



Ultima Revisione 12\_2023

# INDICE

“Qualità significa fare le cose bene  
quando nessuno ti sta guardando.”

Henry Ford



## PREMESSA E MESSAGGIO DELL'AMMINISTRATORE UNICO

- |           |   |           |  |
|-----------|---|-----------|--|
| <b>01</b> | FINALITA' E CONTENUTI DEL CODICE                                    | <b>20</b> | CONFLITTI DI INTERESSE   |
| <b>02</b> | DESTINATARI E DIFFUSIONE DEL CODICE                                 | <b>21</b> | REGALIE, INVITI E OSPITALITA'                                  |
| <b>04</b> | MISSION E VISION AZIENDALI  | <b>22</b> | RAPPRESENTANZA DEI LAVORATORI                                  |
| <b>05</b> | LA NOSTRA FILOSOFIA   | <b>23</b> | SICUREZZA DI INFORMAZIONI, KNOW HOW E PROPRIETA' INTELLETTUALE |
| <b>07</b> | I NOSTRI VALORI   | <b>24</b> | USO DEI BENI AZIENDALI   |
| <b>09</b> | POLITICA PER LA QUALITA'  | <b>25</b> | ECOSOSTENIBILITÀ E TUTELA DELL'AMBIENTE                        |
| <b>11</b> | DIRITTI UMANI   | <b>28</b> | CONTABILITA' E RENDICONTAZIONE FINANZIARIA                     |
| <b>12</b> | MANIFESTO DELLA COMUNICAZIONE NON OSTILE                            | <b>30</b> | ANTI-CORRUZIONE  |
| <b>15</b> | PRINCIPI DI CONDOTTA   INTERAZIONI CON UTENTI FINALI                | <b>31</b> | WHISTLEBLOWING   |
| <b>16</b> | PARI OPPORTUNITA'   SELEZIONE DEL PERSONALE E STIPULA DEL CONTRATTO | <b>32</b> | COMPORAMENTI VESSATORI, BULLISMO E MOLESTIE                    |
| <b>17</b> | SICUREZZA E SALUTE  | <b>35</b> | COMUNICAZIONE E MARKETING                                      |
| <b>18</b> | TUTELA DELLA PRIVACY   PROTEZIONE DEI DATI E SICUREZZA INFORMATICA  | <b>37</b> | CONTATTI   |

*Premessa e*

**MESSAGGIO  
DELL'AMMINISTRATORE  
UNICO**



**Renate Fritz**

*Renate Fritz*

Sono lieta di presentarvi il nostro Codice Etico, un documento che riflette il nostro impegno innato verso l'eccellenza, l'integrità e la responsabilità aziendale. Questo codice è il fondamento su cui poggiano le nostre azioni quotidiane e la guida che orienta le nostre relazioni con collaboratori, clienti e fornitori, mentre lavoriamo instancabilmente per un futuro migliore.

I nostri valori sono la linfa vitale dell'azienda e si riflettono in tutto ciò che facciamo. La dedizione alla qualità è il nostro biglietto da visita, poiché perseguire l'eccellenza in tutto ciò che realizziamo è il nostro obiettivo principale. La fiducia che ci avete concesso è una responsabilità che non prendiamo alla leggera, e la qualità dei nostri prodotti e servizi è la chiave della nostra longevità e successo.

Crediamo fermamente nelle pari opportunità per tutti. In DIALOGO Italia, abbracciamo la diversità e promuoviamo un ambiente in cui ognuno può contribuire al massimo delle proprie capacità. La diversità di pensiero è una risorsa inestimabile e ci aiuta a innovare e adattarci a un mondo in costante evoluzione.

La sicurezza delle informazioni è essenziale per noi. Affrontiamo le sfide della cybersecurity con determinazione, proteggendo i vostri dati e la nostra stessa integrità aziendale. La riservatezza e la protezione dei dati sono responsabilità che condividiamo tutti.

L'ecosostenibilità è un pilastro fondamentale della nostra visione aziendale. Riconosciamo il nostro impatto sull'ambiente e lavoriamo incessantemente per ridurre la nostra impronta ecologica. Siamo impegnati nella ricerca di soluzioni sostenibili che ci permettano di prosperare senza compromettere il futuro delle generazioni successive.

Infine, il whistleblowing è una dimostrazione tangibile del nostro impegno verso l'integrità e la trasparenza. Incoraggiamo apertamente chiunque in azienda, tra i nostri clienti e fornitori, a segnalare comportamenti non etici o illegali, fornendo le protezioni necessarie per farlo in modo sicuro.

In DIALOGO Italia, crediamo che il nostro successo sia intrinsecamente legato alla nostra integrità e alla nostra dedizione a essere una forza positiva nella società.

Questo Codice Etico rappresenta il nostro impegno solenne a mantenere gli standard più elevati di condotta aziendale e a cercare costantemente modi per migliorare e crescere. Siamo entusiasti di condividere questo impegno con voi e di affrontare le sfide future insieme, nel rispetto reciproco e nella collaborazione.

*Ronoff 7612*



# Finalità e

## CONTENUTI DEL CODICE



Il presente Codice Etico rappresenta un impegno fondamentale dell'azienda DIALOGO Italia, in seguito DIALOGO, impegnata nella fornitura di servizi di comunicazione e assistenza ai nostri clienti e ai loro utenti. Questo documento definisce le nostre aspettative nei confronti di tutti i dipendenti, collaboratori e partner commerciali, stabilendo gli standard etici che guidano le nostre azioni e decisioni quotidiane e la sostenibilità dell'azienda.

Il Codice Etico di DIALOGO ha le seguenti finalità:

- 1. Promuovere l'Integrità:** Fornire linee guida chiare per garantire che tutte le attività aziendali siano condotte con onestà, trasparenza e coerenza.
- 2. Proteggere la Reputazione:** Preservare la reputazione e l'immagine di DIALOGO attraverso comportamenti etici, mantenendo la fiducia dei nostri clienti e collaboratori.
- 3. Garantire il Rispetto:** Assicurare che tutti i dipendenti e collaboratori trattino gli altri con rispetto, dignità e considerazione.
- 4. Promuovere la Conformità Legale:** Garantire il rispetto di tutte le leggi e i regolamenti applicabili in tutte le giurisdizioni in cui operiamo.
- 5. Garantire la sicurezza delle informazioni.**

# Destinatari e

## DIFFUSIONE DEL CODICE



Il presente Codice Etico è destinato a essere una guida per tutti coloro che hanno un legame con DIALOGO, inclusi ma non limitati a:

- **Dipendenti:** Tutti i dipendenti di DIALOGO sono tenuti a conformarsi ai principi e alle direttive stabilite in questo Codice Etico. Ogni dipendente è responsabile di comprendere e seguire il Codice nelle proprie attività lavorative.
- **Collaboratori:** Questo Codice Etico si estende ai **fornitori, ai partner commerciali e a tutti coloro che lavorano a nome di DIALOGO**. I collaboratori esterni sono tenuti a rispettare gli standard etici dell'azienda quando sono coinvolti nelle attività aziendali.
- **Dirigenti e Leadership:** I dirigenti e i leader aziendali hanno il compito di fungere da esempi positivi, promuovendo un ambiente di lavoro etico e garantendo la comprensione e l'aderenza al Codice Etico da parte dei loro dipendenti.

