



Estratto del Codice etico

Indice

1. INTRODUZIONE	3
1.1 Obiettivi del Codice Etico	3
2. NORME DI COMPORTAMENTO	3
2.1 Legalità e Valori.....	3
2.2 Criteri operativi generali	4
3. PRINCIPI GENERALI.....	4
3.1 Ambiente e Sicurezza sul lavoro.....	4
3.2 Rispetto della personalità individuale.....	5
4. RISORSE UMANE.....	6
4.1 Le risorse umane	6
5. SEGNALAZIONE DI ILLECITI DA PARTE DEGLI ESPONENTI AZIENDALI.....	7
5.1 Segnalazione di un comportamento illegittimo	7
5.1.1 Modalità e svolgimento della segnalazione	8
5.2 Misure di protezione previste.....	8
5.3 Protezione dei dati raccolti	9
6. RAPPORTI CON I CONSUMATORI	9
6.1 Criteri di comportamento nei rapporti con i consumatori	9
6.2 Modalità di svolgimento dell'attività di contatto telefonico	9
6.3 Caratteristiche delle informazioni fornite all'interlocutore	11
6.4 Utilizzo dei dati personali	11
7. RAPPORTI CON GLI OPERATORI	12
7.1 Diffusione del Codice	12
7.2 Costituzione del rapporto di collaborazione	12
7.3 Formazione.....	12
7.4 Compensi.....	12
8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ED ATTIVITÀ DI TELEMARKETING	13
8.1 Principio di correttezza	13
8.2 Principio di precauzione	13
8.3 Principio del bilanciamento degli interessi.....	13
8.4 Trattamento di dati sensibili.....	14
8.5 Informativa all'interessato	14
8.6 Consenso	14
8.7 Esecuzione dei lavori strumentali al trattamento e nomina dei responsabili del trattamento dei dati	15
9. PRINCIPI ATTUATIVI DEL CODICE ETICO	16
9.1 Diffusione e comprensione	16
9.2 Chiarimenti interpretativi e segnalazione di violazioni.....	16
9.3 Aggiornamento	16

1. INTRODUZIONE

1.1 Obiettivi del Codice Etico

La nostra Organizzazione adotta il presente Codice Etico, come carta dei diritti e dei doveri morali, in un'ottica di responsabilità sociale, cui devono ispirarsi, senza alcuna eccezione, tutti i membri della nostra Organizzazione stessa (amministratori, manager, dipendenti, consulenti, partner, fornitori) nei rapporti sia interni sia esterni e per la realizzazione della nostra Mission.

Il presente Codice Etico, quindi, oltre e più che rispondere ai principi del Dlgs 231/01, è da considerarsi principalmente uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità della nostra Organizzazione nel tempo. È un insieme di principi positivi e di regole di comportamento che la nostra Organizzazione ha scelto volontariamente di adottare e rendere pubblico come concreta espressione dei suoi propositi verso i propri stakeholders.

Il Codice Etico non descrive soltanto ciò che i membri della nostra Organizzazione possono o non possono fare, ma si propone anche di individuare le risorse utili ad affrontare particolari situazioni nell'ambito lavorativo.

Conoscere a fondo il Codice etico è quindi un dovere, così come è un dovere applicarlo.

La reputazione e il successo della nostra Organizzazione sono il frutto dell'attenzione di tutti e di ciascuno, insieme.

Le disposizioni contenute nel Codice Etico, si applicano a tutti i collaboratori, senza alcuna eccezione, a tutti coloro che direttamente o indirettamente instaurano rapporti con la nostra Organizzazione.

2. NORME DI COMPORTAMENTO

2.1 Legalità e Valori

I valori a cui si ispira e si fonda la nostra Organizzazione:

- LEGALITA'
- ESPERIENZA/COMPETENZA
- RISPETTO
- IMPARZIALITA'
- FLESSIBILITA'
- IMPEGNO PROATTIVO
- VITALITA'
- INTEGRITA' E TRASPARENZA

2.2 Criteri operativi generali

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del proprio operato, la nostra Organizzazione opera secondo i seguenti criteri, compatibilmente con criteri di operatività:

- una chiara e formalizzata assegnazione di poteri e responsabilità coerente con le mansioni attribuite;
- la definizione di regole comportamentali idonee a garantire l'esercizio delle attività aziendali nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dell'integrità del patrimonio aziendale;
- la disposizione di documentazione normativa per le singole attività aziendali, articolata in procedure;
- la tracciabilità delle operazioni (sia legate alle attività operative che a quelle di controllo), volta a garantire che ogni operazione, transazione e/o azione sia verificabile, documentata, coerente e congrua.

