



ISA S.p.A.

CODICE ETICO

Approvato dal Consiglio Di Amministrazione della società in data 25/09/2025

La Presidente del CdA

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be the name of the President of the Board of Directors.



ELENCO DELLE REVISIONI

Data	N. Rev.	Variazioni
25/09/2025	00	Prima emissione

INDICE

ELENCO DELLE REVISIONI	2
INDICE	3
1 INTRODUZIONE	6
1.1 FINALITÀ DEL CODICE ETICO	6
1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DEL CODICE ETICO.....	6
1.3 MISSION.....	6
1.4 VISIONE ETICA	6
1.5 COMPORTAMENTI ETICI.....	7
1.6 IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI.....	7
1.7 IL VALORE DELLA RECIPROCIÀ.....	7
1.8 CODICE ETICO E D.LGS. 231/01	7
1.9 LA STRUTTURA DEL CODICE ETICO	8
1.10 IL VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE	8
1.11 AGGIORNAMENTI DEL CODICE.....	8
2 PRINCIPI GENERALI	9
2.1 RISPETTO DELLE LEGGI E DELLE NORME	9
2.2 RESPONSABILITÀ	9
2.3 ONESTÀ.....	9
2.4 IMPARZIALITÀ.....	9
2.5 CORRETTEZZA.....	10
2.6 COERENZA	10
2.7 TRASPARENZA	10
2.8 RISERVATEZZA	10
2.9 EFFICIENZA	10
2.10 COINVOLGIMENTO E VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI	10
2.11 INTEGRITÀ FISICA E MORALE DELLA PERSONA	11
2.12 SENSO DI APPARTENENZA AL TERRITORIO	11
2.13 SISTEMA MERITOCRATICO	11
2.14 EQUITÀ DELL'AUTORITÀ.....	11
2.15 QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI	12

2.16	CONCORRENZA LEALE	12
2.17	RISPETTO DEGLI IMPEGNI	12
2.18	TUTELA AMBIENTALE	12
3	CRITERI DI CONDOTTA	13
3.1	GENERALITÀ	13
3.1.1	TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI.....	13
3.1.2	REGALI, OMAGGI E BENEFICI	13
3.1.3	COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO	13
3.1.4	REGISTRAZIONI CONTABILI E CONTROLLI INTERNI.....	14
3.1.4.1	TRASPARENZA E ACCURATEZZA DELLE REGISTRAZIONI CONTABILI	14
3.1.4.2	CONTROLLI INTERNI	14
3.2	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I SOCI	15
3.2.1	SOCI.....	15
3.2.2	CORPORATE GOVERNANCE	15
3.2.3	RELAZIONE CON I SOCI.....	15
3.2.4	VALORIZZAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DEI SOCI.....	15
3.3	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI.....	16
3.3.1	DIPENDENTI E COLLABORATORI	16
3.3.2	SELEZIONE DEL PERSONALE	16
3.3.3	COSTITUZIONE DEL RAPPORTO	16
3.3.4	GESTIONE DEL PERSONALE	16
3.3.4.1	VALUTAZIONE DEL PERSONALE	16
3.3.4.2	DIFFUSIONE DELLE POLITICHE DEL PERSONALE	17
3.3.4.3	VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE	17
3.3.4.4	GESTIONE DEL TEMPO DI LAVORO DEI COLLABORATORI.....	17
3.3.4.5	COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI.....	17
3.3.5	INTERVENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.....	17
3.3.6	SALUTE E SICUREZZA.....	18
3.3.7	INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA	18
3.3.8	TUTELA DELLA PRIVACY	18
3.3.9	DOVERI DEI COLLABORATORI	18
3.3.9.1	OBBLIGHI DI CONDOTTA.....	18
3.3.9.2	GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	18
3.3.9.3	CONFLITTO DI INTERESSI.....	19

3.3.9.4	UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI	19
3.4	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI.....	20
3.4.1	CLIENTI	20
3.4.2	IMPARZIALITÀ	20
3.4.3	I CONTRATTI E LE COMUNICAZIONI AI CLIENTI	20
3.4.4	STILE DI COMPORTAMENTO DEI COLLABORATORI	20
3.4.5	GESTIONE DELLA QUALITÀ.....	20
3.4.6	COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA	20
3.5	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI	21
3.5.1	FORNITORI	21
3.5.2	SCELTA DEL FORNITORE.....	21
3.5.3	INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI.....	21
3.5.4	CORRETTEZZA NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI	21
3.5.5	TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE	22
3.6	CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ	23
3.6.1	COLLETTIVITÀ.....	23
3.6.2	POLITICA AMBIENTALE	23
3.6.3	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE.....	23
3.6.4	RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI	24
3.6.5	CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI.....	24
4	MODALITÀ DI ATTUAZIONE.....	25
4.1	RESPONSABILITÀ PER L'ATTUAZIONE.....	25
4.2	COMPITI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO	25
4.3	COMUNICAZIONE E FORMAZIONE	25
4.4	SEGNALAZIONI DEGLI STAKEHOLDERS.....	25
4.5	VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E SANZIONI.....	26

1 INTRODUZIONE

1.1 FINALITÀ DEL CODICE ETICO

Il presente Codice Etico (di seguito il “Codice Etico” o, più semplicemente, il “Codice”) esprime gli impegni e le responsabilità nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori (siano essi amministratori o dipendenti) di ISA S.p.A. ed è stato predisposto al fine di definire con chiarezza e trasparenza l’insieme dei valori ai quali si ispira l’azienda ed i principi volti a orientare i comportamenti da adottare per raggiungere gli obiettivi aziendali.