# Destinatari e

## DIFFUSIONE DEL CODICE



Per garantire che il Codice Etico sia efficace, DIALOGO si impegna a diffonderlo ampiamente e in modo accessibile:

- **Formazione:** Tutti i nuovi dipendenti riceveranno una formazione obbligatoria sul Codice Etico durante l'orientamento aziendale. Inoltre, verranno organizzate sessioni periodiche di formazione e aggiornamento per tutti i dipendenti.
- **Accessibilità:** Il Codice Etico sarà reso disponibile a tutti i dipendenti attraverso l'intranet aziendale o altre piattaforme digitali, in modo che possa essere consultato in qualsiasi momento.
- **Comunicazione Interna:** DIALOGO utilizzerà comunicazioni interne, come email aziendali e riunioni di team, per promuovere e rafforzare periodicamente l'importanza del Codice Etico e delle sue direttive.
- **Comunicazione Esterna:** L'azienda condividerà il suo impegno etico con i clienti, i partner commerciali e il pubblico attraverso il proprio sito web e materiale informativo.
- **Revisione Periodica:** Il Codice Etico sarà sottoposto a una revisione periodica per garantire che rimanga aggiornato rispetto ai cambiamenti nelle leggi, nelle normative e nelle esigenze aziendali.



# MISSION & VISION

**Lavorare per aziende che desiderino entusiasmare i propri clienti.**

Vogliamo ottenere più del normale. E' nel nostro interesse conoscere profondamente i mercati dei committenti per potersi identificare con i loro obiettivi - i loro obiettivi sono i nostri!

Siamo soddisfatti solo nel momento in cui il cliente parla bene del nostro committente.

La disponibilità a rendere il massimo nonché la massima qualità - questi sono i presupposti che ci fanno raggiungere i nostri obiettivi.

Siamo fieri della fiducia dei nostri committenti. TUTTI i collaboratori DIALOGO lo considerano come un continuo impegno per il futuro.



# La nostra **FILOSOFIA**

La nostra filosofia è il DIALOGO, la comunicazione, il prenderci cura dei nostri clienti, la qualità, la disponibilità, l'essere aperti e uniti.

La comunicazione diretta è il nostro mestiere. Consigliamo e sviluppiamo assieme ai nostri committenti soluzioni creative su misura e le mettiamo in pratica con perseveranza.

I nostri progetti si distinguono per i contatti di qualità nella relazione con il singolo cliente. Lavoriamo in modo multimediale, tramite una comunicazione strutturata e intelligente.

La nostra responsabilità consiste nell'occuparci delle richieste dei nostri committenti. Questo è uno dei motivi per cui appoggiamo la sensibilità e l'iniziativa dei nostri collaboratori.

Il cliente è al centro. Il suo entusiasmo è il nostro principale obiettivo e richiediamo ai nostri collaboratori questo sostegno, supportandoli. Il vostro impegno ci rende forti. Formiamo un'azienda di servizi in cui si collabora, siamo l'anello di congiunzione fra committente e cliente.

Il rapporto con i nostri committenti è individuale e trasparente. Investiamo responsabilità e ne riceviamo credibilità. Raggiungere assieme obiettivi a lungo termine è il centro della nostra filosofia aziendale.

Cosa si aspetta DIALOGO: lavorare per aziende che desiderino entusiasmare i propri clienti. I nostri collaboratori vogliono ottenere più del normale. E' nel loro interesse conoscere profondamente i mercati dei committenti per potersi identificare con i loro obiettivi - i loro obiettivi sono i nostri!

Siamo soddisfatti solo nel momento in cui il cliente raccomanda il nostro committente.

# La nostra **FILOSOFIA**



La disponibilità a dare il massimo nonché la massima qualità – questi sono i presupposti che ci fanno raggiungere i nostri obiettivi. Siamo fieri della fiducia dei nostri committenti. TUTTI i collaboratori DIALOGO lo considerano come un continuo impegno per il futuro.

Apertura mentale, massima motivazione e il grande impegno dei nostri collaboratori sono alla base di un clima lavorativo positivo. Questa atmosfera vivace e dinamica che si rispecchia nelle prestazioni, la chiamiamo “Living Communication” – comunicazione viva che viene vissuta. I nostri team usufruiscono del know-how accumulatosi negli anni e lo collegano alle nozioni specifiche attuali e all’ applicazione sistematica. DIALOGO essendo aperta alle innovazioni e adoperando tecnologie nuove ed efficaci sta evolvendosi continuamente. Fungiamo da mezzo di trasporto per l’entusiasmo – la nostra strada si chiama: unione, metodo, progresso.

## **L’unione è un fattore incisivo.**

La nostra convivenza quotidiana è segnata da umanità, una grande responsabilità da parte di ciascuno di noi e poche ma chiare regole. Nessuno si trova in disparte. Le aspettative interpersonali sono alte; ci rispettiamo e ci aiutiamo. Il tono è aperto e sincero. La critica è ben accetta – è la premessa di uno sviluppo costruttivo. Tutti i collaboratori, e innanzitutto i responsabili, sono tenuti a dare vita a questo modello nonché a vivere questa filosofia in prima persona come esempio per gli altri.

# I nostri **VALORI**



**AFFIDABILITA'**



**PASSIONE**



**ECCELLENZA**



**INNOVAZIONE**

## AFFIDABILITA'

Affidabilità è un termine che racchiude tanti concetti aziendali in cui ci riconosciamo: qualità, serietà, credibilità, attendibilità, rispondenza agli standard; concetti che DIALOGO ha saputo costruire e mantenere grazie alle sue origini, alla sua storia e alla sua capacità di proiezione futura.

Oggi per noi il concetto istituzionale di affidabilità si amplia e diventa anche: fidarsi ed affidarsi.

Fidarsi: cioè dare fiducia da un lato, capacità e volontà di porre fiducia nella nostra azienda e nei suoi valori, e dall'altro rappresentare in modo adeguato la fiducia che l'azienda ripone in noi.

