codice Etico e come ulteriormente descritto nel [Codice di condotta per i fornitori](#).

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto Cloud Care attua procedure che prevedono:

- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- un'adeguata tracciabilità delle scelte adottate;
- *la due diligence dei fornitori e dei partner commerciali;*
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti contrattuali.

Il rispetto dei principi di cui alla presente sezione garantisce che la scelta dei fornitori non ricada su determinati soggetti, al solo fine di procurare un'indiretta utilità a terzi, in particolare appartenenti alla Pubblica Amministrazione e garantisce che l'approvvigionamento avvenga esclusivamente in base requisiti oggettivi e documentabili, così prevenendo la formazione di risorse utilizzabili al fine di commettere reati.

### 5.3 Conflitto di interessi

Per "conflitto di interessi" si intende la situazione in cui un membro dell'organizzazione (a qualsiasi livello gerarchico) oppure un soggetto terzo con il quale l'azienda intrattiene rapporti, a causa di interessi o attività che possano generare un vantaggio immediato o differito per se stessi, i propri familiari o conoscenti, agisca in conflitto con le prescrizioni etiche e/o venga condizionato nella propria capacità di operare nell'esclusivo interesse dell'organizzazione stessa o di altro soggetto del quale quest'ultima è intermediaria.

Nella conduzione di qualsiasi attività devono sempre essere evitate situazioni in cui i soggetti coinvolti siano in conflitto di interessi e comunque le potenziali situazioni di conflitto devono essere comunicate ed analizzate.

Gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori, i consulenti, nell'esercizio delle proprie funzioni, devono astenersi dal partecipare alle attività in cui si possa manifestare un conflitto di interessi, intendendosi per tale ogni situazione o rapporto che, anche solo potenzialmente, veda coinvolti interessi personali o di altre persone/società a essi collegate.

Ciascun componente degli organi collegiali o amministratore, dirigenti, dipendente e/o collaboratori devono garantire che le decisioni prese nel proprio ambito di attività siano determinate dall'interesse lecito di Cloud Care e siano conformi ai piani e agli indirizzi espressi in generale da tutti gli organismi di governo o di controllo della società. Deve essere evitata qualunque situazione di conflitto di interesse tra attività economiche personali o familiari e mansioni istituzionali o aziendali ricoperte.

Gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti o i collaboratori che versino in uno stato di possibile conflitto di interesse, ovvero ravvedano tardivamente di essersi trovati in una situazione di conflitto di interessi già consumata, ne devono dare immediato avviso, rispettivamente, gli amministratori al C.d.A., i dirigenti ed i dipendenti al superiore gerarchico, i collaboratori al loro referente all'interno che ne dovrà dare immediata comunicazione al superiore gerarchico. Nel riferire quanto sopra, chi si trovi in situazione di conflitto di interesse dovrà illustrare la propria posizione. La relazione fornita dovrà essere sottoposta al vaglio del Consiglio di Amministrazione che, valutate le ragioni presentate, adotterà le misure più idonee ad evitare che la situazione dei conflitti di interesse incida sul buon andamento dell'attività di Cloud Care.

Ai fornitori ed ai consulenti di Cloud Care è fatto espresso divieto di avvalersi delle conoscenze o informazioni acquisite per mezzo del rapporto con l'azienda al fine di procurarsi qualunque vantaggio nei rapporti con i terzi.

### 5.4 Tutela della sicurezza dei dati e delle informazioni

Cloud Care ha adottato un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni certificato secondo la norma UNI CEI ISO/IEC 27001.

La sicurezza dell'informazione è obiettivo strategico di Cloud Care formalizzato nella [Policy sicurezza dei dati e delle informazioni](#) e nel sistema di procedure, prassi e politiche aziendali che garantiscono:

- Riservatezza - informazioni accessibili solamente ai soggetti e/o ai processi debitamente autorizzati;
- Integrità – salvaguardia della consistenza dell'informazione da modifiche non autorizzate;
- Disponibilità – facilità di accesso alle informazioni necessarie;
- Controllo e monitoraggio dei processi - garanzia che i processi e strumenti per la gestione dei dati siano sicuri e testati;
- Autenticità - provenienza affidabile delle informazioni;
- Privacy – garanzia di protezione e controllo dei dati personali.

Cloud Care assicura l'uso efficace di sistemi informativi avanzati a supporto delle attività e l'adozione di tutte le misure tecniche ed organizzative per la protezione delle informazioni, la tutela dei dati personali e la business continuity.