3. PRINCIPI GENERALI

3.1 Ambiente e Sicurezza sul lavoro

La nostra Organizzazione si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri e ad essere un'organizzazione solidale e responsabile nei confronti dell'ambiente. Lo standard è quello di rispettare tutte le leggi e le regolamentazioni relative all'ambiente, alla sicurezza e alla salute. Nei siti aziendali è obbligatorio operare nel rispetto delle leggi ambientali, con i dovuti permessi, controlli e approvazioni.

La nostra Organizzazione garantisce la dignità e professionalità del lavoro, nel rispetto dei criteri di fonoassorbimento e di reciproco rispetto delle attività degli Operatori, dotando in tal modo i siti produttivi di idonee strutture logistiche orientate ai predetti principi.

La nostra Organizzazione si impegna, inoltre, a creare un ambiente sicuro e sano per ogni dipendente. A sostegno di questa politica, ogni soggetto destinatario deve rispettare tutte le regole e procedure di sicurezza. È fatto obbligo a ciascun dipendente di comunicare tempestivamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e/o alla Direzione ogni situazione di pericolo generatasi oltre che ogni difformità dalle procedure implementate e distribuite.

I principi e criteri su cui si basano le attività della nostra Organizzazione possono così individuarsi:

- 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 il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, la nostra 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.

3.2 Rispetto della personalità individuale

Nello svolgimento delle attività è fatto obbligo di rispettare tutte le disposizioni vigenti stabilite dalla normativa e dal C.C.N.L. in materia di assunzione e di trattamento normativo ed economico, allo scopo di evitare il verificarsi di fenomeni riconducibili ai delitti contro la personalità individuale.

Nello svolgimento delle attività di utilizzo di Internet, ogni Destinatario è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore, alle procedure aziendali in materia 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 la nostra Organizzazione o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine della stessa Organizzazione o comunque che interferiscano con l'attività lavorativa, in special modo se correlati alla pornografia minorile.

- Solo la Direzione Generale è competente ad organizzare o autorizzare iniziative ricreative e/o promozionali (anche "virtuali" sul web o simili), volte alla promozione dell'immagine della nostra Organizzazione o alla presentazione di nuove iniziative (anche sul territorio nazionale) e/o organizzare viaggi aziendali premio o di business, nei paesi dove è risaputo essere diffusa la pratica della prostituzione minorile;

- In ogni caso, non è ammessa la partecipazione di minori alle iniziative sopracitate, se non accompagnati dai genitori o dai tutori legali, che devono sottoscrivere idonea liberatoria e, comunque, previa autorizzazione della Direzione Generale e successiva registrazione formale della partecipazione;

- I rimborsi spese dei partecipanti a viaggi aziendali, preventivamente autorizzati, saranno attivati solo previa esibizione di idonee attestazioni fiscali alle funzioni competenti, le quali, se notassero operazioni poco chiare, sono tenute ad avvisare la Direzione Generale.

- Non è ammessa l'uso o la diffusione materiale e/o elettronica di materiale cartaceo e/o multimediale a contenuti pornografico, soprattutto se con minori protagonisti;
- I responsabili dei siti, sono tenuti a vigilare costantemente sulla presenza o meno di materiale del tipo di quello sopraccitato, con l'obbligo di segnalare alla Direzione Generale ogni eventuale violazione di quanto sopra stabilito o anomalia in genere.

4. RISORSE UMANE

4.1 Le risorse umane

La nostra Organizzazione considera le Risorse Umane un patrimonio strategico ed indispensabile per il conseguimento dei propri obiettivi.

Per ogni collaboratore, quindi, il rispetto delle norme del Codice Etico è obbligazione contrattuale.