Il Codice Etico è pertanto uno strumento fondamentale per lo svolgimento delle attività aziendali, la cui osservanza è imprescindibile per il corretto funzionamento, l’affidabilità, la reputazione e l’immagine ed i cui principi costituiscono i fondamenti per il successo e lo sviluppo attuale e futuro dell’impresa.

Per un’efficace applicazione, il Codice Etico va inteso come uno strumento rivolto a indurre e indirizzare, piuttosto che a imporre e sanzionare. La corretta interpretazione delle prescrizioni del Codice fa sì che possa aiutare ogni destinatario ad affrontare i problemi che si presentano nell’attività di tutti i giorni, in cui temi etici, problemi organizzativi e scelte gestionali sono strettamente connessi tra loro.

L’Organo Amministrativo (Consiglio di Amministrazione) è chiamato a deliberare l’adozione del presente Codice Etico.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DEL CODICE ETICO

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti, senza alcuna eccezione, per gli Amministratori, i Sindaci, i Dirigenti, i Dipendenti e Tutti coloro che, anche se esterni alla Società, instaurino – direttamente o indirettamente - un rapporto, stabile o temporaneo, con ISA S.p.A.

Tutti i predetti soggetti, nel seguito sono collettivamente definiti “Destinatari”. I Destinatari sono, pertanto, tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare rispettare i principi e le disposizioni del presente Codice Etico.

In nessuna circostanza la pretesa di agire nell’interesse di ISA S.p.A. giustifica l’adozione di comportamenti in contrasto con quanto disposto nel presente documento.

Il Codice Etico ha validità sia in Italia che all’estero, pur in considerazione della diversità culturale, sociale, economica e normativa dei vari Paesi in cui opera o dovessero operare ISA S.p.A.

1.3 MISSION

ISA S.p.A. ha conquistato una posizione leader di mercato, incentrando la propria mission nell’assunzione e nello sviluppo di un ruolo specialistico adottando soluzioni tecniche sempre più moderne nel settore della produzione di Facciate Continue ed ogni altro tipo di Serramenti in alluminio.

1.4 VISIONE ETICA

ISA S.p.A. aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i propri stakeholder, cioè con quelle categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la mission o che hanno comunque un interesse nelle attività dell’azienda.

Sono stakeholder coloro che compiono investimenti connessi alle attività aziendali, in primo luogo i soci e, quindi, i collaboratori, i clienti, i fornitori ed i partner.

In senso allargato sono inoltre stakeholder tutti quei singoli o gruppi, nonché le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, i cui interessi sono influenzati dagli effetti diretti e indiretti delle attività

di ISA S.p.A., quali le comunità locali e nazionali in cui l'azienda opera (di seguito "stakeholders" o "portatori d'interesse").

La ricerca di un rapporto corretto e trasparente con gli stakeholders eleva, garantisce e protegge la reputazione dell'azienda nel contesto sociale in cui essa opera.

1.5 COMPORTAMENTI ETICI

Con comportamento etico si intende il modo di agire che realizza il sistema di valori dell'azienda definito nel presente Codice.

All'opposto, non sono etici, e favoriscono l'assunzione di atteggiamenti prevenuti e ostili nei confronti dell'azienda, i comportamenti di chiunque, singolo o organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

Nella conduzione delle attività aziendali i comportamenti non etici compromettono il rapporto di fiducia tra ISA S.p.A. ed i propri stakeholders.

1.6 IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DEI DOVERI FIDUCIARI

La buona reputazione è una risorsa immateriale essenziale per ISA S.p.A.

All'esterno essa favorisce l'approvazione sociale, gli investimenti dei soci, i rapporti con le istituzioni, l'attrazione delle migliori risorse umane, la fedeltà dei clienti, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i terzi in genere.

All'interno, essa contribuisce a prendere e attuare le decisioni senza frizioni e ad organizzare il lavoro senza controlli burocratici ed esercizi eccessivi dell'autorità.

Il Codice Etico chiarisce i particolari doveri di ISA S.p.A. nei confronti degli stakeholders (doveri fiduciari).

1.7 IL VALORE DELLA RECIPROCIÀ

Il presente Codice Etico è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo di ciascuno.

ISA S.p.A. richiede perciò che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un'analoga idea di condotta etica.

1.8 CODICE ETICO E D.LGS. 231/01

Il D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, dal titolo "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300", ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti, per una serie di reati tassativamente elencati, commessi nel loro interesse o vantaggio da persone fisiche le quali rivestano, anche di fatto, funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, ovvero sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno di tali soggetti.

