

## Codice Etico This Is Hello s.r.l.

### 1. L'impegno di TIH s.r.l.

#### ▪ **Obiettivi del Codice Etico**

Il Codice Etico di TIH s.r.l. ("**TIH**" o la "**Società**") rappresenta l'impegno della Società e di tutti i soggetti che con essa si relazionano al rispetto di principi che l'hanno guidata sin dalla sua costituzione e che si fondano sul rispetto di norme di legge e regolamentari, sull'obiettivo di fornire prodotti e servizi secondo i più elevati standard di qualità, sulla promozione di valori etici e sociali.

L'osservanza del Codice Etico è considerata da TIH di primaria importanza per garantire il corretto funzionamento, l'affidabilità, la reputazione e l'immagine della Società e dei prodotti, servizi e segni distintivi che la identificano sul mercato. Questi elementi rappresentano fattori che costituiscono i fondamenti del successo e dello sviluppo di valore su un piano produttivo, economico e sociale.

In questo contesto TIH considera l'orientamento all'etica un approccio indispensabile per l'affidabilità dei comportamenti della Società verso i propri partner commerciali e verso i clienti, e più in generale, verso l'intero contesto sociale ed economico in cui opera.

Tutte le regole contenute nel Codice Etico sono essenziali e la loro inosservanza oltre a limitare gli obiettivi di sviluppo di TIH può provocare danni alla Società, ai dipendenti e agli altri soggetti che con essa si relazionano, inclusa l'esposizione al rischio di commissione di illeciti e/o il coinvolgimento in procedimenti amministrativi e/o penali e le relative sanzioni.

I soggetti a cui il Codice Etico è destinato devono quindi essere consapevoli della propria responsabilità di osservarne i principi nell'esercizio delle proprie attività e del fatto che tale obbligo costituisce parte essenziale dei propri obblighi contrattuali, sia nei rapporti con la Società che nei rapporti con i terzi.

#### ▪ **Campo di applicazione e destinatari**

Il Codice Etico si applica a tutti coloro che lavorano con TIH, dai dipendenti, siano essi dirigenti o impiegati, a tempo determinato o indeterminato, full-time o part-time, ai collaboratori temporanei, consulenti, fornitori, clienti o partner commerciali. ("**Destinatari**").

#### ▪ **Valore del Codice Etico**

L'osservanza delle norme e di quanto previsto dal Codice Etico costituisce obbligazione contrattuale per i Destinatari.

In particolare, il Codice Etico costituisce parte integrante e sostanziale delle obbligazioni contrattuali, derivanti per i dipendenti dal rapporto di lavoro subordinato ai sensi degli artt. 2104 e 2105 del Codice Civile e per i lavoratori non subordinati dai rispettivi contratti.

La grave o persistente violazione delle norme del Codice Etico, ledendo il rapporto di fiducia instaurato con la Società, può portare la stessa ad intraprendere azioni disciplinari, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300 del 1970 (Statuto dei Lavoratori) e dal contratto collettivo di lavoro applicabile.

Per i collaboratori, lavoratori autonomi, consulenti esterni, partner commerciali, fornitori di beni e servizi anche temporaneamente o occasionalmente legati alla Società viene inclusa nel contratto l'obbligazione espressa di rispettare i principi del Codice Etico e la relativa clausola risolutiva espressa in caso di sua violazione.

#### ▪ **Diffusione e informazione**

Del Codice Etico è data ampia diffusione interna. Esso è reso disponibile ed accettato da tutti i Destinatari e è parte dell'*induction* per tutti i dipendenti.

La Società vigila sull'osservanza del Codice Etico, anche predisponendo adeguati strumenti di informazione, formazione, sensibilizzazione, prevenzione e controllo ed intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

\*\*\*

## 2. Principi ispiratori del Codice Etico

### ▪ **Legalità e lealtà**

TIH fa proprio come principio imprescindibile il più rigoroso rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui essa dovesse operare.

I Destinatari, nello svolgimento delle loro funzioni, sono tenuti a conoscere e ad osservare nella loro integrità leggi e regolamenti al fine di garantire professionalità e perizia.

La Società non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intende allinearsi con questo principio.

### ▪ **Dignità e pari opportunità**

TIH promuove e tutela la diversità, riconosciuta come fonte di creatività e innovazione e riconosce e rispetta la dignità, la sfera privata ed i diritti di qualsiasi persona rifiutando ogni forma di discriminazione e di molestia.

La Società riconosce a tutti i Destinatari pari opportunità a parità di condizioni, evitando in tutte le fasi della relazione, qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, stato di salute, razza, nazionalità, ascendenza o stato civile, cultura, ideologia, opinioni politiche, sindacali o religiose, orientamento o identificazione sessuale.

TIH incoraggia ogni dipendente a esprimere liberamente le proprie preoccupazioni circa il rispetto dei principi e dei comportamenti qui descritti secondo le previsioni del successivo paragrafo 7. *Segnalazioni*.