Per tutelare ed accrescere il patrimonio umano, in generale, la nostra Organizzazione è impegnata:

- affinché tutti i locali di lavoro siano in condizioni idonee ed ideali per lo svolgimento delle attività lavorative, così come idonee e funzionali devono essere le attrezzature affidate ai dipendenti;
- a non assumere personale che possa far insorgere casi di conflitto di interesse, se non dietro opportuna valutazione e monitoraggio;
- ad offrire pari opportunità di sviluppo e crescita delle funzioni professionali in base a criteri di merito e competenza; la nostra Organizzazione si impegna, in particolare, a evitare ogni
- discriminazione in base all'età, al genere, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei propri interlocutori;
- a rimuovere le barriere fisiche che compromettono la possibilità o capacità lavorativa di "persone diversamente abili";
- ad evitare, in quanto lesivi della dignità umana, comportamenti di sistematica discriminazione, umiliazione, violenza psicologica o isolamento nei confronti di collaboratori o colleghi, indipendentemente dalle ragioni che li determinano;
- ad evitare, né tollerare le molestie sessuali né i comportamenti o discorsi a sfondo sessuale che possano turbare la sensibilità della persona (per esempio, l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali, allusioni insistenti e continuate);
- a garantire la privacy dei singoli dipendenti adottando politiche che specificano quali informazioni vengono richieste e le relative modalità di trattamento e

conservazione. Tali politiche prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla Legge, di comunicare/diffondere i dati personali senza consenso dell'interessato;

- a rispettare il diritto dei lavoratori a costituire rappresentanze, riconoscendo il ruolo delle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative ed essendo disponibile al confronto sulle principali tematiche di reciproco interesse;
- a collegare i riconoscimenti economici, oltre che ai risultati quantitativi, anche all'osservanza delle leggi, dei regolamenti e delle norme del presente Codice;
- a programmare e sviluppare la crescita professionale ed una coscienza etica e della responsabilità sociale dell'impresa attraverso adeguata formazione;
- ad informare in maniera esauriente il collaboratore appena assunto sulle caratteristiche delle mansioni e della funzione, su elementi normativi e retributivi e sul richiesto rispetto dei principi contenuti nel codice etico;
- ad introdurre un sistema interno di monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti nella logica di un continuo miglioramento. In tale ottica si inquadra l'adozione di un Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001.

5. SEGNALAZIONE DI ILLECITI DA PARTE DEGLI ESPONENTI AZIENDALI

5.1 Segnalazione di un comportamento illegittimo

Per "Comportamento Illegittimo" si intende qualsiasi azione o omissione rilevante, avvenuta nello svolgimento dell'attività lavorativa o che abbia un impatto sulla stessa, la quale, manifestandosi come illecita, scorretta o immorale o violando le disposizioni del Modello, arrechi o che possa arrecare danno o pregiudizio alla nostra Organizzazione.

Nel caso in cui un dipendente abbia il ragionevole sospetto che sia in atto o che possa verificarsi un comportamento illegittimo, lo segnalerà tempestivamente al proprio Responsabile.

Qualora la segnalazione riguardi condotte riferibili a detti soggetti, il dipendente potrà rivolgersi direttamente all'Alta Direzione.

La segnalazione deve essere fatta in buona fede e sulla base di una ragionevole convinzione fondata su elementi di fatto riscontrabili. Qualora la segnalazione sia compiuta con dolo o mala fede del segnalante, il Responsabile incaricato potrà discrezionalmente avviare procedura a carico del segnalante per l'eventuale irrogazione di un provvedimento disciplinare ai sensi del vigente sistema disciplinare interno alla nostra Organizzazione.

5.1.1 Modalità e svolgimento della segnalazione

La segnalazione del comportamento illegittimo avviene mediante comunicazione alla nostra Organizzazione secondo le modalità indicate dall'Alta Direzione.

La comunicazione viene ricevuta dal Responsabile incaricato, il quale provvede tempestivamente ad attivare apposita procedura di valutazione preliminare del fatto contestato, di concerto con il responsabile dell'Area presso cui il fatto si è verificato.