Nell'utilizzo dei dati e delle informazioni Cloud Care ha definito una specifica *Policy di utilizzo dei sistemi informatici* aziendali che rappresenta il regolamento interno per tutti i dipendenti, senza distinzione di ruolo e/o livello e per tutti i collaboratori dell'Azienda, a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto.

#### 5.4.1 Tutela della riservatezza

I dipendenti, collaboratori e chiunque operi in nome e per conto di Cloud Care devono salvaguardare, secondo il principio della riservatezza, la tutela dei dati tecnici e operativi, finanziari, legali, amministrativi, di gestione del personale e dell'attività aziendale e, più in generale, ogni informazione ottenuta in relazione alle mansioni e agli incarichi svolti, riconoscendone la proprietà a Cloud Care.

I dipendenti, i collaboratori e chiunque abbia rapporti con i clienti commerciali e o con gli utenti privati dei servizi di comparazione forniti, è tenuto al rispetto del principio della riservatezza su dati e informazioni finanziarie, legali, amministrative, e, più in generale, rispetto ad ogni informazione ottenuta in relazione alle attività prestate.

Tutti i destinatari del presente documento e i soggetti terzi, che collaborano a qualsiasi titolo con Cloud Care, sono tenuti al rispetto delle clausole di riservatezza ed alla tutela delle informazioni e dei dati relativi all'attività e alla strategia dell'azienda, delle società del gruppo e delle singole unità operative. Ciò deve avvenire nel rispetto degli obblighi di trasparenza nelle comunicazioni obbligatorie verso gli stakeholder istituzionali.

#### 5.4.2 Tutela della privacy

Il Gruppo Cloud Care garantisce che i dati personali vengano trattati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione.

Il Gruppo Cloud Care si impegna attivamente per la tutela della privacy e il corretto trattamento dei dati personali di clienti, dipendenti, collaboratori, consumatori e in generale di tutti i soggetti interessati dall'attività aziendale, sia raccolti direttamente in qualità di titolare, sia acquisiti in qualità di responsabile del trattamento e ricevuti dai clienti perché funzionali ai servizi offerti.

Cloud Care ha definito, a tale scopo, il quadro delle misure di sicurezza, organizzative, fisiche e logiche, da adottare, da parte di tutte le società del Gruppo, per il trattamento dei dati personali in conformità a quanto previsto dallo standard ISO 27001 e dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo (GDPR UE 2016/679).

La tutela dei dati personali viene garantita attraverso la formazione del personale, la corretta applicazione, da parte di tutti gli incaricati al trattamento dei dati, delle regole comportamentali definite nei documenti del Sistema per la sicurezza delle informazioni e le misure tecniche ed organizzative adottate per la protezione fisica ed informatica dei dati, incluse le azioni di monitoraggio dei sistemi e la vigilanza del DPO (Data Protection Officer) nominato.

In particolare, in merito all'attività di call center, il Gruppo Cloud Care si impegna a adottare ogni precauzione al fine di prevenire qualsiasi forma, anche per mera negligenza o imperizia, di illecito trattamento di dati personali.

A tal fine vengono adottate tutte le cautele necessarie ad evitare la consultazione e l'uso di liste di provenienza non definita e di cui comunque non sia possibile ricostruire le modalità di formazione, con particolare riferimento al consenso al trattamento ed alla eventuale comunicazione dei dati.

Infatti, ogni operazione di comunicazione/acquisizione dati, viene formalizzata mediante contratto che offra idonee garanzie circa la provenienza delle leads e che dichiari il rispetto delle regole fissate dalla normativa vigente in materia di privacy

È considerato comportamento gravemente lesivo dei principi etici cui si ispira il presente Codice l'uso improprio dei dati raccolti in occasione di un contatto commerciale, per finalità diverse da quelle per le quali i dati sono stati raccolti o forniti dall'interessato.

Conseguentemente, in caso di segnalazione di qualsiasi azione, attività o comportamento posto in essere dagli incaricati del trattamento (dipendenti e collaboratori) o dai partner commerciali (es. fornitori di leads) in violazione del presente Codice e delle policy e procedure interne, che costituiscono parte integrante del complessivo sistema di presidi del MOGC, Cloud Care e le società del Gruppo si impegnano ad adottare ogni opportuna azione per porre termine alla violazione applicando le sanzioni previste dal CCNL applicabile, dall'Accordo Collettivo Nazionale per gli operatori telefonici dei call center e dagli accordi commerciali stipulati.