L'art. 6 del menzionato decreto stabilisce tuttavia che l'ente non è responsabile in ordine a tali reati, qualora dimostri di aver adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, "modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi", nell'ambito dei quali sia prevista l'istituzione di un organo di controllo, interno all'ente medesimo, con il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza dei predetti modelli, nonché di curarne l'aggiornamento.

Le linee guida promulgate ed aggiornate successivamente da diverse associazioni evidenziano come un elemento essenziale del modello organizzativo adottato dagli enti ai sensi del D.Lgs. n. 231 del 2001 sia costituito dal Codice Etico, inteso come documento ufficiale dell'ente, approvato dal massimo vertice di quest'ultimo, contenente l'insieme dei diritti, dei doveri, delle responsabilità e delle regole

comportamentali dell'ente nei confronti dei c.d. "portatori d'interesse", anche indipendentemente e al di là di quanto previsto a livello normativo.

Inoltre, tali linee guida individuano alcuni principi fondamentali che devono essere contenuti in un Codice Etico, in riferimento a comportamenti rilevanti ai fini del D.Lgs. n. 231/2001:

- a) l'ente deve avere come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui esso opera;
- b) ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua;
- c) l'ente deve attenersi ad una serie di principi base relativamente ai rapporti con gli interlocutori dell'ente stesso.

L'adozione del Codice Etico è di importanza centrale ai fini del corretto svolgimento delle attività aziendali e costituisce, nel contempo, un elemento indispensabile nell'ambito della funzione di controllo e prevenzione degli illeciti che gli enti sono chiamati ad adottare ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001.

1.9 LA STRUTTURA DEL CODICE ETICO

Il presente Codice Etico è costituito:

- dai *principi generali sulle relazioni con gli stakeholder*, che definiscono in modo astratto i valori di riferimento nelle attività di ISA S.p.A.;
- dai *criteri di condotta* verso ciascuna classe di stakeholder, che forniscono nello specifico le linee guida e le norme alle quali i Collaboratori di ISA S.p.A. sono tenuti ad attenersi per il rispetto dei principi generali e per prevenire il rischio di comportamenti non etici;
- dalle *modalità di attuazione*, che descrivono il sistema di controllo finalizzato all'osservanza del Codice Etico ed al suo miglioramento.

1.10 IL VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti di ISA S.p.A. ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile (Diligenza del prestatore di lavoro, Obbligo di fedeltà e Sanzioni disciplinari). La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'azienda e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della L. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori), dai contratti collettivi di lavoro e dal sistema disciplinare adottati dall'impresa.

1.11 AGGIORNAMENTI DEL CODICE

Con delibera dell'Organo Amministrativo, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla scorta dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.

2 PRINCIPI GENERALI

Di seguito sono illustrati i principi di riferimento che rappresentano i valori fondamentali cui i destinatari del Codice devono attenersi nel perseguimento della mission. Le disposizioni ivi contenute hanno valore primario ed assoluto ed in nessun caso la convinzione di agire a vantaggio dell'azienda giustifica comportamenti in contrasto con i principi del Codice stesso.

2.1 RISPETTO DELLE LEGGI E DELLE NORME

L'azienda ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia e in tutti i Paesi in cui si trova ad operare. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente.

In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse delle imprese in violazione delle leggi.

Tale principio deve ritenersi operante sia con riguardo alle attività svolte nell'ambito del territorio italiano, sia a quelle connesse ai rapporti intercorrenti con operatori internazionali.

ISA S.p.A. rifiuta inoltre il coinvolgimento con soggetti che esercitano attività illecite o finanziate con capitali di fonte illecita.

L'azienda si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione sul Codice etico.

2.2 RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della mission, i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

I Destinatari devono svolgere con lealtà ed efficacia le proprie attività, con la piena consapevolezza degli effetti diretti ed indiretti che il proprio lavoro produce.

ISA S.p.A. si impegna a promuovere la conoscenza e a valorizzare gli effetti dei processi produttivi di cui le risorse umane impiegate sono responsabili.

La responsabilità di ciascuno è tanto maggiore quanto più sono alte l'autorità di cui si dispone e la discrezionalità nelle scelte. Conseguentemente la diffusione e l'attuazione di questo Codice dipendono dall'impegno di tutti e, in particolare, di coloro che detengono il maggior potere decisionale e al cui comportamento è riconosciuto valore di esempio.

2.3 ONESTÀ

Tutte le attività devono essere svolte nel rispetto del principio di onestà, rinunciando al perseguimento di interessi personali o societari e al compimento di atti che comportino violazione della normativa vigente, del presente Codice Etico e di regolamenti e procedure interne.

Sono da evitare situazioni attraverso le quali un dipendente, un amministratore o altro Destinatario possa trarre un vantaggio e/o un profitto indebiti da opportunità conosciute durante e in ragione dello svolgimento della propria attività.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse o del vantaggio per l'azienda può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta.