Nel caso in cui la condotta segnalata non sia ritenuta illegittima, la segnalazione verrà archiviata. Qualora la condotta segnalata sia effettivamente illegittima, la Direzione si riserva di attuare azioni opportune valutando l'entità dell'illecito compiuto e i relative impatti per l'immagine dell'Organizzazione.

Nello svolgimento delle attività di indagine, il Responsabile incaricato potrà avvalersi del supporto di consulenti tecnici (quali, ad esempio, studi legali esterni o specialisti interni al Gruppo) su materie che non rientrano nella propria specifica competenza e può chiedere, inoltre, il supporto di tutti i dipendenti.

La decisione finale circa l'irrogazione del provvedimento disciplinare spetta comunque al Responsabile Risorse Umane, previa autorizzazione dell'Alta Direzione.

5.2 Misure di protezione previste

Il segnalante non subirà condotte ritorsive o discriminatorie per aver effettuato la segnalazione. Ha inoltre diritto di chiedere il trasferimento in altra sede e, laddove necessario, l'assistenza psicologica indipendente in caso di stress derivante dalla segnalazione. L'Organizzazione garantisce, laddove ragionevolmente possibile, il soddisfacimento di dette richieste.

La nostra Organizzazione garantisce l'anonimato del segnalante, fatta eccezione per i casi in cui:

- il segnalante esprima il proprio consenso alla divulgazione;
- la sua divulgazione sia richiesta dalla normativa locale (ad esempio, se sia necessario coinvolgere la polizia o le Autorità, ovvero se il segnalato abbia il diritto di riceverne - notifica);
- la sua divulgazione sia necessaria per prevenire o ridurre minacce a danno della salute o -della sicurezza delle persone.

La divulgazione non autorizzata dell'identità del Segnalante o di informazioni da cui la stessa si possa dedurre, è considerata violazione della presente procedura e come tale passibile di provvedimenti disciplinari.

5.3 Protezione dei dati raccolti

La documentazione relativa alle Segnalazioni è classificata come confidenziale.

Tale documentazione viene archiviata in maniera sicura, nel rispetto delle norme vigenti all'interno della nostra Organizzazione, presso l'Ufficio Risorse Umane o presso le altre funzioni coinvolte nell'indagine e sarà accessibile solo ai Dipendenti autorizzati. Contenuti essenziali della stessa sono: nome, matricola, struttura/ufficio del Segnalante (laddove disponibili), nome, matricola, struttura/ufficio del segnalato, dichiarazioni, attività compiute, esito dell'indagine e azioni intraprese.

Sono archiviate solo le informazioni per cui la normativa locale o quella interna alla nostra Organizzazione ne impongono la conservazione.

6. RAPPORTI CON I CONSUMATORI

6.1 Criteri di comportamento nei rapporti con i consumatori

La nostra Organizzazione adotta tutte le iniziative opportune in modo che ogni attività commerciale e promozionale rispetti i principi della correttezza e trasparenza; sono pertanto vietate tutte le pratiche ambigue, scorrette, ingannevoli o sleali, indipendentemente dal fatto che violino specifiche norme di legge e regolamenti nazionali o di fonte comunitaria o internazionale, così come previsto e specificato dagli articoli 21-23 e 24-26 del Codice del Consumo.

6.2 Modalità di svolgimento dell'attività di contatto telefonico

I contatti telefonici con il consumatore sono sempre effettuati in modo e in orario ragionevole come precisato nel prosieguo del presente articolo per evitare che risultino invadenti. Fin dal primo contatto con il consumatore, chi effettua il contatto telefonico è tenuto a:

- comunicare i riferimenti identificativi, la localizzazione geografica, lo scopo della telefonata e il nome del soggetto per conto del quale effettua la telefonata;
- presentare le principali caratteristiche dei prodotti o dei servizi offerti in modo chiaro e comprensibile, senza alterare la realtà;
- presentare l'organizzazione per conto della quale si effettua la chiamata e proporre la relativa mission finalizzata alla raccolta fondi, senza alterare la realtà;
- specificare le modalità di pagamento e i relativi importi;
- fornire le informazioni nei casi e nei modi previsti dalla normativa sulle modalità di trattamento dei dati personali;
- dare informazione sul eventuale esistenza e sulle modalità di esercizio del diritto di recesso. Su richiesta dell'interlocutore chi effettua il contatto è tenuto a interrompere la

telefonata con cortesia ed educazione. In particolare, la nostra Organizzazione si impegna a:

- Assicurare che i contatti non vengano effettuati: dal lunedì al venerdì prima delle 9:00 del mattino o dopo le 21:00 di sera; il sabato prima delle 10:00 del mattino o dopo le 19:00; la domenica o altri giorni festivi, salvo le eccezioni dovute al regolare adempimento dei servizi. Inoltre l'attività svolta nell'ultima mezz'ora lavorativa, nello specifico dalle 20:30 alle ore 21:00, si concentrerà maggiormente sugli eventuali appuntamenti fissati escludendo i nuovi contatti da effettuare.
- Fornire in modo inequivocabile l'identificativo della persona fisica che effettua il contatto, il nominativo dell'Operatore per conto della quale è effettuato il contatto e l'indicazione che i dati sono estratti dagli Elenchi dei contraenti previsti dall'art. 129 del D.lgs. 196/2003 o da elenchi costituiti da coloro che hanno rilasciato il preliminare e specifico consenso in sede di sottoscrizione del contratto o da altre fonti legittime.
- Definire chiaramente lo scopo del contatto.
- Adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto senza insistere per la prosecuzione della conversazione nel caso l'interlocutore esprima, a qualunque titolo, una volontà contraria e limitare le chiamate ripetute nei confronti delle singole numerazioni di cui è intestatario il consumatore in un lasso temporale circoscritto secondo diligenza e buona fede.
 - Utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, eventualmente ripetendo le informazioni date se necessario ed evitando l'uso di sigle o acronimi di non immediata comprensibilità.
 - Fornire ad ogni contatto un'informativa esaustiva di tutte le caratteristiche del servizio/prodotto proposto.
 - Fornire chiara informazione sullo scopo di una eventuale registrazione a fini contrattuali e acquisire il consenso dell'interlocutore.
 - Rispettare i principi di buona fede e di lealtà nonché le discipline positive in materia di transazioni commerciali, valutati in ogni caso alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di interlocutori particolarmente vulnerabili.
 - In caso di vendita a distanza rispettare ed applicare quanto previsto dall'art. 51, commi 6 e 7 del Codice del Consumo come novellato dall'art. 1 del D.Lgs 21/2014, ottemperando all'obbligo di informativa precontrattuale. (xi) Rispettare i dettami normativi prescritti dal Garante per la protezione dei dati personali nel Provvedimento generale a carattere prescrivivo relativo alle

cosiddette 'chiamate mute' del 20 febbraio 2014 (Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 79 del 4 aprile 2014).

6.3 Caratteristiche delle informazioni fornite all'interlocutore

La nostra Organizzazione si adopera affinché i propri operatori si comportino in modo rispettoso verso l'interlocutore, tenendo conto delle caratteristiche personali di ogni singolo soggetto con cui si entra in contatto.

E' onere dell'operatore verificare che l'interlocutore sia maggiorenne e capace di agire, evitando di formulare proposte a soggetti che non sono evidentemente in grado di comprendere quanto viene presentato.

La nostra Organizzazione si adopera affinché gli operatori di cui si avvale si accertino che le informazioni trasmesse vengano acquisite in maniera comprensibile per evitare omissioni, imprecisioni o ambiguità, rispondendo con precisione e in modo esaustivo a tutte le domande dell'interlocutore.

E' onere della nostra Organizzazione segnalare al committente che lo script o qualsiasi altro materiale messo a disposizione per illustrare i prodotti e gestire i contatti verso i consumatori non contenga affermazioni che possano essere considerate ingannevoli o sleali.

La nostra Organizzazione si impegna a non utilizzare script che contengano forme di comparazione, confronto o comunque di allusione rispetto ad altre imprese operanti nel medesimo settore merceologico in modo tale da ledere i principi della leale concorrenza e della pubblicità comparativa.