#### 5.4.3 Tutela del patrimonio aziendale

Il Gruppo Cloud Care e le singole Aziende che lo compongono, per il perseguimento degli obiettivi strategici di business di gruppo possono mettere in comune, per effetto di idonei contratti di servizio, infrastrutture fisiche ed informatiche, strumenti, capitali, informazioni, competenze e know how. Tale patrimonio deve essere utilizzato con diligenza, nel rispetto delle policy aziendali di sicurezza per l'accesso agli asset, ai dati e alle informazioni ed esclusivamente nell'ambito dello svolgimento del servizio per conto delle aziende del Gruppo.

È fatto divieto di appropriarsi o utilizzare il patrimonio aziendale per uso improprio o per scopi personali che esulino dal mandato conferito.

È da intendersi "patrimonio aziendale" anche il materiale fornito dai Clienti o prodotto dai dipendenti o dai collaboratori delle società del Gruppo Cloud Care durante l'espletamento dei loro compiti, così come è da intendersi "patrimonio aziendale" la proprietà intellettuale del Gruppo: creazioni immateriali, prodotto della creatività e del know how di dipendenti e collaboratori nello svolgimento della loro attività in Azienda (loghi brand, applicazioni, software e altro).

#### 5.5 Tutela dei lavoratori

Gli obiettivi del Gruppo Cloud Care non sono raggiungibili senza le persone: la risorsa fondamentale per la realizzazione del business e per la sussistenza stessa del tessuto societario.

Per tale motivo il Gruppo s'impegna a valorizzare le Persone, impiegate a ogni livello, come dipendenti o collaboratori, garantendone la crescita professionale ed economica e promuovendo il benessere organizzativo.

Cloud Care, nella selezione e gestione del personale, opera nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, pari opportunità e valorizzazione delle competenze, in conformità ai requisiti per la Responsabilità sociale d'impresa.

Cloud Care promuove il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona, garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri, tutela e promuove il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun dipendente e collaboratore.

A tal fine, nella gestione dei rapporti con i dirigenti, dipendenti e collaboratori Cloud Care si ispira ad alcuni principi fondamentali di seguito rappresentati:

- la ricerca e la selezione del personale è effettuata unicamente in base a criteri di oggettività e trasparenza, garantendo pari opportunità ed evitando qualsiasi forma di favoritismo;
- le assunzioni avvengono nel pieno rispetto della legge e del contratto di lavoro applicato, favorendo l'inserimento del lavoratore nell'ambiente di lavoro;
- è predisposto un sistema integrato di gestione e sviluppo delle risorse umane che permette di offrire a tutte le persone, a parità di condizione, le medesime opportunità di miglioramento e di crescita personale. Il presupposto necessario per l'attribuzione di incarichi di responsabilità all'interno dell'organizzazione di Cloud Care – e per crescita progressiva di carriera – è la valutazione delle competenze possedute in stretta e coerente correlazione con le esigenze attuali e future delle attività e con gli obiettivi aziendali;

- gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori devono agire lealmente e secondo buona fede, rispettando gli obblighi contrattuali ed assicurando le prestazioni richieste;
- al contempo, a tutti i dipendenti e collaboratori di Cloud Care si chiede il rispetto delle norme del Codice e del MOGC nell'ambito delle dichiarazioni rese all'Autorità Giudiziaria al fine di assicurare il corretto svolgimento nell'attività processuale ed inibire ogni condotta finalizzata a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci in eventuale processo;
- Cloud Care assicura la formazione dei propri dirigenti, dipendenti e collaboratori affinché siano costantemente garantite verità, completezza e tempestività d'informazione in merito ad ogni operazione. Ogni operazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, coerente, congrua e correttamente e tempestivamente rilevata e registrata nei sistemi aziendali secondo i criteri indicati dalla legge o dai regolamenti o dispositivi interni. Pertanto, è compito di ciascun dipendente o collaboratore fare in modo che la documentazione di supporto alle attività sia facilmente reperibile ed ordinata secondo criteri logici di supporto ed in conformità alle disposizioni e procedure aziendali. I dipendenti e collaboratori – questi ultimi nella misura in cui siano a ciò deputati – che vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze sono tenuti a riferire tempestivamente come previsto dalla procedura reclami e segnalazioni.