Ognuno di noi contribuisce a costruire il valore di affidabilità che vogliamo trasmettere anche all'esterno e che ci viene riconosciuto dai committenti che si affidano a DIALOGO.

Affidarsi è un concetto ancora più profondo... significa affidare i propri progetti, il proprio patrimonio, i propri valori nelle mani di qualcun altro che sappiamo ne avrà grande cura, garantendoci di soddisfare le nostre aspettative di qualità e di crescita. Ed è questo che fanno i Committenti che scelgono DIALOGO, scelgono la nostra competenza, la nostra professionalità, i nostri Team ... scelgono NOI.

Si garantisce inoltre la sicurezza delle informazioni.

## PASSIONE

Il nostro successo deriva dalla passione. La passione funge da motore per rendere intenso, vivo, vero ed onesto ogni processo necessario per il raggiungimento di un determinato obiettivo.

La passione è ciò che trasforma un semplice atleta in un campione, che fa di un quadro un'opera d'arte o ancora, che rende memorabile un'esperienza apparentemente banale.

Chi agisce con passione ha a disposizione una marcia in più.

Crediamo che la passione sia un ingrediente fondamentale per la nostra azienda, trasmette intensità e permette la buona riuscita di tutte le attività... è quel qualcosa in più in grado di entusiasmare i nostri Committenti, i Clienti ed influire positivamente sulla vita aziendale interna di tutti i giorni.

Solo tramite la giusta motivazione e la passione si possono garantire standard elevati, benessere aziendale ed una continua crescita... d'altronde anche Hegel disse:

“Nel mondo nulla di grande è stato fatto senza passione”

## ECCELLENZA

Il valore dell'eccellenza accompagna DIALOGO sin dall'inizio, è un valore che si porta dalla casa madre ed è strettamente legato al mondo della qualità. Il suono stesso della parola esprime qualcosa di grande ed evoca in noi l'immagine di un qualcosa di imponente.

Se andiamo a cercarne il significato sul dizionario viene definito come “il più alto livello qualitativo raggiungibile” ed effettivamente questo valore si lega in maniera indissolubile al tema della qualità.

DIALOGO investe infatti in molte risorse per avere una qualità sempre elevata con l'obiettivo di superare gli standard richiesti.

## INNOVAZIONE

Solitamente si tende ad associare la parola innovazione a tecnologia, informatizzazione, per cui quando si pensa a qualcosa di innovativo si pensa a qualcosa di tecnologicamente evoluto.

In realtà il termine innovazione significa letteralmente “ogni novità, mutamento, trasformazione che modifichi radicalmente o provochi comunque un efficace svecchiamento di un sistema, di una metodologia o di una tecnica esistente”. Se questa definizione la caliamo nella realtà aziendale e la traduciamo in un valore... innovare significa ideare e realizzare una nuova azione che può essere intesa come procedura, processo, organizzazione, sistema o servizio, che però porti un vantaggio reale e quantificabile al nostro lavoro, alla nostra azienda e ai nostri Clienti.

Abbiamo scelto di fare innovazione perché ci poniamo come obiettivo proprio quello di creare valore, ovvero un vantaggio reale e quantificabile per i nostri Clienti e per noi.

# POLITICA PER LA QUALITÀ'

La Politica per la Qualità è portata a conoscenza di tutti, sia all'interno che all'esterno dell'azienda tramite la presentazione nell'ambito di incontri istituzionalizzati e mediante la sua diffusione.

## **Il nostro orientamento verso i collaboratori:**

- La filosofia di lavoro di DIALOGO sarebbe ben poca cosa se non fosse fortemente supportata dalla preparazione professionale, dalla responsabilità e dalla flessibilità di tutti coloro che operano per essa, creando una sinergica collaborazione verso gli obiettivi comuni;
- Formazione continua, operatività per obiettivi, organizzazione, senso di profondo rispetto e fidelizzazione verso l'azienda sono la base della nostra professionalità;
- Entusiasmare i collaboratori con la nostra passione e affidabilità.

## **Il nostro orientamento verso il committente:**

- La nostra competenza e professionalità ci consentono di sviluppare servizi su misura, per soddisfare le esigenze dei nostri committenti;
- I nostri committenti ci riconoscono come esperti nel settore della Customer Experience (B2B e B2C) e del Sales Service Center, grazie alla nostra affidabilità, attenzione alla qualità e flessibilità. Offriamo servizi dedicati ai clienti a livello nazionale e internazionale;
- La nostra pluriennale esperienza ci permette di offrire consulenza per soluzioni personalizzate.

# POLITICA PER LA QUALITA'

## Il nostro orientamento verso il servizio:

- Mantenere e migliorare costantemente la qualità del servizio;
- Sviluppare il servizio in base alle esigenze della committenza;
- Selezionare fornitori esperti nel settore di riferimento, che dispongano di tecnologie all'avanguardia nel settore in cui operano;
- Monitorare il servizio nelle varie fasi della progettazione, dell'erogazione e del Project-Controlling;
- Collaborare con consulenti esperti per superare l'offerta del nostro servizio.

## Il nostro orientamento verso la normativa cogente e volontaria:

- Rispettare la normativa di legge (contrattuale, nazionale, europea ed internazionale) dei requisiti cogenti e volontari di servizio e processo, contabili e di gestione del personale;
- Garantire il continuo aggiornamento, tramite qualificate fonti informative, della normativa applicabile.

## Il nostro orientamento verso i processi:

- I processi dell'azienda sono elaborati e documentati con il supporto dei collaboratori coinvolti;
- Tutti i responsabili coinvolti lavorano per il miglioramento dei processi;
- Il sistema manageriale che pratichiamo è orientato ai processi, nel rispetto della norma (UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 18295-1:2017), per promuovere il miglioramento continuo;
- L'efficacia dei propri processi viene misurata attraverso la messa in opera degli indicatori necessari e la realizzazione di verifiche interne (sui propri processi) ed esterne (sui propri fornitori).