6.4 Utilizzo dei dati personali

Fermo restando quanto stabilito nei successivi paragrafi, all'atto dell'utilizzo dei dati personali del consumatore, la nostra Organizzazione adotta ogni cautela volta ad assicurare che il trattamento delle informazioni riferite al consumatore avvenga nel rispetto della riservatezza e dell'identità personale.

E' considerato comportamento gravemente lesivo dei principi etici cui si ispira il Codice, l'uso improprio dei dati raccolti per finalità diverse da quelle per le quali i dati sono stati acquisiti o forniti dall'interessato.

7. RAPPORTI CON GLI OPERATORI

7.1 Diffusione del Codice

La nostra Organizzazione fornisce ai propri operatori una copia del Codice, anche in forma riassunta, informandoli in questo caso che il testo completo è pubblicato sul sito internet della nostra Organizzazione. Altresì, verifica che tutti i propri operatori si impegnino a rispettare i contenuti del

Codice e ad applicarne i principi nello svolgimento dell'attività del call center. Conseguentemente, in caso di segnalazione di qualsiasi azione, attività o comportamento posto in essere da un operatore in violazione del presente Codice, la nostra Organizzazione adotta ogni opportuna azione per porre termine alla violazione, contestando tale condotta all'operatore.

7.2 Costituzione del rapporto di collaborazione

Il rapporto costituito tra la nostra Organizzazione e il collaboratore è documentato da atto scritto che contiene tutti gli elementi essenziali previsti dalle norme vigenti. La nostra Organizzazione fornisce tutte le informazioni necessarie all'operatore, illustrando in dettaglio gli obblighi e i diritti previsti dal rapporto di collaborazione, oltre che la necessità di rispettare gli obblighi connessi alle autorizzazioni, alle registrazioni, al pagamento di imposte e contributi.

7.3 Formazione

La nostra Organizzazione utilizza tutti gli strumenti di formazione ritenuti più idonei, avendo cura di fornire agli operatori ogni utile supporto formativo e verificandone l'aggiornamento e l'adeguatezza.

L'attività di formazione fornita agli operatori ha l'obiettivo di favorire la crescita personale e professionale degli stessi. La nostra Organizzazione fornisce riscontro tempestivo ai quesiti ed alle richieste formulate dai collaboratori in relazione ai contenuti del materiale formativo messo a disposizione dalla stessa.

La nostra Organizzazione tiene un registro delle formazioni effettuate, con l'indicazione del conteggio del monte ore erogato. È inoltre predisposto un Piano di Formazione annuale.

7.4 Compensi

I compensi attribuiti ad ogni operatore, diversi dai compensi fissi, vengono rapportati all'attività effettivamente svolta nel pieno rispetto della vigente normativa.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ED ATTIVITÀ DI TELEMARKETING

8.1 Principio di correttezza

La nostra Organizzazione adotta ogni cautela organizzativa per garantire che l'utilizzo di dati personali acquisiti nell'esercizio della libertà di iniziativa economica e finalizzati allo svolgimento di attività di Contact Center in outsourcing, si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone interessate, in particolare del diritto alla riservatezza e del diritto all'identità personale.

8.2 Principio di precauzione

Premesso che le liste da contattare per effettuare i contatti sono solitamente fornite dal committente, nell'utilizzo di tali liste i soggetti che effettuano attività di comunicazione diretta sono obbligati ad adottare il principio di precauzione al fine di prevenire ogni forma, anche per mera negligenza o imperizia, di illecito trattamento di dati personali. Pertanto la nostra Organizzazione effettua le chiamate adottando qualsiasi cautela per 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 e alla eventuale comunicazione dei dati. Sulla base di tale criterio, applicando il principio di precauzione, gli operatori di contact center, devono astenersi dall'uso di liste di cui non siano in grado di garantire, per conoscenza diretta o per espressa dichiarazione da parte dell'azienda committente, la legittima provenienza ed il legittimo utilizzo.

A tal fine ogni operazione di scambio di liste o, comunque di fornitura e di utilizzo di liste di marketing viene formalizzata mediante contratto che offra idonee garanzie circa la provenienza della lista e che dichiari il rispetto delle regole fissate dalla normativa vigente in materia. Il mancato rispetto del principio di precauzione, accertato in concreto, costituisce criterio presuntivo, per affermare l'illegittimità del trattamento effettuato, salvo prova contraria.