Tali valori, già espressi nella *Politica etica* sono qui di seguito riaffermati affinché siano recepiti da tutti i destinatari, inclusi fornitori e partner delle Società del Gruppo.

#### ▶ Lavoro infantile

Cloud Care non utilizza, né favorisce in alcun modo il lavoro infantile, ovvero il lavoro dei bambini sotto l'età minima prevista dalla Legge (15 anni). Cloud Care, comunque, si impegna affinché gli eventuali giovani lavoratori (tra 15 e 18 anni) siano sottoposti a condizioni di lavoro non pericolose e ad orari, mansioni e retribuzioni consentite dalla Legge, predisponendo una procedura interna con le azioni di rimedio al lavoro minorile.

#### ▶ Lavoro forzato

Cloud Care non ricorre né sostiene in alcun modo l'utilizzo del lavoro forzato o obbligato e si impegna affinché tale principio etico fondamentale venga rispettato dai propri fornitori e partner commerciali.

#### ▶ Salute e sicurezza dei lavoratori

Cloud Care ha adottato tutte le misure necessarie per assicurare ai lavoratori un ambiente di lavoro sicuro e salubre, in accordo con quanto disposto dal D.lgs. 81/08. L'azienda, inoltre, si è dotata di un sistema di gestione integrato certificato secondo lo standard UNI EN ISO 45001 ed ha creato un Comitato SSP (Servizio prevenzione e protezione) composto da RLS, RSPP, DL e MC.

Cloud Care garantisce che i collaboratori che prestano la propria attività presso i luoghi di lavoro aziendali siano considerati equiparati ai lavoratori dipendenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

#### ▶ Libertà di associazione

Cloud Care promuove la libertà di associazione sindacale dei lavoratori e si oppone a qualunque limitazione di tale diritto, sia nei confronti dei lavoratori dipendenti che dei collaboratori.

#### ▶ Discriminazione

Cloud Care non attua alcuna discriminazione fra i propri lavoratori e collaboratori in base all'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione.

#### ▶ Pratiche disciplinari inique

Cloud Care tratta tutto il personale, dipendenti e collaboratori, con dignità e rispetto e non tollera alcuna pratica disciplinare quale coercizione mentale, coercizione fisica, abuso verbale.

#### ▶ Orario di lavoro

Cloud Care garantisce il rispetto dell'orario di lavoro in linea con quanto previsto dal CCNL applicabile, dall'Accordo Collettivo Nazionale per gli operatori telefonici dei call center, dagli accordi sindacali e dai contratti sottoscritti con gli operatori.

Lo straordinario non è mai "imposto" ai dipendenti, ma volontario, così come è garantito il carattere di autonomia che contraddistingue la prestazione dei Collaboratori.

Cloud Care garantisce pienamente che l'attività resa dai propri collaboratori possa essere gestita autonomamente in funzione del risultato ed indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. I collaboratori possono unilateralmente e discrezionalmente determinare, senza necessità di preventiva autorizzazione o successiva giustificazione, la quantità di prestazione da eseguire, la collocazione temporale della stessa ed il luogo in cui svolgere l'attività.

#### ► Retribuzione

Cloud Care garantisce che la retribuzione sia sempre conforme a quanto previsto dal CCNL di categoria e dall'Accordo Collettivo Nazionale per gli operatori telefonici dei call center e dagli ulteriori accordi sindacali sottoscritti.

L'ufficio amministrazione del personale è a disposizione per qualunque chiarimento inerente ai compensi ricevuti.

Non è consentito l'impegno del "lavoro nero" o schemi di falso apprendistato.

#### ► Sistema di Gestione

Cloud Care ha adottato un sistema di gestione per la qualità, l'ambiente, la sicurezza delle persone e delle informazioni, integrato con elementi di responsabilità sociale.

A tal fine ha costituito un SPT (Social Performance Team) che rappresenta tutte le "voci" dell'azienda e del quale fanno parte il RLS designato dai rappresentanti sindacali dei lavoratori dipendenti, un rappresentante sindacale dei collaboratori, il responsabile dell'area QHSE quale responsabile della direzione ed un impiegato dell'area amministrazione del personale.