2.4 IMPARZIALITÀ

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i propri stakeholders (i rapporti con i soci, la selezione e la gestione del personale, l'organizzazione del lavoro, la gestione dei clienti da servire, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano), ISA

S.p.A. evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

2.5 CORRETTEZZA

Nella conduzione di qualsiasi attività si deve agire sempre nel rispetto dei diritti degli interlocutori, degli impegni assunti ed evitando situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Con ciò si intende sia il caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalla mission di impresa e dal bilanciamento degli interessi degli stakeholders o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o delle istituzioni pubbliche, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con ISA S.p.A.

2.6 COERENZA

Ogni destinatario si impegna ad attuare quotidianamente e costantemente, in qualsiasi azione, i valori e i principi di funzionamento della Società.

2.7 TRASPARENZA

ISA S.p.A. si impegna ad assicurare la trasparenza della gestione aziendale, della comunicazione e dell'informazione.

Tutte le azioni ed operazioni devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

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

La comunicazione oltre a dover seguire sempre le procedure stabilite, deve essere semplice, comprensibile, tempestiva e veritiera e, se resa pubblica, facilmente accessibile a tutti.

ISA S.p.A. si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che i portatori d'interesse siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze che ne possono derivare, in merito alle relazioni con l'azienda.

2.8 RISERVATEZZA

ISA S.p.A. assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, evitando un uso improprio delle informazioni medesime, e si astengono dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.

Inoltre, i Collaboratori sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività.

2.9 EFFICIENZA

ISA S.p.A. si impegna a realizzare ogni attività lavorativa con l'ottimizzazione delle risorse impiegate, valorizzandole e non sprecandole, siano esse umane, materiali, tecnologiche, energetiche o finanziarie.

2.10 COINVOLGIMENTO E VALORIZZAZIONE DEI COLLABORATORI

I collaboratori di ISA S.p.A. sono un fattore indispensabile per il successo e per la realizzazione della mission.

Per questo motivo, ISA S.p.A. promuove il coinvolgimento del personale nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, riconosce il contributo professionale delle persone in un contesto di lealtà e fiducia reciproca, valorizzano le risorse umane allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione, di migliorare ed accrescere il patrimonio delle competenze possedute da ciascun collaboratore. A tal fine, la predisposizione di programmi formativi e l'assegnazione di obiettivi rappresentano il punto di partenza per la crescita professionale di ogni collaboratore.

2.11 INTEGRITÀ FISICA E MORALE DELLA PERSONA

ISA S.p.A. tutela l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

ISA S.p.A. riconosce alla tutela della salute e sicurezza sul lavoro un'importanza fondamentale e imprescindibile nell'ambito della propria organizzazione aziendale.

Conseguentemente, l'azienda adotta nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità dell'attività svolta, l'esperienza e la tecnica sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei lavoratori, in conformità al D.Lgs. 81/2008 ed a tutta la normativa cogente applicabile.

La ricerca di vantaggi per la Società, qualora comportino o possano comportare la violazione, dolosa o colposa, alle norme in tema di tutela della sicurezza e salute del lavoro, non è mai giustificata.

Non sono tollerate richieste o minacce volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

ISA S.p.A. ha inoltre adottato e sottoposto a certificazione da parte di un ente terzo accreditato, un sistema di gestione per salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 45001 ed un sistema di gestione per la parità di genere conforme alla Prassi di Riferimento UNI PdR/125.

2.12 SENSO DI APPARTENENZA AL TERRITORIO

ISA S.p.A. partecipa allo sviluppo del territorio, essendo consapevole dell'influenza, anche indiretta, che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera.

Per questo motivo, ISA S.p.A. intende condurre le attività finalizzate al conseguimento della mission in funzione dell'apprezzamento sociale, nel rispetto delle comunità locali e nazionali, e sostenere iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e accettazione sociale.

2.13 SISTEMA MERITOCRATICO

Nella gestione dei collaboratori e dei propri dipendenti, e in generale qualsiasi persona abbia rapporti continuativi con l'azienda, viene garantito il principio della meritocrazia e della progressiva crescita sia del dipendente che dell'azienda stessa.

2.14 EQUITÀ DELL'AUTORITÀ

Nella gestione dei rapporti che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, in special modo con i collaboratori, ISA S.p.A. si impegna a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso.

In particolare, l'azienda garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

2.15 QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI

ISA S.p.A. indirizza la propria azione alla piena soddisfazione dei propri clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

Si impegna a perseguire il miglioramento della qualità e l'innovazione dei prodotti e dei servizi, destinando attenzione e risorse all'utilizzo di tecnologie avanzate e di tecniche innovative.

ISA S.p.A. ha pertanto adottato e sottoposto a certificazione da parte di un ente terzo accreditato, un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001.

2.16 CONCORRENZA LEALE

Il fenomeno della concorrenza, quando corretta e leale, porta alla massimizzazione dell'utilità sociale attraverso l'ottimizzazione economica.

ISA S.p.A. intende sviluppare il valore della concorrenza leale, adottando principi di correttezza e leale competizione nei confronti sia di tutti gli operatori presenti sul mercato, sia di tutte le risorse all'interno dell'azienda.

