

Politica del Sistema di gestione integrato

Qualità Ambiente Sicurezza Etica e Responsabilità sociale



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.

In questi anni abbiamo confermato gli impegni presi in materia di ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori, cura del cliente e responsabilità sociale certificando il nostro Sistema di Gestione aziendale secondo le norme ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 27001, SA 8000 e adottando un Codice etico e un Modello di Organizzazione Gestione Controllo ai sensi del D.lgs.231/01.

Quest'anno abbiamo deciso di passare dalla norma SA8000 alla nuova PAS 24000, Requisiti per un Sistema di Gestione Sociale, in quanto maggiormente allineata con gli altri standard ISO da noi adottati.

Inoltre, da quest'anno abbiamo deciso di raggiungere la certificazione rispetto al disciplinare emesso dall'associazione dei consumatori KONSUMER ITALIA relativo al rispetto del codice del consumo.

In tal modo la nostra Organizzazione vuol dimostrare una volta ancora attenzione nei confronti di coloro che si rivolgono a noi per la scelta di un fornitore di servizi.

La nostra visione di business si fonda sul rispetto e la condivisione dei seguenti valori etici:

- ▶ rispetto di leggi, norme e regolamenti;
- ▶ integrità morale, diligenza, onestà personale e correttezza nei rapporti interni ed esterni;
- ▶ trasparenza, imparzialità e correttezza nei confronti dei clienti, dei soci, delle società partner, di tutti i soggetti coinvolti nei processi aziendali;
- ▶ correttezza nei confronti dei consumatori finali attraverso un'adeguata e trasparente informazione e una corretta pubblicità;
- ▶ disponibilità, trasparenza e collaborazione verso gli enti pubblici con i quali la società intrattiene rapporti;
- ▶ rispetto dei dipendenti e collaboratori, valorizzazione, coinvolgimento, partecipazione, formazione e informazione continua di tutto il personale;
- ▶ promozione dell'uguaglianza e condanna di ogni discriminazione tra i lavoratori garantendo a tutti pari opportunità, rispetto dei Contratti collettivi e degli Accordi nazionali applicabili, formazione e 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 il nostro Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOGC 231) caratterizzato dall'assoluto rispetto delle norme di legge e delle regole comportamentali e procedurali che vigono all'interno di Cloud Care.

Chiediamo, a tutti i livelli dell'organizzazione, di promuovere i principi della presente politica, 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 per la responsabilità sociale e la sicurezza dei lavoratori

Ci impegniamo ad applicare tutti i requisiti dello standard PAS 24000 e a adempiere a quanto previsto dalle norme nazionali ed internazionali in esso richiamate, a promuovere un ambiente di lavoro sicuro, sano, non discriminatorio, cooperativo e piacevole, attraverso la promozione di una cultura del miglioramento continuo che mira al benessere e alla crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori.

In particolare, ci impegniamo a:

- ▶ Implementare e mantenere un processo di due diligence per identificare, prevenire, mitigare e rendere conto di come la nostra organizzazione affronta gli impatti sui diritti umani, anche non direttamente collegati alle attività aziendali e come attiva le opportune azioni di mitigazione.
- ▶ Rispettare la normativa vigente nazionale, le convenzioni e le raccomandazioni internazionali, ivi incluse le risoluzioni di organismi internazionali quali l'ILO – International Labour Organization e l'ONU – United Nations Organization. In particolare:
- ▶ Non utilizzare, né favorire in alcun modo il lavoro infantile, ovvero il lavoro dei bambini sotto l'età minima prevista dalla Legge (15 anni). Cloud Care 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 conformi alle leggi di riferimento e che siano definiti appositi percorsi di formazione professionale per valorizzare le competenze dei giovani lavoratori, arricchendone le conoscenze e le abilità per un migliore futuro inserimento nel mondo del lavoro. Cloud Care ha definito una procedura per attuare opportune azioni di rimedio in caso del lavoro minorile;
- ▶ Non ricorrere né sostenere in alcun modo l'utilizzo del lavoro forzato o obbligato. Cloud Care condanna qualunque azione volta a ridurre o mantenere le persone in uno stato di soggezione continuativa attraverso violenza, minaccia, inganno, abuso di autorità o approfittamento di una situazione di inferiorità fisica o psichica o di una situazione di necessità o vulnerabilità delle persone. Condanniamo, inoltre, il lavoro irregolare e l'intermediazione illecita di lavoro in ogni sua forma e ci impegniamo affinché tali principi siano rispettati dai nostri fornitori e partner commerciali;
- ▶ Adottare 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 si è dotata di un sistema di gestione integrato certificato secondo lo standard ISO 45001 ed ha creato un Comitato SSP (Servizio prevenzione e protezione) composto da RLS, RSPP, DL e MC;
- ▶ Promuovere la libertà di associazione sindacale dei lavoratori e opporsi a qualunque limitazione di tale diritto, sia nei confronti dei lavoratori dipendenti che dei collaboratori;
- ▶ Condannare qualunque azione di discriminazione dei lavoratori in base ad età, sesso, religione, etnia, né durante il lavoro, né in fase di selezione;
- ▶ Trattare tutto il personale, dipendenti e collaboratori, con dignità e rispetto, non permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento e non utilizzare, né dare sostegno e non tollerare alcuna pratica disciplinare quale coercizione mentale, fisica, abuso verbale. Per rafforzare tale impegno abbiamo elaborato una policy specifica contro le molestie e le violenze sul posto di lavoro;
- ▶ Garantire 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;