*Il SPT ha lo scopo di proporre alla direzione le azioni per prevenire e mitigare gli eventuali impatti sui diritti umani emersi dall'analisi dei rischi di organizzazione e monitorare che il Sistema integrato rispetti gli standard definiti, in particolare in materia di sicurezza e salute dei lavoratori e responsabilità sociale.*

Il SPT è a disposizione di tutti i lavoratori che possono comunicare liberamente o inviare segnalazioni/reclami (mail: [SPT@cloud-care.it](mailto:SPT@cloud-care.it)) ai sensi della PR48 Procedura di segnalazione e reclami.

Il SPT garantisce che ogni segnalazione sia trattata nel rispetto della riservatezza del segnalante e della salvaguardia da qualsiasi penalizzazione o discriminazione

Cloud Care ha predisposto una procedura per la gestione di reclami, segnalazioni, suggerimenti, osservazioni da parte di dipendenti e collaboratori, clienti, utenti finali, partner e tutte le parti interessate.

## 5.6 Tutela dell'ambiente

Cloud Care ha adottato un Sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001.

Da sempre Cloud Care ritiene che le istanze di tutela ambientale debbano essere integrate negli obiettivi di business, a tale scopo ha analizzato i propri processi aziendali, il contesto di riferimento e le necessità di tutti gli stakeholders, valutando i potenziali impatti e definendo i controlli preventivi e le azioni finalizzate a minimizzare gli effetti negativi dell'attività sull'ambiente.

Cloud Care intende affermare in modo chiaro e trasparente, anche in questa sede, il proprio impegno, formalizzato nella *Politica etica*, a perseguire i seguenti obiettivi aziendali che devono rappresentare le linee guida per tutte le società del Gruppo, gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti, i collaboratori ed i partner commerciali:

- ottimizzare e contenere l'utilizzo delle risorse naturali, il risparmio energetico e la produzione dei rifiuti, prediligendo il riciclo e riuso;

- utilizzare nel tempo le migliori tecnologie disponibili ed i migliori mezzi tecnici ed organizzativi per contenere e, se possibile, prevenire l'incidenza negativa dell'attività sull'ambiente, compatibilmente con i principi di sostenibilità economica di gestione;
- garantire un efficace sistema di monitoraggio degli impatti ambientali e dei rischi significativi collegati all'attività aziendale;
- garantire la conformità dei processi alla legislazione e regolamentazione ambientale, nonché alle normative volontarie;
- orientare tutta l'attività al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e della prevenzione dell'inquinamento.

### 5.7 Rispetto della normativa in materia di prevenzione della corruzione

Cloud Care si impegna a rispettare la regolarità dei procedimenti amministrativi e il buon funzionamento delle attività della Pubblica Amministrazione, con formale e sostanziale rispetto degli interessi patrimoniali della stessa, come già affermato nella *Politica anticorruzione*.

A tale scopo tutti i destinatari del presente Codice si impegnano a:

- assicurare e promuovere, attraverso i propri comportamenti, l'imparzialità di valutazione, di procedimento e di giudizio della Pubblica Amministrazione;
- assicurare che i rapporti intrattenuti con le organizzazioni politiche e sindacali siano gestiti, con la massima trasparenza e indipendenza, dai soggetti a tale scopo preposti, senza che siano riconosciuti, direttamente o indirettamente, benefici di qualsiasi genere a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, nonché a loro rappresentanti e candidati che possano, in qualche modo, essere ricondotti all'intenzione aziendale di favorirli;
- astenersi dal ricevere o promettere pagamenti impropri o regalie, ad alcuno, per nessuna ragione, in particolare a funzionari della Pubblica Amministrazione.

Cloud Care garantisce inoltre la tracciabilità dei processi decisionali adottati attraverso un adeguato supporto documentale, che consenta in ogni momento la replicabilità dei processi stessi.

### 5.8 Rispetto della normativa in materia di antiterrorismo, antiriciclaggio e di lotta ai reati transnazionali e di criminalità organizzata

Cloud Care riconosce il primario valore dei principi di ordine democratico e di libera determinazione politica cui si informa lo Stato.

È pertanto vietato e del tutto estraneo qualsiasi comportamento che possa costituire o essere collegato ad attività terroristica o di eversione dell'ordine democratico dello Stato o che possa costituire o essere collegato a reati, anche transnazionali afferenti l'associazione per delinquere, anche di tipo mafioso, il riciclaggio, l'impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, l'induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, il favoreggiamento personale, nonché afferenti l'associazione per delinquere finalizzata al traffico illecito di rifiuti o agli altri delitti di associazionismo.