### ▪ **Integrità e professionalità**

In tutte le sue attività, TIH e i Destinatari agiscono in modo corretto e trasparente, con comportamenti caratterizzati da lealtà, senso di responsabilità, buona fede e collaborazione.

I Destinatari devono operare sempre con la professionalità ed il grado di diligenza richiesto dalla natura dei compiti loro affidati e delle funzioni esercitate, adoperando il massimo impegno nel conseguimento degli obiettivi assegnati.

Le condotte dei Destinatari devono essere contraddistinte da queste caratteristiche sia all'interno che all'esterno della Società.

### ▪ **Tracciabilità**

Tutte le attività e le operazioni devono avere adeguata registrazione, in modo che sia possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e attuazione.

Ciascun Destinatario deve quindi conservare adeguata documentazione (cartacea o informatica) delle principali attività effettuate, al fine di assicurare la possibilità di verificarne in ogni momento le motivazioni dell'operazione, le sue caratteristiche, nelle fasi di autorizzazione, effettuazione, registrazione e verifica.

### ▪ **Assenza di conflitti di interesse**

I Destinatari, in ragione del proprio rapporto con TIH, devono assicurare che ogni decisione sia presa nell'interesse della Società evitando l'insorgere di qualsiasi situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale o parziale, che possa interferire con la loro capacità di assumere decisioni imparziali, nella salvaguardia di TIH.

Si intende per conflitto di interesse ogni circostanza in cui un Destinatario persegua o possa prevedibilmente perseguire un interesse diverso dagli obiettivi aziendali ovvero si avvantaggi o possa avvantaggiarsi personalmente di opportunità d'affari della Società o rappresenti partner commerciali, fornitori o pubbliche amministrazioni, agendo in contrasto con i obblighi alla base sua relazione contrattuale con TIH.

\*\*\*

## 3. Politiche aziendali

### ▪ **Tutela della salute e sicurezza sul lavoro**

TIH si impegna a diffondere e consolidare una cultura della salute e sicurezza sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi, le competenze e le giuste attitudini del personale a tutti i livelli, promuovendo comportamenti responsabili, anche con l'aiuto di formazione e addestramento appropriati, istruzioni e documentazione informativa.

L'obiettivo perseguito è quello di assicurare condizioni di lavoro sicure e salutarie, finalizzate alla tutela dell'integrità psico-fisica delle persone che operano presso la propria sede anche esigendo che le controparti contrattuali garantiscano i medesimi livelli di tutela.

Tutte le attività della Società si svolgono nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Principi sulla tutela della salute mentale:

1. Riconoscimento
2. Sicurezza psicologica, trasparenza e accettazione
3. Condivisione
4. Linguaggio rispettoso ed inclusivo
5. Equilibrio

I Dipendenti, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e sicurezza sul lavoro nell'interesse proprio, dei colleghi e dei terzi con cui si relazionano e collaborano al fine del miglioramento continuo dei presidi di prevenzione.

Per raggiungere tali obiettivi tutti i Destinatari, ognuno per la parte di competenza, si impegnano a:

- provvedere alla sicurezza nei luoghi di lavoro, eliminando o riducendo i rischi quando possibile alla fonte e comunque secondo i più elevati standard e approfondite conoscenze tecnologiche e valutando i rischi che non possono essere eliminati. Il tutto sia negli uffici nella corrente conformazione, sia quando si investe in nuove attrezzature o si effettuano modifiche all'ambiente lavorativo;
- rispettare i principi ergonomici e di salubrità nei luoghi di lavoro nell'organizzazione del lavoro, nella concezione dei posti di lavoro, nella scelta delle attrezzature di lavoro e nella definizione dei metodi di lavoro;
- promuovere e perseguire il miglioramento delle prestazioni e dei risultati relativi alle tematiche della sicurezza e salute sul lavoro anche mediante adozione di procedure e buone prassi;
- prevenire, segnalare e correggere qualsiasi situazione pericolosa, implementando l'analisi delle cause e dei possibili rimedi anche nel caso di incidenti di scarsa rilevanza;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non lo è o è meno pericoloso;
- eseguire periodici audit e ispezioni sulla sicurezza, controllando continuamente le attività operative, la documentazione formativa e informativa, la valutazione dei rischi e i piani di azione per la prevenzione e il miglioramento.

I principi qui riepilogati rappresentano la guida per la Società perché assuma le misure necessarie alla protezione della salute e sicurezza dei lavoratori comprese quelle legate alla prevenzione dei rischi professionali, all'informazione e alla formazione, agli aspetti organizzativi e alla predisposizione delle risorse economiche necessarie.

#### ▪ **Tutela dell'ambiente**

TIH considera l'ambiente un bene fondamentale che si impegna a salvaguardare promuovendo azioni che possano garantire la protezione ambientale e uno sviluppo sostenibile.