# DIRITTI UMANI

I dieci principi del Patto Mondiale  
(Global Impact) delle Nazioni Unite



*Le Aziende devono*

- 01** SOSTENERE E RISPETTARE LA PROTEZIONE DEI DIRITTI UMANI PROCLAMATO A LIVELLO INTERNAZIONALE
- 02** ASSICURARSI DI NON ESSERE COMPLICI DI ABUSI IN TERMINI DI DIRITTI UMANI
- 03** DIFENDERE LA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E L'EFFETTIVO RICONOSCIMENTO DEL DIRITTO DELLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- 04** ELIMINARE TUTTE LE FORME DI LAVORO FORZATO E COATTO
- 05** ABOLIRE IL LAVORO MINORILE
- 06** ELIMINARE LA DISCRIMINAZIONE NEL RISPETTO DELL'IMPIEGO E DELL'OCCUPAZIONE
- 07** SOSTENERE UN APPROCCIO CAUTELATIVO NELLE OPPORTUNITÀ AMBIENTALI
- 08** PRENDERE INIZIATIVE PER PROMUOVERE UNA MAGGIORE RESPONSABILITÀ AMBIENTALE
- 09** INCORAGGIARE LO SVILUPPO E LA DIFFUSIONE DI TECNOLOGIE ECO-SOSTENIBILI
- 10** COMBATTERE LA CORRUZIONE IN TUTTE LE SUE FORME, INCLUSA L'ESTORSIONE E L'ABUSO D'UFFICIO



# *Il Manifesto* **DELLA COMUNICAZIONE NON OSTILE**



## **1 - VIRTUALE È REALE**

I collaboratori sanno che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Moderano i toni e valorizzano l'empatia, l'ascolto rispettoso e, se è il caso, lo humor. Sono coerenti e mantengono le promesse fatte online.

## **2 - SI E' CIO' CHE SI COMUNICA**

Quanto comunicano rispecchiano valori e identità propri e dell'azienda. Promuovono la fiducia e la trasparenza. Sono leali e intellettualmente onesti con i concorrenti. Curano la qualità di ciò che comunicano così come curano quella di ciò che producono.

## **3 - LE PAROLE DANNO FORMA AL PENSIERO**

Comunicano in modo semplice e chiaro, con l'obiettivo di farsi capire, e si prendono il tempo che serve per riuscirci. Evitano i tecnicismi inutili, danno sempre le informazioni necessarie. Sanno che le loro idee avranno successo solo se le raccontano bene.

# *Il Manifesto* **DELLA COMUNICAZIONE NON OSTILE**

## **4 - PRIMA DI PARLARE BISOGNA ASCOLTARE**

L'ascolto prescinde dalla gerarchia: solo ascoltando gli altri, colleghi, partner o clienti, possono costruire un progetto vincente per tutti. Agevolano la comunicazione. Rispondono alle domande, accolgono le critiche e le usano per migliorare.

## **5 - LE PAROLE SONO UN PONTE**

Trovano parole giuste, entusiasmanti, ospitali, inclusive, tali da creare un terreno comune e costruire relazioni di valore. Cercano di conoscere ragioni e interessi dei loro interlocutori per capire il loro punto di vista e sono disposti a cambiare il loro.

## **6 - LE PAROLE HANNO CONSEGUENZE**

Le loro parole rappresentano l'azienda, hanno un peso e concorrono alla creazione dell'immaginario collettivo: ne sono consapevoli e se ne assumono la responsabilità. Hanno il coraggio di rispondere ad attacchi ostili con gentilezza.

## **7 - CONDIVIDERE E' UNA RESPONSABILITA'**

Quanto condividono in rete influisce sulla reputazione e la credibilità dell'azienda. Selezionano e valutano fonti e contenuti, non diffondono mai notizie, informazioni e dati falsi o riservati. Rispettano la privacy e tutelano la sicurezza.

## **8 - LE IDEE SI POSSONO DISCUTERE. LE PERSONE SI DEVONO RISPETTARE**

Discutere aiuta a crescere. Discutendo - anche energicamente - opinioni e prospettive, si valorizzano la libera espressione delle idee, indipendentemente dalle gerarchie. Rispettano sempre le persone, la loro diversità e la multiculturalità.

# Il Manifesto

## DELLA COMUNICAZIONE NON OSTILE

### 9 - GLI INSULTI NON SONO ARGOMENTI

L'aggressività è nemica di una comunicazione efficace e costruttiva. Insultare è umiliante e sterile, e chi insulta dimostra solo di non avere argomenti migliori. Si sensibilizzano i collaboratori a comunicare in modo equilibrato e non ostile.

### 10 - ANCHE IL SILENZIO COMUNICA

C'è un tempo per ascoltare, un tempo per riflettere, un tempo per rispondere. Sanno quando è meglio la parola e quando è meglio il silenzio: tacere aiuta a dare risposte lucide al momento giusto, e il silenzio può anche esprimere valore e forza.



# Principi di Condotta

## **INTERAZIONI CON UTENTI FINALI**



DIALOGO si impegna a soddisfare le esigenze di tutti gli utenti finali - ovvero dei clienti dei propri committenti - come previsto dagli obblighi delle normative vigenti, dagli standard di qualità concordati e prefissati con il committente e dal contratto stipulato.

Inoltre, DIALOGO si impegna a gestire tutti i contatti con rispetto, collaborazione, disponibilità, cortesia e massima professionalità.

I contatti con gli utenti finali devono essere: chiari e semplici, comprensibili e qualitativamente eccellenti.

Devono essere completi e coerenti, nonché espressi in maniera consona e rispettosa.

# Pari Opportunità

## E PARITÀ DI TRATTAMENTO



Le pari opportunità e la parità di trattamento sono i presupposti fondamentali per avere rapporti trasparenti, leali e liberi da pregiudizi. DIALOGO di conseguenza promuove la diversità, l'inclusione, la tolleranza e le relazioni umane all'insegna del rispetto e della collaborazione.

In questo modo sarà possibile ottenere il massimo in termini di produttività, competitività, innovazione, creatività ed efficienza.

Noi offriamo a tutti le medesime opportunità, non discriminiamo né tolleriamo la disparità di alcun individuo sulla base dell'appartenenza etnica o della nazionalità, del sesso, della religione, della sua personale visione del mondo, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, del colore della pelle, delle opinioni politiche, dell'estrazione sociale o di altri aspetti tutelati dalla legge. Noi viviamo la diversità, ci impegniamo attivamente per diffondere l'inclusione e creiamo un ambiente che promuova l'individualità di ogni dipendente nell'interesse dell'azienda.

Per la selezione, l'assunzione e lo sviluppo dei nostri dipendenti ci si basa fondamentalmente sulle loro competenze e capacità.

Tutti i collaboratori rispettano i principi di pari opportunità e di parità di trattamento. Se assistono a episodi di violazione di questi principi (es. discriminazione, molestie o mobbing), fanno notare tale comportamento alle persone interessate. Se non possono intervenire direttamente, comunicano l'accaduto al reparto Risorse Umane.

# SICUREZZA

e Salute

DIALOGO si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro, sano e produttivo, anche tramite la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi e l'incentivazione di comportamenti responsabili da parte dei propri dipendenti. Ogni dipendente e collaboratore è direttamente responsabile nei confronti dei colleghi e di DIALOGO, per il mantenimento della qualità dell'ambiente di lavoro.