2.17 RISPETTO DEGLI IMPEGNI

ISA S.p.A. intende condurre le proprie attività rispettando, nel pieno delle proprie facoltà, gli impegni assunti nei confronti sia dei fornitori che dei clienti, sia dei propri stessi dipendenti.

2.18 TUTELA AMBIENTALE

L'ambiente è un bene primario che ISA S.p.A. intende salvaguardare nello svolgimento delle proprie attività. A tal fine essa si impegna a gestire con criteri di tutela ambientale ed efficienza i propri processi attraverso l'individuazione, la gestione ed il controllo degli aspetti ambientali, nonché attraverso l'uso razionale delle risorse energetiche e la minimizzazione delle emissioni, secondo un modello di sviluppo compatibile con il territorio e l'ambiente, in conformità alla legislazione ambientale applicabile.

ISA S.p.A. ha inoltre adottato e sottoposto a certificazione da parte di un ente terzo accreditato, un sistema di gestione ambientale conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 14001.

3 CRITERI DI CONDOTTA

3.1 GENERALITÀ

3.1.1 TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni degli stakeholders sono trattate da ISA S.p.A. nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni; in particolare ISA S.p.A.:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescenti, e adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

Il trattamento dei dati personali degli stakeholders persone fisiche (c.d. "interessati") avviene in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed alle norme nazionali applicabili.

3.1.2 REGALI, OMAGGI E BENEFICI

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile a ISA S.p.A.

Per regalo deve intendersi qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.).

Tale disposizione concerne sia i regali promessi o offerti sia quelli ricevuti, e non ammette deroghe nemmeno in quei paesi dove offrire doni di valore a partner commerciali è consuetudine.

In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a rappresentanti di governo, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

Gli omaggi di ISA S.p.A. si caratterizzano perché volti a promuovere la brand image (immagine di marca) aziendale.

I regali offerti, salvo quelli di modico valore, devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e autorizzati dal responsabile di funzione, il quale provvede a darne preventiva comunicazione. I soggetti che ricevono omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti, secondo le procedure stabilite, a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza che ne valuta l'appropriatezza e provvede a comunicare al mittente la politica aziendale in materia.

3.1.3 COMUNICAZIONE ALL'ESTERNO

La comunicazione di ISA S.p.A. verso i propri stakeholders (anche attraverso i mass media) è improntata al rispetto del diritto all'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti con i mass media possono essere tenuti esclusivamente con il coordinamento della funzione preposta o della Direzione Generale.

3.1.4 REGISTRAZIONI CONTABILI E CONTROLLI INTERNI

3.1.4.1 TRASPARENZA E ACCURATEZZA DELLE REGISTRAZIONI CONTABILI

Le registrazioni contabili devono essere trasparenti e basarsi su verità, accuratezza e completezza delle informazioni per garantire l'affidabilità del sistema amministrativo-contabile e la corretta rappresentazione della situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'azienda nei documenti interni, nei bilanci e nelle altre comunicazioni sociali, nonché nelle informazioni rivolte agli stakeholders. Tutti i Destinatari sono tenuti a collaborare affinché i dati di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto, da conservare con cura per l'eventuale asseverabilità a verifica.

Nessuna scrittura contabile falsa o artificiosa può essere inserita nei registri contabili aziendali per alcuna ragione. Nessun dipendente può impegnarsi in attività che determinino un tale illecito, anche se su richiesta di un superiore.

I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore e all'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs 231/2001.

Il personale che deve elaborare stime necessarie a fini di bilancio, dovrà operare con criteri prudenziali, supportati dalla conoscenza delle tecniche contabili o più specifiche del settore interessato ed in ogni caso con la diligenza richiesta agli esperti del settore.

3.1.4.2 CONTROLLI INTERNI

L'esistenza di un adeguato sistema di controlli interni è un valore riconosciuto da ISA S.p.A. per il contributo che i controlli danno al miglioramento dell'efficienza aziendale.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti volti a indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, il raggiungimento degli interessi aziendali e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Ogni livello della struttura organizzativa aziendale ha il compito di concorrere alla realizzazione di un sistema di controllo interno efficace ed efficiente. Tutti i dipendenti di ISA S.p.A., nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema aziendale di controllo. Sono tenuti a comunicare al proprio superiore e all'Organismo di Vigilanza le eventuali omissioni, falsificazioni o irregolarità delle quali fossero venuti a conoscenza.

3.2 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I SOCI

3.2.1 SOCI

È socio di ISA S.p.A. chi ne detiene le azioni.

3.2.2 CORPORATE GOVERNANCE

L'attività dei singoli organi sociali di ISA S.p.A. è improntata al pieno rispetto delle regole sancite dallo Statuto sociale, dai Regolamenti Interni e dalla legislazione vigente nazionale e comunitaria.

Il sistema di corporate governance è orientato:

- alla massimizzazione del valore dell'impresa a medio-lungo termine, al fine di aumentarne il beneficio verso i soci e le generazioni future;
- alla distribuzione dei benefici secondo i dettati statutari;
- al rispetto dei diritti dei soci;
- al controllo dei rischi d'impresa;
- ad una gestione socialmente responsabile;
- alla salvaguardia del patrimonio aziendale.