La Società si impegna a condurre la propria attività nel più rigoroso rispetto delle disposizioni ambientali vigenti, sostenendo condotte ed attuando misure volte alla riduzione dell'impatto ambientale.

In particolare, la Società si impegna a:

- ridurre gli impatti ambientali connessi alle attività svolte non solo su base preventiva ma anche secondo il principio di precauzione. A tal scopo presta particolare attenzione alla gestione dei rifiuti prodotti e utilizza mezzi, materiali e tecnologie che presentino caratteristiche non solo conformi alla legislazione ambientale vigente, ma che prevedano bassi consumi e riciclabilità;
- diffondere all'interno dell'azienda, mediante una costante azione di sensibilizzazione, una cultura volta alla messa in atto delle forme di comportamento più corrette sotto il profilo della tutela dell'ambiente e del territorio;
- sviluppare la consapevolezza generalizzata che la responsabilità della tutela ambientale è affidata a tutto il personale, ai vari livelli aziendali, ciascuno secondo le proprie competenze;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione del personale al processo di miglioramento continuo e alla prevenzione in materia di tutela ambientale;
- incrementare le performance ambientali ed i conseguenti livelli di benessere fisico ed intellettuale dei lavoratori adottando misure organizzative e impiegando adeguate risorse economiche, umane e tecnologiche.

#### ▪ **Politica anti-corruzione**



TIH adotta un approccio fermo e di assoluta proibizione di qualsiasi forma di corruzione, in ambito pubblico e privato, e si impegna a prevenire e a lottare contro ogni pratica di corruzione, di traffico di influenze illecite e in generale contro qualsiasi tentativo di violazione dell'integrità e della correttezza nello svolgimento delle proprie attività.

In particolare, è assolutamente vietato ai Destinatari offrire, promettere, dare, pagare o autorizzare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, denaro o altro vantaggio economico o utilità o beneficio di alcun tipo a soggetti pubblici o a soggetti privati per ottenere un trattamento più favorevole in un qualsiasi rapporto oppure quale contropartita illegittima di un vantaggio dovuto o non dovuto attribuito o promesso alla Società.

E' altresì vietato a tutti i Destinatari ricevere o ottenere denaro o altra utilità, per sé o per altri, ovvero la promessa degli stessi per compiere od omettere atti dovuti o in violazione degli obblighi di fedeltà.

I Destinatari che ricevano, direttamente o tramite terzi, omaggi o trattamenti di favore non direttamente ascrivibili a normali relazioni di cortesia dovranno rifiutarli e comunque informare il superiore gerarchico o la funzione aziendale competente.

Tutte le limitazioni descritte riguardano non solo i pagamenti in contanti ma anche qualsiasi utilità anche indiretta quali, a titolo esemplificativo: omaggi; contributi ad associazioni o sponsorizzazioni; attività commerciali, posti di lavoro, incarichi professionali o consulenziali; opportunità di investimento; informazioni riservate relative al mercato o ai prodotti o al *know how* aziendale; sconti o dilazioni di pagamento; spese di cortesia verso terzi come ospitalità, pasti, trasporti, intrattenimenti.

Atti di cortesia commerciale, come omaggi o forme di ospitalità, sono consentiti soltanto quando siano di modico valore e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. Laddove consentito questo tipo di spese deve essere sempre autorizzato secondo le procedure aziendali dai soggetti dotati di adeguate deleghe e poteri e documentato.

#### ▪ **Trattamento dei dati e gestione delle informazioni**

Le attività della Società richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di dati, documenti ed informazioni.

Le banche dati aziendali possono contenere, inoltre, dati personali protetti dalla normativa sulla *data protection*, dati riservati che non possono essere resi noti all'esterno o la cui divulgazione potrebbe produrre danni alla Società.

Il patrimonio di informazioni della Società è accessibile solo alle persone autorizzate ed è protetto dal rischio di una impropria e indebita divulgazione. L'utilizzo dei sistemi informativi e delle relative applicazioni deve avvenire nel rispetto dei sistemi di sicurezza interni.

TIH si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto della normativa applicabile, dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale ed al diritto alla protezione dei dati personali. Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà degli interessati. Pertanto si impegna a proteggere le informazioni relative ai propri dipendenti ed ai terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni.

Ciascun Destinatario è tenuto a tutelare la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni di cui venga in possesso nel corso dell'attività lavorativa, utilizzarle esclusivamente per l'esercizio della propria attività e gestirle in modo da garantire l'integrità e la sicurezza.

I Destinatari devono quindi salvaguardare, secondo il principio della riservatezza, il know-how tecnico, finanziario, legale, amministrativo, di gestione del personale e dell'attività aziendale e, più in generale, ogni informazione ottenuta in relazione all'attività lavorativa e agli incarichi svolti, riconoscendone la titolarità della Società.