I dipendenti hanno l'onere di prevenire e di limitare situazioni che possono influenzare negativamente tale qualità. In conformità alle disposizioni contenute nel presente Codice Etico, DIALOGO deve porre in atto attività sicure per proteggere la sicurezza e la salute dei propri dipendenti e delle comunità sociali. Le decisioni che impattano direttamente o indirettamente sulla salute e sicurezza sul lavoro devono essere assunte, a qualsiasi livello aziendale, in conformità ai seguenti principi:

- 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, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tali principi sono utilizzati dall'azienda per prendere le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché l'approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari.

# TUTELA DELLA PRIVACY PROTEZIONE DEI DATI E SICUREZZA INFORMATICA



DIALOGO applica la linea etica dell'osservanza senza compromessi della legge alla tutela della privacy dei clienti finali, siano essi privati o aziende.

Questa mission si attua ogni giorno attraverso procedure specifiche e routine operative a tutela dei clienti e dei nostri committenti.

DIALOGO assicura che sistemi informatici, prodotti e/o servizi offerti che prevedono il trattamento di dati personali nonché ogni progetto avviato siano, per impostazione predefinita, protetti da adeguate misure di sicurezza e garantiscano il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà degli interessati in ottemperanza alla normativa in materia di protezione dei dati personali, senza che sia richiesto a questi ultimi alcun ulteriore intervento.

DIALOGO riconosce e promuove il valore e i benefici di un approccio proattivo all'adozione di prassi e tecniche di tutela dei dati personali degli interessati, a partire dalla fase di design di nuove iniziative di business e/o di sistemi, in maniera consistente su tutti i programmi e progetti intrapresi.

DIALOGO ha nominato un Data Protection Officer (DPO) esterno, il quale è responsabile di garantire la conformità alle normative sulla protezione dei dati, supervisionare la gestione e la sicurezza delle informazioni personali, nonché facilitare la comunicazione tra l'azienda, gli utenti e le autorità di controllo in materia di privacy. **18**

# TUTELA DELLA PRIVACY PROTEZIONE DEI DATI E SICUREZZA INFORMATICA



Tutti i dipendenti e le terze parti che, a vario titolo, lavorano per, collaborano con o comunque rappresentano DIALOGO, a partire dal management, adottano e diffondono standard elevati per assicurare la protezione dei dati personali di ogni interessato.

A tal fine, devono considerare la tutela dei diritti e delle libertà degli interessati quale requisito fondamentale nello sviluppo di nuovi prodotti e/o servizi, riconoscendo i potenziali rischi e le limitazioni che potrebbero derivare per tali diritti e libertà.

Nella fase di sviluppo di nuove iniziative di business, nonché di nuovi sistemi e tecnologie, o negli interventi evolutivi, sono previsti ed implementati specifici presidi, in ottemperanza ai requisiti per la protezione dei dati personali, che possano mitigare eventi di violazione in seguito ad attacchi informatici esterni o comportamenti illeciti interni.

Al fine di assicurare un'efficace protezione dei dati personali dei propri interessati su tutta la filiera di elaborazione e conservazione, DIALOGO è dotata di framework e tecnologie di sicurezza all'avanguardia, non limitandosi a salvaguardare la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità delle informazioni per tutto il periodo di durata del trattamento, ma anche assicurando la loro eliminazione sicura, o in alternativa la loro anonimizzazione irreversibile, al termine dello stesso, o in seguito a richieste degli interessati, nel rispetto dei diritti all'oblio e alla limitazione.



# Conflitti di **INTERESSE**

DIALOGO riconosce l'importanza di evitare situazioni di conflitto di interesse che potrebbero minare la trasparenza, l'equità e la fiducia nell'azienda stessa. Ogni dipendente è tenuto a comprendere e a evitare situazioni che possano dare luogo a conflitti di interesse.

Un conflitto di interesse si verifica quando gli interessi personali, finanziari o relazionali di un dipendente entrano in conflitto con gli interessi dell'azienda. Questi conflitti possono influenzare in modo improprio decisioni oggettive e influire sulla capacità di prendere scelte nel miglior interesse dell'azienda.

Questi conflitti possono influenzare in modo improprio decisioni oggettive e influire sulla capacità di prendere scelte nel miglior interesse dell'azienda. I dipendenti sono tenuti a identificare situazioni in cui potrebbe sorgere un conflitto di interesse, sia effettivo che potenziale. In caso di dubbio, è responsabilità del dipendente divulgare la situazione al proprio superiore. Se un conflitto di interesse viene identificato, l'azienda prenderà le misure necessarie per evitare che questo influenzi in modo improprio le decisioni aziendali.

I dipendenti devono evitare di trarre benefici personali da situazioni legate all'azienda senza previa autorizzazione. Questo include investimenti, affari personali o altre attività che potrebbero influenzare le decisioni aziendali.

I dipendenti devono evitare situazioni in cui le loro relazioni personali possano influenzare negativamente l'obiettività aziendale. Questo può includere situazioni in cui si ha autorità diretta su parenti o amici o in cui potrebbero emergere favoritismi impropri.

DIALOGO mette a disposizione dei dipendenti politiche e linee guida chiare per affrontare i conflitti di interesse. I dipendenti sono tenuti a seguire queste direttive e a collaborare con i responsabili delle risorse umane o i superiori per risolvere situazioni di conflitto.

# Regalie, **INVITI E OSPITALITA'**



DIALOGO pone un'elevata enfasi sulla trasparenza, sull'integrità e sull'etica nelle relazioni commerciali. La concessione o l'accettazione di regalie, inviti o ospitalità non devono mai influenzare né sembrare influenzare il giudizio, la decisione o l'obiettività aziendale.

I regali o le offerte di cortesia possono essere concessi o accettati come segno di apprezzamento o rispetto nei limiti delle politiche aziendali. I dipendenti devono assicurarsi che tali regali siano di valore modesto e non possano essere interpretati come tentativi di ottenere favoritismi o vantaggi impropri.

L'accettazione di inviti a eventi o offerte di ospitalità deve essere valutata attentamente. Gli inviti devono essere appropriati e non dovrebbero mettere in discussione l'indipendenza e l'oggettività dell'azienda. L'ospitalità offerta o accettata deve essere coerente con l'etica aziendale e con il normale svolgimento delle attività.

Tutte le eventuali sponsorizzazioni, sono autorizzate dalla Direzione.

# Rappresentanza DEI COLLABORATORI

Presso DIALOGO, riconosciamo l'importanza della rappresentanza dei lavoratori come fondamentale per promuovere una cultura aziendale basata sulla trasparenza, la fiducia e il rispetto reciproco. Siamo impegnati a sostenere il diritto dei nostri dipendenti a essere rappresentati in modo efficace e a garantire che la loro voce sia ascoltata e rispettata nell'ambito dell'azienda.