- ▶ Garantire 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 HR è a disposizione per qualunque chiarimento inerente ai compensi ricevuti. I CCNL di categoria, l'Accordo Collettivo Nazionale per gli operatori telefonici dei call center e gli accordi sindacali sono disponibili per tutto il personale su Cloud Care Academy. Non è consentito il "lavoro nero" o schemi di falso apprendistato;
- ▶ Collaborare con le comunità locali (enti pubblici, imprenditori del territorio, associazioni di categoria, associazioni sindacali, etc.) per generare valore sociale nel contesto in cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo a:
 - garantire ai lavoratori impieghi all'interno delle comunità locali in cui vivono, agevolando il lavoro a distanza
 - sostenere i lavoratori in percorsi di accrescimento delle competenze per aiutarli a realizzare il proprio potenziale
 - creare collaborazioni con i nostri partner commerciali per la ricerca di soluzioni volte a ridurre l'impatto ambientale delle attività

Al fine di controllare il rispetto degli impegni presi, abbiamo istituito già da tempo un SPT (Social Performance Team). Tale comitato rappresenta tutte le "voci" dell'azienda e vi fanno parte il RLS designato dai rappresentanti sindacali dei lavoratori dipendenti, un rappresentante 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 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 contattarlo liberamente o inviare segnalazioni/reclami ai sensi della PR 48 Reclami e segnalazioni all'indirizzo mail SPT@cloud-care.it.

I lavoratori possono anche presentare osservazioni e segnalazioni anonime utilizzando le cassette dei suggerimenti poste in ogni sede aziendale.

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

Inoltre, ai sensi del D.lgs. 24/23, è stato predisposto sul sito aziendale <https://www.comparasemplice.it/whistleblowing>, il collegamento al portale delle segnalazioni attraverso il quale, dipendenti, ex dipendenti, candidati a posizioni lavorative, partner, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori, soci e, più in generale, chiunque sia legittimo portatore di un interesse nei confronti dell'attività aziendale di Cloud Care, possono inviare una segnalazione, anche in forma anonima, su fatti che possono integrare violazioni del Modello 231 di Cloud Care o illeciti espressamente richiamati dal decreto. Sul sito sono fornite dettagliate istruzioni su cosa segnalare e come.

È stato istituito a tal proposito un Comitato whistleblowing.

Cloud Care garantisce che non sarà consentita, né tollerata alcuna forma di ritorsione personale o professionale in ragione della segnalazione effettuata.

Cloud Care per l'ambiente

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 ed ha certificato il proprio Sistema di gestione integrato anche secondo la norma ambientale ISO 14001.

Cloud Care intende affermare in modo chiaro e trasparente il proprio impegno 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;
- ▶ estendere il monitoraggio delle emissioni di GHG prodotte anche alle emissioni indirette (scope 3) e richiedere l'attestazione dell'inventario delle GHG ai sensi della norma ISO 14064-1;
- ▶ 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.



Cloud Care per un business etico

Cloud Care riconosce l'importanza primaria di una corretta gestione del business, nel rispetto dei principi di legalità, integrità, trasparenza e correttezza, come sancito nel Codice etico, nelle nostre policy e nel MOGC 231.

In particolare, tutti coloro lavorano per Cloud Care hanno la missione di perseguire la soddisfazione del cliente, tutelandone la reputazione e fornendo al consumatore finale tutte le informazioni necessarie per renderlo in grado di compiere la sua scelta liberamente e consapevolmente.

Cloud Care e tutti i 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 si assicura che:

- ▶ i propri operatori si comportino in modo rispettoso verso il consumatore, tenendo conto delle caratteristiche personali di ogni singolo soggetto con cui entrano in contatto;
- ▶ sia verificato che l'interlocutore, cui viene formulata l'offerta, sia maggiorenne e capace di agire;
- ▶ il consumatore venga salvaguardato, attraverso un'adeguata formazione degli operatori, la supervisione di un team di supporto ed i controlli del Comitato antifrode;
- ▶ 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;
- ▶ l'attività sia svolta 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;
- ▶ i dati dei clienti e dei consumatori siano trattati nel rispetto del GDPR UE 2016/679.

Inoltre, in conformità al Modello aziendale di organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs.231 (anche MOGC), abbiamo definito alcuni protocolli per la prevenzione della corruzione, formalizzati in una specifica policy aziendale, di cui riportiamo qui a seguire i principi a fondamento:

- ▶ è proibita ogni tipo di corruzione in qualsiasi forma o modo, in qualsiasi giurisdizione, che coinvolga non solo Funzionari Pubblici, ma anche soggetti privati;
- ▶ tutte le operazioni finanziarie devono essere registrate accuratamente, in conformità ai corretti principi contabili, in modo completo e trasparente al fine di poter tracciare tutti gli incassi, i pagamenti ed in genere tutte le transazioni;
- ▶ devono essere identificate, nell'ambito delle attività svolte da Cloud Care, le aree di rischio potenziale ed individuate ed attuate le azioni idonee a ridurre/minimizzare i rischi stessi;
- ▶ tutto il personale deve essere formato sulle tematiche della prevenzione della corruzione;
- ▶ i soci in affari sono sensibilizzati affinché adottino, nelle attività di specifica competenza, politiche ed azioni per la prevenzione dei fenomeni corruttivi, rispettose delle prescrizioni di legge e coerenti con quella della Cloud Care;
- ▶ è perseguito qualsiasi comportamento non conforme alla politica per la prevenzione della corruzione, da parte di lavoratori, collaboratori, partner e fornitori con l'applicazione di sanzioni disciplinari.

Le policy aziendali sono pubblicate sul sito istituzionale nella sezione "Sistema di gestione Integrato", il Codice etico ed il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del D.lgs.231/01 nella sezione "Corporate Governance"