Ciascun Destinatario in attuazione di detti principi dovrà acquisire e trattare solamente i dati necessari e direttamente connessi allo svolgimento dei propri compiti, conservare detti dati in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza.

\*\*\*

#### 4. **Trasparenza nella gestione contabile e controlli interni**

##### ▪ **Gestione contabile e informazioni societarie**

La veridicità, l'accuratezza, la completezza e la chiarezza dei propri dati contabili e finanziari costituiscono principi essenziali per TIH, ai fini di una trasparente, corretta, ed esauriente informazione sull'attività aziendale.

La completezza e la chiarezza dei dati contabili, delle relazioni e dei bilanci rappresentano un valore fondamentale nei rapporti con i soci, che devono poter agevolmente accedere ad un'informazione societaria trasparente e attendibile.

Le rilevazioni contabili e i documenti che da esse derivano devono essere basati su informazioni precise, esaurienti e verificabili, e riflettere la natura dell'operazione cui fanno riferimento, nel rispetto delle norme di legge e dei principi contabili nazionali o internazionali applicabili.

Per ogni operazione deve essere disponibile un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operato ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

I Destinatari sono tenuti a collaborare affinché i fatti di gestione, operazioni e transazioni, siano rappresentati in modo completo e corretto nella contabilità e la documentazione sia facilmente reperibile e archiviata secondo criteri logici condivisi.

I Destinatari sono tenuti a segnalare con tempestività e riservatezza al proprio superiore ovvero alla funzione competente ogni omissione, imprecisione o falsificazione delle scritture contabili o dei documenti di supporto di cui sia venuto a conoscenza.

Il management di TIH, fornisce con tempestività e completezza le informazioni, i chiarimenti, i dati e la documentazione richiesti da soci, organi di controllo, revisori contabili e, in generale, da quei soggetti cui sia riconosciuto il diritto di ottenere informazioni relative alla Società

#### ▪ **Movimenti finanziari e antiriciclaggio**

TIH esercita la propria attività nel pieno rispetto delle vigenti normative antiriciclaggio e delle disposizioni emanate dalle competenti autorità italiane e si impegna ad evitare di porre in essere operazioni sospette sotto il profilo della correttezza e della trasparenza.

A tal scopo ai Destinatari è fatto divieto di acquistare, sostituire, trasferire o impiegare denaro, beni o altre utilità nella consapevolezza della provenienza delittuosa degli stessi, oltre che compiere in relazione a essi altre operazioni, in modo da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa.

I Destinatari sono tenuti a verificare preventivamente le informazioni disponibili, incluse quelle di natura finanziaria, sulle persone con cui vengono in contatto, al fine di accertare la loro affidabilità, rispettabilità e reputazione e la legittimità della loro attività, prima di instaurare con questi rapporti commerciali.

\*\*\*

#### 5. **Gestione del personale**

TIH persegue una politica di gestione delle risorse umane basata su criteri e comportamenti trasparenti, corretti, leali e di reciproco rispetto tra datore e prestatore di lavoro e favorisce le condizioni che permettano alle persone di poter esprimere al meglio le proprie competenze e personalità, escludendo arbitrarie discriminazioni, in tutte le fasi del rapporto, nonché ispirando tutte le relazioni a principi di equità e a criteri meritocratici.

La Società tutela i diritti dei lavoratori previsti e disciplinati dalle leggi e dalla contrattazione collettiva applicabile tra i quali a mero titolo di esempio i congedi di maternità, le ferie e i permessi, i minimi retributivi e gli orari di lavoro.

#### ▪ **Selezione e assunzione**

La valutazione dei candidati che partecipano alla selezione è incentrata sulla verifica del soddisfacimento dei requisiti professionali, comportamentali ed attitudinali previsti dal profilo richiesto, nel rispetto della dignità, della personalità, della sfera privata e delle opinioni del candidato e garantendo pari opportunità.

Nella fase di selezione deve essere utilizzata la segregazione dei compiti e delle funzioni in modo da garantire una valutazione professionale su tutti gli aspetti. Non sono consentiti favoritismi o forme di clientelismo dovendo chi seleziona o partecipa alla selezione comunicare qualsiasi situazione di conflitto di interessi con il candidato.

Tutto il personale è assunto con regolare contratto di lavoro, nel rispetto della legge e del CCNL di categoria e della normativa previdenziale, fiscale ed assicurativa.

I dipendenti sono a conoscenza dei termini e condizioni del proprio lavoro. La Società fornisce retribuzioni e condizioni eque e ragionevoli.

#### ▪ **Utilizzo di attrezzature, dispositivi e strutture aziendali**

TIH ritiene di grande importanza la protezione del proprio patrimonio da usi impropri, non autorizzati, negligenti o dolosi che possono provocare danni o perdite alla Società o a terzi.