DIALOGO rispetta e sostiene il diritto dei suoi dipendenti di organizzarsi, sindacarsi e partecipare attivamente alla vita sindacale o a qualsiasi altra forma di rappresentanza dei lavoratori. Nessun dipendente subirà discriminazioni o rappresaglie in relazione alla sua partecipazione a tali attività.

## **Comunicazione Aperta**

DIALOGO promuove un ambiente di lavoro aperto e inclusivo, dove i dipendenti sono incoraggiati a esprimere le proprie opinioni, preoccupazioni e suggerimenti in modo libero e senza timore di ritorsioni. Inoltre, ci impegniamo a fornire canali di comunicazione efficaci per agevolare il dialogo tra la direzione e i rappresentanti dei lavoratori.

## **Dialogo Costruttivo**

Riconosciamo che il dialogo costruttivo tra la direzione e i rappresentanti dei lavoratori è essenziale per affrontare le sfide aziendali e migliorare le condizioni di lavoro. DIALOGO si impegna a stabilire e mantenere un canale di comunicazione aperto e regolare con le rappresentanze dei lavoratori, al fine di discutere questioni rilevanti e collaborare per trovare soluzioni.

# SICUREZZA DI INFORMAZIONI, KNOW HOW E PROPRIETA' INTELLETTUALE

"Custodisci il know-how come un tesoro e proteggi la proprietà intellettuale come la tua eredità, perché nella sicurezza delle informazioni si cela la forza dell'innovazione."



DIALOGO riconosce l'importanza della protezione delle informazioni sensibili dei clienti, dei dipendenti e dell'azienda stessa. Tutti i membri del personale sono tenuti a rispettare rigorosamente le norme di sicurezza delle informazioni, adottando misure adeguate per garantire la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati.

Il know-how dell'azienda, che comprende competenze tecniche, procedure operative e conoscenze interne, rappresenta un valore fondamentale. Ogni dipendente ha il dovere di proteggere e preservare il know-how aziendale, evitando divulgazioni non autorizzate o usi impropri. La condivisione interna di conoscenze è incoraggiata, ma deve avvenire nel rispetto delle politiche interne e con l'approvazione dei responsabili.

L'azienda riconosce che la proprietà intellettuale, inclusi brevetti, marchi, diritti d'autore e segreti commerciali, costituisce una parte preziosa delle attività aziendali. I dipendenti sono tenuti a rispettare e tutelare i diritti di proprietà intellettuale dell'azienda, evitando di utilizzarli in modo non autorizzato o senza il consenso adeguato. Ogni dipendente ha l'obbligo di segnalare tempestivamente eventuali violazioni o sospette violazioni dei diritti di proprietà intellettuale.

L'azienda inoltre, potenzia costantemente l'infrastruttura tecnologica.

# Uso **DEI BENI AZIENDALI**



DIALOGO fornisce risorse tecnologiche, come computer, dispositivi mobili, software e accesso a reti, per svolgere le attività lavorative in modo efficiente. L'uso di queste risorse deve essere finalizzato esclusivamente all'attività aziendale e non per scopi personali o non autorizzati. I dipendenti sono tenuti a rispettare le politiche aziendali riguardanti l'uso accettabile delle risorse tecnologiche e a proteggere tali risorse da accessi non autorizzati o minacce di sicurezza.

## **Formazione Continua sulla Sicurezza delle Informazioni**

DIALOGO si impegna a fornire formazione e sensibilizzazione regolari sulla sicurezza delle informazioni, sulle best practice e sulle politiche interne. I dipendenti sono tenuti a partecipare attivamente a tali programmi di formazione al fine di acquisire conoscenze e competenze necessarie per preservare la sicurezza delle informazioni.

## **Segnalazione di Violazioni e Sospette Attività Illecite**

Qualsiasi dipendente che sospetti o riscontri violazioni della sicurezza delle informazioni, utilizzi impropri del know-how o abusi relativi alla proprietà intellettuale è tenuto a segnalarlo anche tramite il Whistleblowing System.

# *Ecosostenibilità e*

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

DIALOGO riconosce la responsabilità di preservare l'ambiente e di contribuire alla sostenibilità a lungo termine del pianeta. Ci impegniamo a integrare pratiche sostenibili in tutte le nostre operazioni al fine di ridurre l'impatto ambientale.

Tutti i membri del personale sono tenuti a rispettare rigorosamente le leggi ambientali nazionali e locali. Questo include il rispetto della normativa cogente, il corretto smaltimento dei rifiuti, il risparmio di risorse energetiche e idriche, e l'adozione di pratiche di gestione responsabili per ridurre l'inquinamento e le emissioni nocive.

Promuoviamo l'uso responsabile delle risorse naturali, tra cui l'energia, l'acqua e le materie prime. I dipendenti sono incoraggiati a ridurre gli sprechi e adottare misure di efficienza energetica, come l'uso consapevole delle luci, degli apparecchi elettronici e dei sistemi di riscaldamento e raffreddamento.

La corretta gestione dei rifiuti è fondamentale per la tutela dell'ambiente. I dipendenti sono tenuti a seguire le politiche aziendali per la raccolta differenziata, il riciclaggio e lo smaltimento appropriato dei rifiuti.

Incentiviamo i dipendenti a utilizzare forme di trasporto sostenibili, come il carpooling, l'utilizzo del trasporto pubblico o la bicicletta. Questo aiuta a ridurre le emissioni di gas serra e contribuisce alla riduzione dell'impatto ambientale legato agli spostamenti.

Promuoviamo l'innovazione per sviluppare soluzioni e pratiche aziendali più sostenibili. I dipendenti sono incoraggiati a proporre idee per ridurre l'impatto ambientale delle attività aziendali e migliorare le pratiche di sostenibilità.

Ogni dipendente è responsabile della tutela dell'ambiente e deve adottare comportamenti sostenibili sia sul luogo di lavoro che fuori. La collaborazione collettiva è fondamentale per il successo delle iniziative ambientali dell'azienda.

*Ecosostenibilità e*

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

La nostra azienda si impegna fermamente a promuovere pratiche ecosostenibili al fine di contribuire attivamente alla salvaguardia dell'ambiente e al benessere globale. Riconosciamo la responsabilità sociale delle imprese e ci adoperiamo per integrare comportamenti eco-friendly in ogni aspetto delle nostre operazioni. Di seguito, sono elencate alcune delle iniziative chiave che attuamo per sostenere l'ecosostenibilità:

### **1. Smartworking**

Sosteniamo il concetto di smartworking per ridurre gli spostamenti e promuovere una maggiore flessibilità lavorativa. Questa pratica non solo migliora la qualità della vita dei nostri dipendenti, ma contribuisce anche a ridurre l'impatto ambientale legato ai trasporti.