Ogni dipendente o collaboratore che, nello svolgimento della propria attività lavorativa, venga a conoscenza della commissione di atti o comportamenti che possano costituire attività terroristica di qualunque genere o connessa ai reati transnazionali e di criminalità organizzata sopra indicati, di aiuto o finanziamento a tali attività o comunque di eversione dell'ordine democratico deve, salvi gli obblighi di legge, darne immediata notizia ai propri superiori e all'Organismo di Vigilanza.

### 5.9 Rispetto della normativa in materia di tutela della incolumità e personalità individuale

Cloud Care, anche nel rispetto del proprio sistema di Responsabilità sociale, ripudia qualunque attività che possa comportare una lesione dell'incolumità individuale e ogni possibile forma di finanziamento che possa favorire o alimentare tali pratiche nonché ogni possibile sfruttamento o riduzione in stato di soggezione della persona.

Cloud Care attribuisce altresì primaria rilevanza alla tutela dei minori e alla repressione dei comportamenti di sfruttamento di qualsiasi natura posti in essere nei confronti dei medesimi.

A tal fine è pertanto vietato e del tutto estraneo un utilizzo non corretto degli strumenti informatici di Cloud Care e, in particolare, un utilizzo dei medesimi volto a porre in essere o anche solo ad agevolare possibili condotte afferenti il reato di pornografia minorile, eventualmente avente ad oggetto anche immagini virtuali.

Inoltre, al fine di garantire il pieno rispetto della persona, Cloud Care è impegnata a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti, fornitori, collaboratori e partner, la normativa vigente a tutela del lavoro, con particolare attenzione al lavoro nero o minorile, alle misure di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori attraverso la predisposizione di specifiche clausole di adesione da parte dei fornitori, che prevedono il rispetto del presente Codice, della *Politica etica* e del *Codice di condotta dei fornitori*.

In particolare, nel caso di ricorso a società di somministrazione lavoro Cloud Care verifica la corretta applicazione dei contratti e degli accordi collettivi di riferimento, della normativa in materia di lavoro e del possesso di documentazione in corso di validità prevista dalla normativa vigente in materia di immigrazione.

Qualora dipendenti o collaboratori vengano a conoscenza di fatti o comportamenti che possano causare la lesione dell'incolumità o della personalità individuale dovranno, fatti salvi gli obblighi di legge, darne immediata notizia ai propri superiori ed all'OdV.

#### **5.10 Rispetto della normativa in materia di lotta ai delitti contro l'industria ed il commercio ed in materia di diritto d'autore**

Cloud Care impronta la propria condotta alla legalità e trasparenza in ogni settore della propria attività, ivi compresi i rapporti commerciali, e condanna ogni possibile forma di turbamento alla libertà dell'industria o del commercio, nonché ogni possibile forma di illecita concorrenza, di frode, di contraffazione o di usurpazione di titoli di proprietà industriale, richiamando tutti coloro che operano nell'interesse della Cloud Care al rispetto della normativa esistente a tutela degli strumenti o segni di autenticazione, certificazione o riconoscimento, a tutela dell'industria e del commercio.

È contraria alle politiche aziendali la riproduzione non autorizzata di software, di documentazione o di altri materiali protetti da diritto d'autore e, in particolare, le restrizioni specificate negli accordi di licenza stipulati con i fornitori di software ed è vietato l'utilizzo o la riproduzione di software o di documentazione al di fuori di quanto consentito da ciascuno di detti accordi di licenza.

#### **5.11 Rispetto della normativa in materia di lotta alla criminalità informatica**

La strumentazione informatica di Cloud Care deve essere utilizzata nel pieno rispetto delle leggi vigenti e delle specifiche procedure interne (*Policy sicurezza dei dati e delle informazioni*, Policy di utilizzo dei sistemi informativi aziendali e Sistema certificato ISO 27001)

Ogni destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi informatici utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro instaurato con Cloud Care o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della stessa azienda o comunque che interferiscano con l'attività lavorativa. È posto altresì il divieto di utilizzare i sistemi informatici aziendali per accedere a sistemi informativi di altri soggetti al fine di appropriarsi di informazioni, danneggiare o interrompere i sistemi informativi, appropriarsi di codici per il funzionamento del sistema stesso.