I Destinatari sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e del legittimo utilizzo dei beni, materiali e immateriali, e delle risorse aziendali loro affidati per espletare le proprie funzioni.



Nessuno dei beni e delle risorse di proprietà della Società deve essere utilizzato per finalità diverse da quelle da queste indicate, né per finalità diverse dall'oggetto sociale della Società o in qualsiasi modo illegali.

In particolare, ogni dipendente è tenuto a:

- usare i beni aziendali secondo le policy aziendali, osservando scrupolosamente tutte le misure di sicurezza per prevenirne l'uso non autorizzato, il furto o il danneggiamento da parte di terzi;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse della Società;
- rispettare scrupolosamente quanto previsto dalle policy di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici; a tal scopo, tra l'altro, deve custodire e non rivelare a terzi non autorizzati la propria password personale ed il proprio codice di accesso alle banche dati aziendali;
- non riprodurre per uso personale i software aziendali né utilizzare per fini privati gli strumenti in dotazione;

I principi sopra previsti sono applicabili anche ai collaboratori e ai fornitori, nella misura in cui gli stessi possano essere concretamente coinvolti nella salvaguardia del patrimonio aziendale, in quanto sia loro consentito di utilizzare attrezzature, risorse o beni (come sopra meglio descritti) della Società.

#### ▪ **Divieto di lavoro minorile o forzato e dello sfruttamento del lavoro**

TIH non fa ricorso, nell'espletamento della propria attività, allo sfruttamento di lavoro minorile o al lavoro forzato.

Inoltre, operando nel pieno rispetto della normativa lavoristica e in coerenza con i propri principi di dignità, pari opportunità e integrità, la Società non utilizza, assume o impiega manodopera sottoponendola a condizioni di sfruttamento e approfittando del proprio stato di bisogno legato a qualsiasi fattore.

Il rispetto di tali principi viene richiesto anche alle controparti contrattuali e in particolare, la Società non stipula né mantiene contratti con fornitori, appaltatori d'opera e di servizi che utilizzino lavoro minorile o forzato o che attuino metodi di lavoro che determinino qualsiasi forma di sfruttamento della manodopera impiegata.

#### ▪ **Divieto di molestie, abusi e discriminazioni**

TIH coerentemente ai Principi Ispiratori di questo Codice Etico si oppone a qualsiasi atto di violenza verbale, psicologica e fisica, molestia personale, comprese quelle di carattere sessuale, o a qualsiasi comportamento che possa ledere la dignità di un proprio dipendente o collaboratore o creare un clima intimidatorio, ostile o offensivo. È vietata qualsiasi forma di discriminazione o ritorsione.

TIH invita il proprio personale a comportarsi con integrità, correttezza, cortesia e rispetto nei confronti degli altri.

Il rispetto di tali principi e divieti viene richiesto anche alle controparti contrattuali.

TIH incoraggia ogni dipendente a esprimere liberamente le proprie preoccupazioni circa il rispetto dei principi e dei comportamenti qui descritti secondo le previsioni del successivo paragrafo 7. *Segnalazioni*.

\*\*\*

## 6. **Regole di comportamento con i terzi**

Fermi restando i Principi Ispiratori di questo Codice Etico e le Politiche adottate, nella gestione dei rapporti con i terzi i Destinatari dovranno uniformarsi al comportamento descritto nella presente sezione.

#### ▪ **Rapporti con i clienti e partner commerciali**

TIH impronta la propria attività al criterio della qualità coniugando il pieno soddisfacimento del cliente e del partner commerciale con cui collabora all'obiettivo di fornire prodotti in modo efficiente e a condizioni eque, evitando comportamenti discriminatori o non corretti.

I Destinatari coinvolti nei rapporti con i clienti e i partner commerciali devono adottare un comportamento collaborativo ed efficace, un sistema di comunicazione semplice, chiaro e completo, favorendo il rispetto degli impegni e degli obblighi contrattuali.

Di conseguenza, i Destinatari dovranno impegnarsi a:

- rispettare leggi e regolamenti che riguardano lo svolgimento della propria attività;
- osservare scrupolosamente le disposizioni del Codice Etico e le procedure interne relative ai rapporti con i clienti e i partner commerciali;



- rendere disponibile al cliente e al partner commerciale ogni informazione sulle caratteristiche del prodotto o servizio offerto nonché sulle condizioni ed i termini contrattuali, affinché la controparte possa essere pienamente consapevole all'atto del perfezionamento dell'accordo e in fase di sua esecuzione;
- adottare un comportamento improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, esaminando con tempestività le richieste dei clienti;
- effettuare un puntuale esame dei reclami e, in generale, aver cura di tutti quegli aspetti che determinano un rapporto costruttivo con il cliente e il partner commerciale.

Nella conduzione di qualsiasi trattativa devono sempre evitarsi situazioni nelle quali i soggetti coinvolti nelle transazioni siano o possano apparire in conflitto di interesse.