### **2. Mobility Manager**

Abbiamo istituito la figura del Mobility Manager, un professionista dedicato a promuovere soluzioni di mobilità sostenibile all'interno dell'azienda. Questa figura guida le iniziative volte a ottimizzare gli spostamenti dei dipendenti e a ridurre l'impatto ambientale derivante dalla mobilità aziendale.

### **3. Riduzione dell'uso della plastica**

Ci impegniamo a ridurre drasticamente l'uso della plastica all'interno dell'azienda. Promuoviamo l'adozione di materiali alternativi e incentiviamo i nostri fornitori a seguire le stesse linee guida per ridurre l'impatto ambientale derivante dalla produzione e dallo smaltimento della plastica.

### **4. Raccolta differenziata**

Sosteniamo attivamente la raccolta differenziata all'interno dei nostri spazi operativi. Forniamo ampie opportunità per il corretto smaltimento dei rifiuti, promuovendo la responsabilità ambientale tra i nostri dipendenti e collaboratori.

*Ecosostenibilità e*

## **TUTELA DELL'AMBIENTE**

### **5. Filtro per acqua potabile**

Abbiamo implementato sistemi di filtrazione per garantire l'accesso a acqua potabile di alta qualità nei nostri uffici. Questo riduce il consumo di bottiglie di plastica monouso, promuovendo al contempo una sana idratazione tra i nostri collaboratori.

Continuamente esploriamo e implementiamo nuove iniziative ecosostenibili. Ci impegniamo a monitorare le nuove tecnologie e le best practices per mantenere elevati standard di responsabilità ambientale.

Siamo fermamente convinti che queste azioni concrete, integrate nel nostro quotidiano lavorativo, siano fondamentali per contribuire alla costruzione di un futuro sostenibile. Siamo aperti a nuove idee e siamo pronti a evolvere e migliorare costantemente le nostre pratiche aziendali per un impatto sempre più positivo sull'ambiente e sulla comunità che ci circonda.





# Contabilità e

## RENDICONTAZIONE FINANZIARIA



DIALOGO adotta standard etici rigorosi nella gestione della contabilità e della rendicontazione finanziaria. Tutte le attività finanziarie devono essere condotte in modo accurato, onesto e conforme alle norme contabili e fiscali.

La contabilità e la rendicontazione finanziaria devono essere accurate e complete, riflettendo con precisione la situazione finanziaria e le attività dell'azienda. I dipendenti responsabili della contabilità sono tenuti a evitare omissioni o distorsioni intenzionali dei dati finanziari.

Le informazioni finanziarie devono essere presentate in modo chiaro e comprensibile per tutti gli stakeholder. Le relazioni finanziarie e i documenti ufficiali devono essere accessibili e condivisi in modo trasparente, rispettando le normative applicabili.

L'azienda è tenuta a conformarsi alle norme contabili nazionali e internazionali e alle leggi fiscali. I dipendenti responsabili della contabilità devono avere una conoscenza aggiornata delle normative e seguire le linee guida applicabili.

La contabilità e la rendicontazione finanziaria devono essere protette da potenziali frodi e abusi. I dipendenti devono evitare pratiche scorrette, come la falsificazione dei registri contabili o la manipolazione dei dati finanziari.

Contabilità e

## **RENDICONTAZIONE FINANZIARIA**

### **Separazione dei Doveri e Controllo Interno**

I compiti di registrazione, autorizzazione e controllo delle transazioni finanziarie devono essere separati per prevenire situazioni di conflitto di interesse. L'azienda promuove l'implementazione di un adeguato sistema di controllo interno per garantire l'integrità dei processi finanziari.

### **Responsabilità nella Rendicontazione**

Ogni dipendente coinvolto nella generazione o nell'analisi dei dati finanziari ha la responsabilità di garantire l'accuratezza e la veridicità delle informazioni. Ogni modifica o aggiustamento dei dati finanziari deve essere documentato in modo chiaro e giustificato.

### **Sanzioni per Violazioni**

Le violazioni delle politiche di contabilità e rendicontazione finanziaria possono comportare sanzioni disciplinari, fino al licenziamento. L'azienda adotterà un approccio rigoroso nei confronti di comportamenti non etici riguardanti la gestione finanziaria.

# Anti - **CORRUZIONE**

DIALOGO si impegna fermamente a condurre tutte le sue attività in modo etico, onesto e conforme ai più alti standard di integrità. La corruzione in qualsiasi forma è inaccettabile e mina la fiducia dei clienti, dei dipendenti e della comunità. Ogni dipendente è tenuto a rispettare questa promessa e a contribuire a un ambiente di lavoro etico e trasparente.

## **Divieto Assoluto di Corruzione**

È vietato coinvolgersi in qualsiasi forma di corruzione, compresi pagamenti illeciti, tangenti, regali o favori personali offerti o accettati con l'intenzione di influenzare decisioni commerciali o ottenere vantaggi impropri. Questo divieto si applica a tutte le interazioni commerciali e personali, sia interne che esterne.

## **Relazioni con i Clienti e i Fornitori**

Le relazioni con i clienti e i fornitori devono essere basate sulla lealtà, sulla qualità dei servizi e sulla trasparenza. I dipendenti devono evitare situazioni in cui potrebbe sorgere un conflitto di interessi o un'opportunità per la corruzione. Ogni transazione commerciale deve essere documentata in modo accurato e veritiero.

I dipendenti sono incoraggiati a segnalare tempestivamente qualsiasi comportamento sospetto o situazioni che potrebbero essere legate alla corruzione. L'azienda garantirà la riservatezza delle segnalazioni e si impegnerà a indagare in modo approfondito su ogni caso riportato.

La violazione delle politiche anti-corruzione dell'azienda può comportare gravi conseguenze, tra cui sanzioni disciplinari fino al licenziamento. L'azienda potrebbe anche prendere provvedimenti legali in caso di corruzione comprovata. Ogni dipendente ha la responsabilità di prevenire e contrastare la corruzione, contribuendo così alla crescita di un ambiente aziendale etico e fidato.

# Whistleblowing



DIALOGO ha implementato regole specifiche, un processo di whistleblowing e nominato un Comitato Etico.

DIALOGO vuole quindi fornire ai potenziali segnalanti canali sicuri che garantiscano la riservatezza della loro identità e del contenuto della segnalazione, fatti salvi eventuali obblighi di legge, e la loro protezione da eventuali ritorsioni. Analogamente sono protetti dalle ritorsioni anche i facilitatori, i familiari e colleghi del segnalante e le società/enti ad essa collegate.