8.3 Principio del bilanciamento degli interessi

Il presente Codice, ai sensi dell'art. 140 del D.lgs 196/2003, è ispirato a:

- regole di condotta dell'attività di marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, dirette espressioni del diritto di libera iniziativa economica;
- forme semplificate di manifestazione della dichiarazione di non voler ricevere future comunicazioni telefoniche (esempio: uso dell'esito "No telemarketing");

Quando l'attività della nostra Organizzazione è rivolta a perseguire un legittimo interesse del titolare o di un terzo destinatario dei dati trattati, viene esonerata dall'obbligo di disporre del consenso degli interessati per trattare tali dati, qualora non prevalgano i diritti e le libertà fondamentali, la dignità o un legittimo interesse dell'interessato.

8.4 Trattamento di dati sensibili

Tenuto conto della specifica normativa in materia di trattamento dei dati personali sensibili, è fatto divieto agli operatori di direct marketing di discriminare gli interessati al trattamento dei dati in base ad informazioni che afferiscono alla sfera dei dati sensibili, salvo il diritto dell'operatore economico di scegliere, nei limiti stabiliti dall'articolo 41 della Costituzione della Repubblica Italiana, a quali soggetti rivolgere le proprie offerte in base alle proprie libere politiche commerciali.

8.5 Informativa all'interessato

Ferme restando le disposizioni di legge, la nostra Organizzazione verifica che l'informativa da fornire all'interessato si ispiri ai seguenti criteri:

- l'interlocutore possa, a sua richiesta reperire, ove possibile (in un sito internet del committente nel quale siano fornite ulteriori indicazioni, sia sulla legge in materia di protezione dei dati personali, sia sul presente codice, sia sulla procedura aziendale adottata per garantire la massima riservatezza dei dati), una copia dell'informativa stessa con l'indicazione delle modalità di esercizio dei diritti attribuiti dalla legge. Tale informativa dovrà contenere le indicazioni relative alle modalità di cancellazione dei dati ed in particolare allo specifico diritto dell'interessato di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita a distanza o diretta o di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.
- l'interessato sia informato su chi e come userà i suoi dati, se sono indispensabili per la fornitura del prodotto o del servizio richiesto, a chi rivolgersi per ottenere chiarimenti o per esercitare i diritti previsti dalla vigente normativa.

8.6 Consenso

La nostra Organizzazione, nell'effettuazione delle attività di direct marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, tratta il consenso al trattamento dei dati relativamente alle attività connesse direttamente o indirettamente alla effettuazione di comunicazioni commerciali, alla vendita di prodotti o servizi e strumentali allo svolgimento dell'attività.

In applicazione del principio in base al quale il consenso deve essere espresso liberamente e specificamente, la raccolta del consenso viene effettuata sempre garantendo all'interessato la libertà di manifestare la propria adesione o meno al consenso così formulato anche con riferimento all'utilizzo di strumenti tradizionali o automatizzati. A tale scopo, la nostra Organizzazione prevede modalità di manifestazione del consenso al trattamento "modulate", in modo da differenziarne gli ambiti di applicazione.

La nostra Organizzazione dispone di strumenti di raccolta del consenso per l'utilizzo dei dati per finalità di marketing anche mediante dichiarazioni sottoscritte da loro incaricati e addetti, purché tali attività siano sottoposte a specifiche regole di procedura e di controllo, effettuate a cura del Titolare o di un suo Responsabile. Il consenso reso oralmente dagli interessati viene raccolto a cura dell'operatore di contact center, nei limiti consentiti dalla vigente normativa, documentandolo.