In caso di dubbio sul comportamento da seguire, il Destinatario dovrà informare il superiore gerarchico o il responsabile della competente funzione aziendale.

#### ▪ **Rapporti con i Fornitori**

TIH intende avvalersi di fornitori competenti, qualificati, fidelizzati e in grado di mantenere con la Società un rapporto di reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione e di condivisione dei medesimi valori etici.

Ai Destinatari coinvolti nei processi relativi alla gestione del rapporto con fornitori di prodotti e di servizi, è fatto obbligo di:

- osservare e rispettare le disposizioni di legge applicabili e le condizioni contrattualmente previste;
- attenersi alle procedure interne rilevanti per la selezione dei fornitori e la gestione del processo di acquisto, procedure basate su valutazioni obiettive di qualità, prezzo, innovazione, affidabilità, competitività, eticità e modalità di effettuazione della fornitura;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura: a tale scopo adottare nella selezione criteri di valutazione definiti secondo modalità dichiarate e trasparenti, astenendosi da ogni favoritismo o discriminazione;
- osservare un comportamento equilibrato e irreprensibile, mantenendo un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
- rispettare i principi di trasparenza e completezza di informazione nella corrispondenza con i fornitori;
- non subire qualsiasi forma di condizionamento da parte di terzi estranei alla Società, né esercitarne a carico di chiunque, per l'assunzione di decisioni e/o l'esecuzione di atti relativi all'attività lavorativa.

In caso di dubbio sul comportamento da seguire, dovrà essere informato il superiore gerarchico o il responsabile della competente funzione aziendale.

La Società si adopererà per utilizzare adeguati strumenti giuridici sul piano contrattuale al fine di rendere rilevanti nei rapporti commerciali con i terzi i principi del Codice Etico.

#### ▪ **Rapporti con i concorrenti**

TIH si relaziona con i propri concorrenti in maniera corretta e onesta, ponendosi sul mercato in conformità ai principi di competitività, concorrenza leale e buona fede, nonché garantendo la propria imparzialità nei rapporti con i concorrenti.

La Società vieta comportamenti che possano integrare qualsiasi forma di concorrenza sleale, quali ad esempio, comportamenti collusivi, comportamenti predatori e di abuso di posizione dominante, comportamenti fraudolenti diretti a danneggiare l'immagine presso il pubblico di una società concorrente, comportamenti di qualunque natura volti ad impedire o turbare il libero esercizio e il normale svolgimento dell'industria o del commercio, il ricorso a violenza o minacce, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, nelle relazioni commerciali.

#### ▪ **Rapporti con enti pubblici e autorità di vigilanza**

TIH manifesta il proprio impegno a rappresentare in modo rigoroso e coerente i propri interessi nei confronti delle istituzioni politiche, delle organizzazioni sindacali, della Pubblica Amministrazione e delle autorità di vigilanza.

I rapporti tra la Società e i rappresentanti dei suddetti enti sono condotti nel più rigoroso rispetto della legge, sono improntati a principi di integrità, trasparenza e correttezza e sono limitati alle funzioni aziendali preposte e regolarmente autorizzate per l'espletamento dei propri compiti.

I Destinatari coinvolti in tali rapporti devono comportarsi nel pieno rispetto della Politica Anticorruzione adottata da TIH.

La Società non nega, nasconde o ritarda alcuna informazione richiesta dalle autorità di vigilanza e collabora attivamente nel corso di eventuali procedure istruttorie.

▪ **Rapporti con l'autorità giudiziaria**

Nessuno deve condizionare, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, la volontà dei soggetti chiamati a rispondere all'autorità giudiziaria al fine di non rendere dichiarazioni o dichiarare fatti non rispondenti al vero. Ogni Destinatario è pertanto tenuto a operare secondo coscienza ed a rendere correttamente e senza omissioni la propria testimonianza ove richiesta.

Chiunque ricopra un ruolo all'interno degli organi sociali di TIH è tenuto a comunicare tempestivamente e in modo circostanziato al rispettivo organo di appartenenza il proprio eventuale coinvolgimento in procedimenti giudiziari.

▪ **Rapporti con altri enti, associazioni e organizzazioni politiche**

TIH ritiene che le relazioni con enti ed associazioni operanti nel tessuto sociale e territoriale, come ad esempio associazioni di categoria, associazioni culturali, onlus, enti di ricerca e di formazione, contribuiscano alla creazione di un valore comune e contribuiscano all'equilibrio tra obiettivi aziendali e istanze sociali, incluso il sostegno della persona all'interno della società e sul territorio in cui opera. In questo contesto TIH si impegna a definire, sviluppare o consolidare rapporti di cooperazione con tali soggetti nelle aree sociali e ambientali di interesse e nel rispetto delle norme di legge.

La Società può aderire alle richieste di contributi relativamente a proposte provenienti da enti e associazioni non profit oppure a progetti che siano di elevato valore culturale o benefico.