- Nessun dipendente subirà ritorsioni per una segnalazione etica. L'identità del whistleblowers sarà protetta.
- Forniamo procedure chiare e confidenziali per le segnalazioni etiche.
- Le segnalazioni saranno indagate e affrontate in modo tempestivo.
- Qualsiasi forma di ritorsione sarà trattata con gravità.
- Continueremo a migliorare le procedure di Whistleblowing.

La piattaforma dedicata è raggiungibile tramite il sito ufficiale di DIALOGO Italia e sul portale aziendale interno.

# Comportamenti **VESSATORI, BULLISMO E MOLESTIE**

DIALOGO ritiene gravemente censurabile una condotta del superiore gerarchico o del collega, tenuta nei confronti di altro soggetto operante nell'ambiente di lavoro, caratterizzata da comportamenti ostili, in forme di prevaricazione o persecuzione psicologica da cui può conseguire mortificazione morale e/o emarginazione del dipendente, con effetto lesivo del suo equilibrio fisiopsichico e del complesso della sua personalità.

La censura pone particolare riguardo ai comportamenti che vengono posti in essere in modo continuato con intento vessatorio.

## **Violenze, molestie e stalking.**

DIALOGO ritiene gravemente censurabile l'esercizio, nel contesto lavorativo, di qualunque forma di molestia, intendendo con essa qualsiasi comportamento indesiderato, espresso in forma fisica, verbale o non verbale, avente lo scopo o l'effetto, di per sé o per la sua insistenza, di violare la dignità e la libertà di un lavoratore o di una lavoratrice e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

# Comportamenti

## **VESSATORI, BULLISMO E MOLESTIE**

Qualsiasi lavoratore che ritenesse di essere oggetto di discriminazione, in qualsiasi forma, o atto di bullismo o molestia è esplicitamente incoraggiato a rivolgersi al Responsabile in via riservata possibilmente in forma scritta per assicurare la tracciabilità, e/o nell'ambito di un incontro, indicando i dettagli dell'evento, l'eventuale materiale comprovante i fatti dichiarati, le possibili testimonianze. Il Responsabile come indicato formalizzerà l'esito dell'incontro in un verbale da condividere con il segnalante per la sua sottoscrizione che sarà conservato agli atti.

Qualora l'evento riguardasse il Responsabile, la segnalazione nei termini sopra descritti sarà effettuata all'Amministratore Delegato.

La segnalazione potrà essere anche in forma anonima, con i limiti però collegati alla possibilità di svolgere un approfondito lavoro di verifica.

Ogni singolo caso verrà trattato nella massima riservatezza e ogni segnalazione presentata in buona fede non potrà condizionare, in alcun modo, gli sviluppi di carriera.

Tutte le segnalazioni accertate dovranno essere rendicontate all'Amministratore Delegato.

È necessaria un'informativa al Collegio Sindacale per le segnalazioni con rilevanza penale.

I responsabili delle strutture e degli uffici hanno il dovere di favorire la prevenzione di qualunque comportamento di discriminazione, bullismo e molestia negli ambiti di lavoro. Chi assiste ad atti di discriminazione, bullismo o molestia deve assumere un atteggiamento solidale con la persona che ne è vittima e rendere testimonianza ove opportuno.

# Comportamenti **VESSATORI, BULLISMO E MOLESTIE**

## **Comportamenti vessatori, bullismo e mobbing**

DIALOGO ritiene gravemente censurabile una condotta del superiore gerarchico o del collega, tenuta nei confronti di altro soggetto operante nell'ambiente di lavoro, caratterizzata da comportamenti ostili, in forme di prevaricazione o persecuzione psicologica da cui può conseguire mortificazione morale e/o emarginazione del soggetto coinvolto, con effetto lesivo del suo equilibrio fisiopsichico e del complesso della sua personalità.

La censura pone particolare riguardo ai comportamenti che vengono posti in essere in modo continuato con intento vessatorio.

## **Violenze, molestie e stalking**

DIALOGO ritiene gravemente censurabile l'esercizio, nel contesto lavorativo, di qualunque forma di molestia, intendendo con essa qualsiasi comportamento indesiderato, espresso in forma fisica, verbale o non verbale, avente lo scopo o l'effetto, di per sé o per la sua insistenza, di violare la dignità e la libertà di un lavoratore o di una lavoratrice e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

# Marketing e **COMUNICAZIONE**

DIALOGO si impegna a condurre attività di marketing e comunicazione in modo etico, trasparente e rispettoso. Ogni iniziativa di marketing deve essere finalizzata a fornire informazioni accurate e a creare valore per i clienti, rispettando le leggi e i regolamenti applicabili.

## **Veridicità e Chiarezza**

Tutte le comunicazioni di marketing devono essere veritiere, chiare e non ingannevoli. Le dichiarazioni, le affermazioni e le rappresentazioni fatte nei materiali di marketing devono riflettere accuratamente i prodotti e i servizi offerti.

## **Rispetto della Privacy dei Clienti**

Nelle attività di marketing e comunicazione, è fondamentale rispettare la privacy dei clienti e ottenere il loro consenso per l'uso dei loro dati personali. Le politiche sulla privacy devono essere chiare e conformi alle leggi sulla protezione dei dati.



# Marketing e **COMUNICAZIONE**

## **Rispetto della Concorrenza e delle Normative**

Le attività di marketing devono essere condotte in conformità con le leggi sulla concorrenza e l'antitrust. La promozione dei prodotti e dei servizi deve essere basata su vantaggi oggettivi e non deve diffamare o denigrare i concorrenti.

## **Eticità nella Comunicazione Digitale**

Nelle attività di marketing digitale, è importante rispettare le norme relative alla pubblicità online, inclusa la trasparenza sull'uso dei cookie, la promozione responsabile sui social media e il rispetto delle linee guida delle piattaforme.

## **Uso Responsabile dei Dati dei Clienti**

L'utilizzo dei dati dei clienti a fini di marketing deve essere conforme alle leggi e alle aspettative dei clienti. L'azienda deve garantire la sicurezza dei dati e evitare la condivisione non autorizzata o illecita di informazioni personali.

## **Rappresentanti Etici del Marchio**

I dipendenti incaricati delle attività di marketing e comunicazione sono ambasciatori del marchio e devono rappresentare l'azienda con integrità e professionalità. Devono evitare dichiarazioni o comportamenti che potrebbero danneggiare la reputazione dell'azienda.

# CONTATTI

DIALOGO Italia srl  
Via Sommacampagna 59/C  
37137 Verona

T | +39 045 9691 100  
@ | info@dialogo-italia.com

[www.dialogo-italia.com](http://www.dialogo-italia.com)