Ogni destinatario è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici. I destinatari sono tenuti all'utilizzo degli strumenti informatici e delle relative autorizzazioni forniti esclusivamente dalle funzioni competenti.

#### **5.12 Comunicazioni sociali e illeciti in materia societaria e tributaria**

Cloud Care considera principi inderogabili la tracciabilità, la veridicità e la conformità delle scritture contabili ai relativi requisiti cogenti e tecnici. Questo con riferimento sia alla formazione delle poste di bilancio reddituali, patrimoniali e finanziarie sia alle relative comunicazioni.



In considerazione di quanto sopra, tutti i destinatari del presente Codice devono adottare i seguenti comportamenti:

- documenti contabili non devono esporre (o contribuire a farlo) fatti materiali non rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazione. Questo anche qualora ciò vada significativamente nell'interesse o a vantaggio di Cloud Care;
- non devono essere omesse informazioni, la cui comunicazione è imposta dalla legge, sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria della società (o delle società del gruppo) in modo idoneo ad indurre in errore i destinatari delle comunicazioni medesime, cagionando un danno patrimoniale ai soci o ai creditori. Questo anche qualora ciò vada significativamente nell'interesse o a vantaggio di Cloud Care;
- non si deve impedire od ostacolare (o contribuire a farlo) lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione in funzione dei requisiti di legge o aziendali applicabili;
- non devono essere effettuate operazioni amministrative e societarie implicanti riduzioni del capitale sociale ed eventuali fusioni o scorporo di rami aziendali devono essere effettuate nel rispetto delle prescrizioni di legge a tutela dei creditori;
- i documenti contabili non devono esporre fatti materiali non rispondenti al vero, ancorché oggetto di valutazione, sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria di Cloud Care e delle altre società del Gruppo nell'ambito delle comunicazioni alle autorità pubbliche di vigilanza previste dalla legge, al fine di ostacolare l'esercizio delle funzioni di vigilanza;
- non devono essere occultati documenti o utilizzati artifici idonei a impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci, agli organi sociali, ai revisori dei conti, all'organismo di vigilanza;
- è vietato diffondere notizie false o porre in essere qualsiasi altro artificio idoneo a provocare una sensibile alterazione del prezzo di strumenti finanziari non quotati o per i quali non è stata presentata una richiesta di ammissione alle negoziazioni in un mercato regolamentato, ovvero incidere in maniera significativa sull'affidamento nella stabilità patrimoniale di banche o di gruppi bancari;
- l'utilizzo, al fine di trarne un vantaggio, di informazioni riservate relative a Cloud Care o ad altri soggetti, di cui il personale o i collaboratori della stessa siano venuti a conoscenza in occasione del rapporto di lavoro, può pertanto costituire violazione di legge;
- è vietato dare o promettere denaro o altre utilità agli amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, liquidatori, nonché a soggetti sottoposti alla loro direzione o vigilanza, appartenenti a Cloud Care, al fine di far compiere od omettere atti in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio;
- è vietato compiere operazioni simulate oggettivamente o soggettivamente nonché dall'avvalersi di documenti falsi o di altri mezzi fraudolenti idonei ad ostacolare l'accertamento e a indurre in errore l'amministrazione finanziaria;
- è vietato indicare nelle dichiarazioni relative alle imposte sui redditi o sul valore aggiunto elementi attivi per un ammontare inferiore a quello effettivo o elementi passivi fittizi o crediti e ritenute fittizi;
- gli incaricati delle operazioni contabili ed amministrative devono astenersi dall'emettere o rilasciare fatture o altri documenti per operazioni inesistenti al fine di consentire a terzi l'evasione delle imposte sui redditi o sul valore aggiunto.

Nessun operatore aziendale o terza parte interessata può derogare o far derogare a quanto sopra anche qualora ciò implicasse un evidente vantaggio o interesse per l'azienda stessa.

## 6. ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

### 6.1 Entrata in vigore

Il presente Codice Etico, nella forma presente, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Cloud Care S.p.A. ed è da intendersi in vigore il giorno successivo. Il Codice etico viene recepito da tutte le società del Gruppo.

## 6.2 Divulgazione

Il presente Codice Etico è oggetto di attività di divulgazione presso tutti gli stakeholder, siano essi interni o esterni, oltreché essere messo a disposizione e pubblicamente accessibile attraverso la sezione Internet dei siti istituzionali del Gruppo.