Le attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte purché siano in linea con i valori etici perseguiti dalla Società.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, la Società presta particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi.

Per garantire coerenza ai contributi e alle sponsorizzazioni, nonché per assicurare un adeguato livello di controllo sulla effettiva prestazione dei servizi di sponsorizzazione, la gestione deve essere effettuata concordemente alle procedure interne adottate dalla Società.

La Società non eroga contributi di alcun genere, vantaggi o altre utilità, direttamente o indirettamente, a partiti politici e a organizzazioni sindacali dei lavoratori, né a loro rappresentanti o candidati. Inoltre, non eroga contributi ad enti o organizzazioni con le quali potrebbe ravvisarsi un conflitto di interesse.

▪ **Comunicazioni con mass media e social network**

I rapporti tra TIH e i *mass media* spettano esclusivamente ai responsabili aziendali espressamente delegati o incaricati e la comunicazione con gli stessi deve essere caratterizzata da correttezza, spirito di collaborazione, rispetto del diritto di informazione, delle leggi applicabili e dei Principi Ispiratori del Codice Etico.

Non è consentito ad alcun Destinatario rilasciare a giornali o altri mezzi di comunicazione ovvero pubblicare su *social network* dichiarazioni, immagini o comunicazioni riguardanti TIH, i prodotti, servizi, eventi o i clienti e partner commerciali, le metodologie di lavoro, gli ambienti di lavoro, se non autorizzati preventivamente e nel rispetto delle procedure e delle policy interne.

Di seguito sono descritte le regole base per il corretto utilizzo dei canali *social* e di internet.

E' importante conoscere i canali *social* ufficiali della Società, gestiti dalla redazione TIH:

[inserire icone]

I dipendenti che hanno partecipato alla realizzazione di un progetto o campagna di comunicazione, possono condividerlo sui propri canali *social* personali facendo attenzione a:

- indicare sempre la dicitura [*cliente*] in ogni pubblicazione di lavoro che viene postata.
- taggare l'agenzia e il team che ha partecipato al progetto solamente dopo la messa online e pubblicazione da parte del brand.

Nelle attività *on line* è espressamente vietato:

- Divulgare informazioni confidenziali e riservate relative alla Società, alle altre società del gruppo, alla sua proprietà, ad investimenti, eventi, ospiti, documenti, progetti, etc;
- Divulgare novità relative alla Società prima che queste siano pubblicate sugli account social ufficiali;



- Scattare, postare o in qualsiasi modo divulgare fotografie scattate in ambienti di lavoro in cui, per ragioni sanitarie, normative, di riservatezza e tutela del know-how aziendale, non è consentito l'uso del cellulare ed in ogni caso condividere immagini senza il consenso delle persone ritratte, violando così la loro privacy;
- Utilizzare piattaforme di *social computing* pubbliche e/o scambiare informazioni confidenziali della Società, di clienti, fornitori, collaboratori attraverso reti non sicure.
- Pubblicare contenuti violenti, diffamatori o discriminatori, minacce, *fake news* e, in ogni caso, in contrasto con le disposizioni di legge, civile e penale, applicabili alla diffusione di materiale on line e con questo Codice Etico.
- Condividere *on line* contenuti che violino i diritti di proprietà intellettuale e industriale della Società e/o di terzi.
- Continuare a dichiarare (su siti o social network, anche professionali, per la ricerca di impiego, su curriculum, etc.) di essere attualmente dipendenti della Società nonostante il rapporto si sia interrotto;
- Esprimere su profili *social* e siti web proprie opinioni personali affermando e/o lasciando intendere che le dichiarazioni siano rilasciate anche per conto della Società o che siano comunque attribuibili e condivise dalla Società.

## 7. Segnalazioni

TIH incoraggia i Destinatari a esprimere liberamente le proprie preoccupazioni sul rispetto dei principi e dei comportamenti previsti dal Codice Etico e sull'effettiva applicazione degli stessi nell'attività aziendale.

La Società, infatti, ritiene essenziale il contributo di tutti per garantire l'efficacia del Codice Etico, l'applicazione dei principi in esso contenuti e il rafforzamento continuo del proprio impegno sui temi da esso trattati.

Pertanto, in tutti i casi in cui i Destinatari ritengano che vi siano situazioni di cui si sia venuti personalmente a conoscenza che sollevino una possibile violazione delle regole e dei principi del Codice Etico, essi potranno comunicarlo al proprio responsabile gerarchico o informarne direttamente il responsabile del personale scrivendo all'indirizzo email [hr-team@thisishello.it](mailto:hr-team@thisishello.it).

Le segnalazioni ricevute dai responsabili gerarchici o trasmesse via email all'indirizzo email dedicato sono trattate con assoluta confidenzialità e riservatezza, in linea con le disposizioni normative.