L'esercizio del governo d'impresa in ISA S.p.A. è ispirato al principio di diligenza ed è incompatibile con lo sfruttamento, a fini personali o di gruppo, delle maggiori informazioni di cui si dispone rispetto a soci.

3.2.3 RELAZIONE CON I SOCI

Le attività di ISA S.p.A. sono fondate sulla partecipazione democratica dei soci all'esercizio della proprietà sociale e del controllo.

Per questo ISA S.p.A. si impegna affinché a tutti i soci sia riconosciuta parità d'informazione, favorendo così la partecipazione diffusa e consapevole dei soci alle decisioni di loro competenza.

I soci di ISA S.p.A. sono impegnati a rispettare le decisioni prese dagli organi di governo in conformità ai poteri loro conferiti.

Le possibilità di influire sul governo dell'impresa sono uguali per tutti i soci. Non è quindi consentito che specifici gruppi di soci si organizzino per ottenere trattamenti privilegiati in cambio di appoggio a coloro che esercitano il governo.

3.2.4 VALORIZZAZIONE DELLA PARTECIPAZIONE DEI SOCI

ISA S.p.A. orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri soci, adoperandosi affinché le performance economiche siano tali da salvaguardare ed incrementare il valore dell'impresa, al fine di accrescere l'utilità che ai soci deriva dalla partecipazione alla Società.

3.3 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON DIPENDENTI E COLLABORATORI

3.3.1 DIPENDENTI E COLLABORATORI

Nel presente Codice si definisce dipendente o collaboratore ogni persona che, al di là della qualificazione giuridica del rapporto, intrattenga con ISA S.p.A. una relazione di lavoro finalizzata al raggiungimento degli scopi della Società.

3.3.2 SELEZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali, assicurando pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste in fase di selezione e assunzione sono strettamente collegate alla verifica di aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato e nel rispetto del principio di riservatezza in ossequio al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ed alla normativa nazionale applicabile.

Nelle fasi di selezione e assunzione la funzione aziendale preposta, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta comportamenti per evitare favoritismi, nepotismi, o forme di clientelismo (per esempio, evitando che il selezionatore sia legato da vincoli di parentela con il candidato).

3.3.3 COSTITUZIONE DEL RAPPORTO

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni collaboratore riceve accurate informazioni relative almeno a:

- caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi, come regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro vigente;
- norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa;
- il presente Codice Etico;
- il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs 231/2001.

Tali informazioni sono presentate al collaboratore in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione.

3.3.4 GESTIONE DEL PERSONALE

3.3.4.1 VALUTAZIONE DEL PERSONALE

ISA S.p.A. evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri collaboratori.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai collaboratori (ad esempio in caso di promozione o trasferimento) e/o sulla base di considerazioni di merito (ad esempio assegnazione degli incentivi in base ai risultati raggiunti).

L'accesso a ruoli e incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e in generale della cura dei figli.

La valutazione dei collaboratori è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la funzione personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con il valutato.

Nei limiti delle informazioni disponibili e della tutela dei dati personali, la funzione risorse umane opera per impedire favoritismi, forme di clientelismo o forme di nepotismo (ad esempio, escludendo rapporti di dipendenza gerarchica tra collaboratori legati da vincoli di parentela).

3.3.4.2 DIFFUSIONE DELLE POLITICHE DEL PERSONALE

Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i collaboratori attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

3.3.4.3 VALORIZZAZIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE

I responsabili operano nella prospettiva di valorizzare tutte le professionalità presenti all'interno dell'azienda, attivandosi al fine di favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori.

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

ISA S.p.A., allo scopo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale mettono a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi a tal fine necessari.

È prevista una formazione istituzionale erogata in determinati momenti della vita aziendale del collaboratore (ad esempio, per i neoassunti è prevista anche una introduzione all'azienda e al suo business) e una formazione ricorrente rivolta al personale operativo.

ISA S.p.A. punta sulla crescita professionale dei propri collaboratori per mezzo delle attività formative. La responsabilizzazione dei collaboratori ed il loro coinvolgimento finalizzato alla crescita aziendale, garantisce l'applicazione di un sistema basato sulla meritocrazia.

3.3.4.4 GESTIONE DEL TEMPO DI LAVORO DEI COLLABORATORI

Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni, favori personali o qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

3.3.4.5 COINVOLGIMENTO DEI COLLABORATORI

È favorito il coinvolgimento dei collaboratori nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e decisioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Il collaboratore deve partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente al responsabile di formulare le decisioni finali; il collaboratore deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

3.3.5 INTERVENTI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Inoltre, in caso di eventi nuovi o imprevisti, che devono essere comunque esplicitati, il collaboratore può essere assegnato a incarichi diversi rispetto a quelli svolti in precedenza, avendo cura di salvaguardare le sue competenze professionali.

3.3.6 SALUTE E SICUREZZA

ISA S.p.A. si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

Inoltre, operano per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori e di tutti coloro che abbiano accesso alle sedi e ai locali delle società.