8.7 Esecuzione dei lavori strumentali al trattamento e nomina dei responsabili del trattamento dei dati

Fermo restando che i contact center non sono, salvo eccezioni, titolari del trattamento ma solo responsabili, nell'esecuzione di operazioni strumentali al compimento di campagne di direct marketing, di vendita a distanza e di vendita diretta, laddove la nostra Organizzazione si avvalga di trattare dati personali avvalendosi di soggetti terzi - i quali assumono la qualifica di terzi fornitori su richiesta del committente, unico titolare del trattamento - lo svolgimento di tali attività avviene in modo da garantire la massima riservatezza dei dati evitando abusi e utilizzi fraudolenti di tali liste. A tal fine le modalità di trasferimento dei dati dal Titolare ai terzi fornitori avviene mediante una procedura formalizzata in base a regole definite preventivamente dalle parti. Tali comunicazioni dei dati, disciplinate in base alla vigente normativa, potranno, a richiesta, essere rese note all'interessato, nel rispetto della riservatezza di informazioni afferenti all'attività aziendale. Nei casi previsti dalla legge i terzi fornitori potranno essere nominati responsabili del trattamento, al fine di garantire la massima protezione dei dati personali anche nel loro flusso effettuato per ragioni produttive all'esterno dell'ambito aziendale. Tale nomina comporterà per il Titolare l'onere di definire il livello di qualità del trattamento dei dati che il terzo fornitore dovrà impegnarsi a seguire e determinerà un onere di controllo e di vigilanza sull'operato del terzo fornitore. A tale riguardo la scelta del fornitore va effettuata tenendo conto delle sue competenze professionali, delle strutture utilizzate e del livello di sicurezza offerto per garantire la protezione dei dati ricevuti per lo svolgimento dei servizi. Ogni profilo di negligenza, di imprudenza o di imperizia nella scelta dei terzi fornitori comporterà la violazione del principio di precauzione prevista dal presente codice e l'applicazione delle conseguenti sanzioni disciplinari.

9. PRINCIPI ATTUATIVI DEL CODICE ETICO

9.1 Diffusione e comprensione

La nostra Organizzazione vuole che il proprio Codice Etico sia pienamente efficace e che il rispetto dei suoi contenuti diventi prassi consolidata da parte dei collaboratori e degli stakeholders.

A tal scopo:

- si impegna a divulgare il Codice Etico presso gli stakeholders interni ed esterni con relative divulgazione che preveda differenti canali così da poter essere adatta alle caratteristiche di tutti gli interlocutori (per esempio, con la consegna a tutti i collaboratori di una copia del Codice, con sezioni dedicate nell'intranet aziendale, sul sito web o sui documenti nei quali si ritenga necessario, o con altre iniziative mirate di informazione);
- in particolare, si impegna a garantire la comprensione del Codice etico e i necessari chiarimenti a tutto il personale ed i collaboratori, per cui il Codice è da ritenersi parte integrante del rapporto di lavoro;
- si impegna a monitorare periodicamente il livello di rispetto del Codice, tenendo aggiornati gli stakeholder sul mantenimento degli impegni presi dal Codice.

9.2 Chiarimenti interpretativi e segnalazione di violazioni

La nostra Organizzazione si impegna affinché sia chiaro a tutti il sistema di segnalazione delle violazioni e siano noti i referenti per chiarire l'interpretazione del Codice.

In particolare, per i dipendenti ed i collaboratori, il primo riferimento per i chiarimenti sull'attuazione pratica dei principi del Codice è il superiore di riferimento.

La nostra Organizzazione considera molto seriamente i principi riportati nel presente Codice e, quindi, pretende da chi ricopre un ruolo di responsabilità un impegno ancor maggiore in termini di rispetto degli stessi principi e sostegno alla loro diffusione e comprensione a tutti i livelli.

È, tuttavia, facoltà di dipendenti e collaboratori, qualora sorgano motivi di conflitto o qualora il diretto Responsabile non si attivi tempestivamente, richiedere chiarimenti interpretativi, o effettuare segnalazioni di violazione, direttamente ai soci.

9.3 Aggiornamento

La nostra Organizzazione ritiene che uno strumento come il Codice Etico possa essere efficace se rispecchia fedelmente le politiche e procedure aziendali e sia attuale.

Per questo motivo si impegna ad integrare e/o rivedere il Codice e/o le procedure aziendali, quando necessario per introdurre dei casi non contemplati nella versione attuale, o meglio chiarire quelli già contemplati, o adattarsi a nuove politiche di qualsiasi tipo, attraverso la diffusione sulla stessa rete di comunicazioni specifiche utilizzate per la sua normale diffusione e prima indicate.