La Società supporta e tutela coloro che fanno prevalere le regole etiche aziendali su altri interessi e non tollera alcun tipo di discriminazione e/o ritorsione anche indirette nei confronti dei Destinatari che, in buona fede, effettuino una segnalazione o collaborino nell'approfondire fatti e circostanze relative a possibili violazioni del Codice Etico.

## Q&A - training

### ● Cosa è opportuno indicare nella segnalazione?

E' opportuno che la segnalazione sia il più possibile circostanziata e contenga informazioni precise, riguardando fatti riscontrabili e conosciuti direttamente. Questo consentirà a TIH di avere a disposizione dati e informazioni utili a verificare la fondatezza della segnalazione e ad intervenire in modo efficace a tutela del segnalante e della stessa TIH.

A titolo di indicazione generale ed esemplificativo si riportano le informazioni considerate utili ed opportune:

- nel caso di segnalazione non anonima, le generalità del segnalante, con indicazione della qualifica o posizione professionale;
- chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione e delle modalità con le quali se ne è avuta conoscenza;
- la data e il luogo ove si è verificato il fatto;
- nominativo e il ruolo (qualifica, posizione professionale o servizio in cui svolge l'attività) che consentono di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- l'indicazione dei nomi e ruoli di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza dei fatti riportati;
- ogni altra informazione che possa fornire utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

### ● E' possibile effettuare una segnalazione retro-attiva alla firma del Codice Etico?



Si, è possibile segnalare un fatto o una circostanza che si è verificata in passato, anche prima della firma del Codice Etico.

In questi casi, tuttavia, TIH non sarà sempre in grado di intervenire per cambiare o migliorare la situazione che ha dato origine alla segnalazione o mettere in atto iniziative nei confronti di eventuali responsabili.

Vi invitiamo pertanto a valutare tempestività ed attualità della segnalazione per consentire a TIH di cogliere la segnalazione come una effettiva opportunità di intervento e miglioramento aziendale.

- **E' possibile fare una segnalazione anonima?**

Si, è possibile eseguire una segnalazione anonima.

La segnalazione anonima sarà valutata nei limiti dei dati e delle circostanze in essa riportati. Essa potrà essere presa in considerazione solo qualora sia adeguatamente circostanziata e in grado di far emergere fatti e situazioni determinate.

Infatti, nel caso in cui una segnalazione anonima contenga fatti da approfondire o chiarire, la mancanza di indicazioni sull'identità del segnalante potrebbe ostacolare o impedire la possibilità di ottenere ulteriori dettagli circa i fatti segnalati.

- **E' possibile essere aggiornati in merito a -cosa succede post segnalazione- eventuali actions intraprese?**

TIH si impegna ad approfondire, verificare e valutare tutte le segnalazioni che saranno trasmesse attraverso il canale posto a disposizione dei dipendenti e potrà confermare al segnalante la presa in carico della segnalazione e la chiusura dell'indagine e/o dell'esame della stessa.

TIH non è tuttavia tenuta a comunicare al segnalante le azioni intraprese.

- **Chi riceverà ed analizzerà la segnalazione?**

Le segnalazioni effettuate all'indirizzo e-mail [hr-team@thisishello.it](mailto:hr-team@thisishello.it) saranno indirizzate al Responsabile del Personale che le analizzerà e valuterà le attività di approfondimento necessarie e le azioni da intraprendere in autonomia o coinvolgendo le competenti funzioni aziendali.

- **Viene garantita riservatezza sulla segnalazione e sul segnalante?**

Le segnalazioni ricevute dai responsabili gerarchici o trasmesse via email all'indirizzo email [hr-team@thisishello.it](mailto:hr-team@thisishello.it) sono trattate con assoluta discrezione, confidenzialità e riservatezza, in linea con le disposizioni normative.

In questa prospettiva sarà assicurata riservatezza:

- o sull'identità del segnalante;
- o sull'identità di chi fosse oggetto di segnalazioni con carattere diffamatorio o dilatorio o al solo scopo di essere messo in cattiva luce dal segnalante;
- o sui contenuti delle segnalazioni e sulle informazioni in essa contenute.

La riservatezza non potrà essere tutelata soltanto nei casi in cui essa non sia opponibile per legge (come ad esempio in presenza di indagini penali o tributarie o ispezioni di autorità di controllo) oppure quando sia necessario rivelarla per procedere alla sanzione disciplinare o per adempiere ad obblighi di legge o per eliminare il rischio di commissione di un illecito.

Per presa visione ed accettazione

---

,

**This Is Hello Srl a socio unico**  
Via Sannio, 3  
20137 Milano, Italy

[thisishelloosrl@legalmail.it](mailto:thisishelloosrl@legalmail.it)  
[info@thisishello.it](mailto:info@thisishello.it)  
[thisishello.it](http://thisishello.it)

Registered in Italy  
Company No.  
10742940967