A tal fine, realizzano interventi di natura tecnica ed organizzativa, attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza volti ad identificare le principali criticità dei processi e delle risorse da proteggere conformemente al D.Lgs 81/2008 e alla norma internazionale UNI EN ISO 45001;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

Il sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 45001 è applicato in maniera sinergica al presente Codice Etico ed al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs 231/2001.

3.3.7 INTEGRITÀ E TUTELA DELLA PERSONA

L'integrità morale dei collaboratori è tutelata garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo ISA S.p.A. salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (per esempio, nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali).

3.3.8 TUTELA DELLA PRIVACY

La privacy del collaboratore è tutelata adottando standard che specificano le informazioni che l'impresa richiede al collaboratore e le relative modalità di trattamento e conservazione.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata dei collaboratori.

Tali standard prevedono inoltre il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare/diffondere i dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e stabiliscono le regole per il controllo, da parte di ciascun collaboratore, delle norme a protezione della privacy.

3.3.9 DOVERI DEI COLLABORATORI

3.3.9.1 OBBLIGHI DI CONDOTTA

Il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste.

3.3.9.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

Il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

È tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

3.3.9.3 CONFLITTO DI INTERESSI

Tutti i collaboratori di ISA S.p.A. sono tenuti ad evitare le situazioni ed attività in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- ricoprire un ruolo di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) e avere interessi economici con fornitori, clienti, o concorrenti (possessione di azioni, incarichi professionali, ecc.) anche attraverso i familiari;
- curare i rapporti con i fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso gli stessi fornitori;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con ISA S.p.A.

Qualora un collaboratore si trovi in una situazione che, anche potenzialmente, può costituire o determinare un conflitto di interessi è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile, il quale, secondo le modalità previste, informa l'Organismo di Vigilanza, che ne valuta caso per caso l'effettiva presenza.

Il collaboratore è tenuto, inoltre, coerentemente con quanto previsto anche dal vigente contratto di lavoro, a dare informazioni al proprio Responsabile circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con l'azienda.

3.3.9.4 UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI

Ogni collaboratore è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

In particolare, ogni collaboratore deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dell'azienda.

Ogni collaboratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le unità aziendali preposte di eventuali minacce o eventi dannosi.

ISA S.p.A. si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture utilizzando ogni forma di sistema di rilevazione dati e controllo operativo, nonché di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti in materia di riservatezza delle informazioni (normativa privacy, statuto dei lavoratori, ecc.).

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni collaboratore è tenuto a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine aziendale;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi;
- rispettare quanto previsto dalla regolamentazione aziendale.

3.4 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

3.4.1 CLIENTI

È cliente chi fruisce di prodotti o di servizi di ISA S.p.A. a qualunque titolo.

3.4.2 IMPARZIALITÀ

ISA S.p.A. si impegna a non discriminare arbitrariamente, nello svolgimento delle proprie attività, i propri clienti.

3.4.3 I CONTRATTI E LE COMUNICAZIONI AI CLIENTI

I contratti e le comunicazioni ai clienti (compresi gli eventuali messaggi pubblicitari) sono:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette;
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente.

Scopi e destinatari delle comunicazioni determinano, di volta in volta, la scelta dei canali di contatto più idonei alla trasmissione dei contenuti senza avvalersi di eccessive pressioni e sollecitazioni, e impegnandosi a non utilizzare strumenti pubblicitari ingannevoli o non veritieri.

Le relazioni commerciali con clienti appartenenti alla Pubblica Amministrazione sono gestite in conformità alla normativa cogente applicabile.

3.4.4 STILE DI COMPORTAMENTO DEI COLLABORATORI

Lo stile di comportamento di ISA S.p.A. nei confronti della clientela è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

Ciascun collaboratore, pertanto, dovrà:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, con efficienza e cortesia, nei limiti delle previsioni contrattuali, prodotti e servizi di livello tale che possano soddisfare le aspettative e necessità del cliente;
- fornire accurate ed esaurienti informazioni circa prodotti e servizi in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli.

3.4.5 GESTIONE DELLA QUALITÀ

ISA S.p.A. si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi e prodotti offerti sulla base di livelli predefiniti e a monitorare periodicamente la qualità percepita.

Si impegna ad assicurare che i servizi erogati ed i prodotti venduti ai clienti siano caratterizzati da standard di qualità predefiniti.

Il sistema di gestione per la qualità adottato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 è applicato in maniera sinergica al presente Codice Etico e al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs 231/2001.

3.4.6 COINVOLGIMENTO DELLA CLIENTELA

ISA S.p.A. si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle eventuali associazioni a loro tutela avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

È cura di ISA S.p.A. informare i propri clienti del ricevimento delle loro comunicazioni e dei tempi necessari per le risposte che, comunque, dovranno essere brevi e definiti.

3.5 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

3.5.1 FORNITORI

Sono fornitori coloro che forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse necessari alla realizzazione delle attività e all'erogazione dei servizi.