Al fine di assicurare l'assimilazione e la corretta comprensione dei principi statuiti dal documento, il Codice Etico è oggetto di campagne d'informazione e formazione interna e viene messo a disposizione di tutti i lavoratori nei canali dedicati.

## 6.3 Vigilanza

A tutela dei principi espressi dal Codice Etico e per la divulgazione della cultura da esso espressa, viene istituita l'area QHSE che gestisce e coordina i diversi elementi del Sistema di Gestione Integrato aziendale e della quale fanno parte il Servizio di Prevenzione e Protezione, il Social Performance Team (SPT) e gli ADS per il sistema ISO 27001. Inoltre, al fine di vigilare sul rispetto dei valori qui definiti nonché sull'applicazione del MOGC nel complesso è stato nominato dal C.d.A. un Organismo di Vigilanza (OdV) dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo.

## 6.4 Segnalazioni

*Ciascuno dei Destinatari del MOGC che, nello svolgimento della propria attività lavorativa e/o del proprio incarico o funzione, venga a conoscenza di condotte contrarie ai valori dichiarati nel presente policy, o di condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/01, di violazioni del MOGC (condotte tali, cioè, da configurare un'ipotesi di reato dal quale possa derivare la responsabilità dell'ente) o di altre segnalazioni ai sensi del D.lgs.24/23, può effettuare una segnalazione (whistleblowing) attenendosi ai criteri e le modalità di seguito indicate e descritte nella Procedura whistleblowing pubblicata sul sito all'indirizzo <https://www.comparasemplice.it/whistleblowing>*

- utilizzare il canale informatico predisposto sul sito [www.comparasemplice.it](http://www.comparasemplice.it) alla pagina <https://www.comparasemplice.it/whistleblowing>

Cloud Care ha istituito un Comitato whistleblowing, responsabile del processo di gestione delle segnalazioni, del quale fa parte la Funzione Legal e Compliance nonché l'Organismo di Vigilanza.

Inoltre, sono predisposti altri canali specifici di comunicazione

- email: [QHSE@cloud-care.it](mailto:QHSE@cloud-care.it) per le comunicazioni relative a tutti gli aspetti trattati nel presente codice
- pec: [cloudcare@legalmail.it](mailto:cloudcare@legalmail.it) per le comunicazioni specifiche in materia di esercizio dei diritti ex GDPR UE 2016/679
- email: [SPT@cloud-care.it](mailto:SPT@cloud-care.it) per le comunicazioni al SPT in materia di Responsabilità Sociale d'impresa

Cloud Care garantisce che ogni segnalazione sia trattata nel rispetto della riservatezza del segnalante e garantisce la salvaguardia da qualsiasi penalizzazione o discriminazione (cfr. anche PR48 Procedura segnalazione e reclami).

## 6.5 Sanzioni

Ai sensi dell'articolo 2014 e 2106 del Codice Civile, le obbligazioni contrattuali previste per i dipendenti di Cloud Care e delle altre società del Gruppo, nonché le obbligazioni che legano i Collaboratori a ogni titolo alle Società del Gruppo, vengono completate dall'osservanza delle norme espresse dal presente Codice Etico.

Le violazioni dei principi ivi espressi, vengono punite con l'irrogazione di sanzioni conformi a quanto disposto in materia contrattuale e di regolamentazione dei rapporti di lavoro.

La mancata osservanza del presente Codice e del MOGC rappresenta, se accertata:

- nel caso di dipendenti e dirigenti, un inadempimento contrattuale in relazione alle obbligazioni che derivano dal rapporto di lavoro;
- nel caso di amministratori, l'inosservanza dei doveri ad essi imposti dalla legge e dallo statuto;
- nel caso di terzi, in virtù di apposite clausole, il mancato rispetto dei principi e delle norme contenute nel presente documento e nel MOGC in generale.

La mancata osservanza del Codice comporta quindi il rischio di interventi disciplinari nei confronti dei dipendenti e, per gli altri soggetti, l'irrogazione delle sanzioni previste dalla legge e/o da accordi contrattuali.

Ai fini della determinazione del tipo e dell'entità della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione è effettuata in ogni singolo caso con riguardo alla gravità del comportamento ed all'entità del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro o al prestigio di Cloud Care. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla legge, dai regolamenti, dai contratti e accordi collettivi e/o aziendali e dal MOGC – Sistema disciplinare che ad essi fa riferimento.