3.5.2 SCELTA DEL FORNITORE

I processi di approvvigionamento di beni e servizi sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo ed alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore; sono inoltre fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare, i collaboratori addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare in fase di selezione del fornitore una concorrenza sufficiente considerando una rosa adeguata di candidati (ad esempio considerando almeno tre soggetti giuridici); eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate.

In ogni caso, nell'ipotesi che il fornitore, nello svolgimento della propria attività, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente Codice, ISA S.p.A. è legittimata a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

3.5.3 INTEGRITÀ E INDIPENDENZA NEI RAPPORTI

La stipula di un contratto con un fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile, forme di dipendenza.

Così, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- qualsiasi contratto la cui esecuzione è ripetuta e/o frazionata (es.: contratti di durata) il cui importo è significativo deve essere costantemente monitorato;
- di norma, sono evitati i progetti vincolanti di lungo periodo utilizzando contratti a breve termine che comportino rinnovi con revisione dei prezzi, oppure contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how, ecc.;
- non è ritenuto corretto indurre un fornitore a stipulare un contratto a lui sfavorevole lasciandogli intendere un successivo contratto più vantaggioso.

Per garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto, ISA S.p.A. predispone:

- la separazione dei ruoli tra l'unità richiedente la fornitura e l'unità stipulante il contratto;
- un'adeguata ricostruibilità delle scelte adottate;
- la conservazione delle informazioni nonché dei documenti contrattuali per i periodi stabiliti dalle normative vigenti e richiamati nelle procedure interne di acquisto.

Infine, per garantire trasparenza nei rapporti ISA S.p.A. predispone un sistema di monitoraggio degli assetti proprietari e delle prestazioni dei propri fornitori.

3.5.4 CORRETTEZZA NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI

La gestione dei contratti con i fornitori è fondata sulla correttezza, evitando ogni possibile forma di abuso. Il fornitore è informato in maniera corretta e tempestiva riguardo alle caratteristiche dell'attività,

alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

3.5.5 TUTELA DEGLI ASPETTI ETICI NELLE FORNITURE

Le violazioni dei principi generali del Codice Etico comportano meccanismi sanzionatori, tesi anche ad evitare la commissione di reati riconducibili alle attività aziendali.

A tal fine, nei singoli contratti sono predisposte apposite clausole.

In particolare, nei contratti con i fornitori di paesi a "rischio", definiti tali da organizzazioni riconosciute, sono introdotte clausole contrattuali che prevedono:

- un'autocertificazione da parte del fornitore dell'adesione a specifici obblighi sociali (ad esempio, misure che garantiscono ai lavoratori il rispetto dei diritti fondamentali, i principi di parità di trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile);
- la possibilità di avvalersi di azioni di controllo presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

3.6 CRITERI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LA COLLETTIVITÀ

3.6.1 COLLETTIVITÀ

Con il termine collettività si fa riferimento al sistema composto da territorio, comunità e istituzioni.

Per territorio si intende un determinato spazio fisico, con le sue esigenze naturali e storiche.

Comunità è l'insieme di persone che vivono e operano sul territorio.

Le istituzioni sono gli enti che rendono possibile il funzionamento della comunità e le altre forme di organizzazione sociale.

I criteri di condotta con la collettività sono definiti nei seguenti paragrafi.

3.6.2 POLITICA AMBIENTALE

In materia di tutela ambientale, ISA S.p.A. definisce le politiche ambientali e di sviluppo industriale sostenibile, elaborando le linee guida di attuazione all'interno della Società e promuovendo i seguenti strumenti di politica ambientale:

- rispetto della legislazione in materia ambientale;
- impegno a minimizzare gli impatti ambientali negativi generati dalle attività e dagli impianti dell'azienda;
- assicurazione in merito alla corretta applicazione delle tecnologie utilizzate per il contenimento degli impatti ambientali, e, ove possibile, perseguimento del miglioramento di tali tecnologie o l'adozione di tecnologie più avanzate;
- coinvolgimento, partecipazione e sensibilizzazione di tutto il personale per la piena condivisione della politica e degli obiettivi aziendali, per lo sviluppo di una cultura ambientale orientata alla prevenzione;
- erogazione a tutto il personale di adeguata informazione e formazione sui requisiti ambientali applicabili al proprio ruolo nell'azienda e raggiungimento della consapevolezza che un improprio comportamento può determinare impatti negativi sull'ambiente;
- definizione di eventuali accordi volontari con le istituzioni e le associazioni ambientaliste e di categoria.

Il sistema di gestione ambientale adottato e certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 è applicato in maniera sinergica al presente Codice Etico ed al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs 231/2001.

3.6.3 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

I rapporti con le istituzioni pubbliche, locali, nazionali ed internazionali, volti al presidio degli interessi complessivi di ISA S.p.A. e collegati all'attuazione dei suoi programmi, sono riservati esclusivamente alle funzioni ed alle responsabilità a ciò delegate.

Tali rapporti dovranno essere orientati a criteri di massima trasparenza e correttezza, rigore e coerenza, evitando atteggiamenti di natura collusiva.

3.6.4 RAPPORTI ECONOMICI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI ED ASSOCIAZIONI

ISA S.p.A. non finanzia partiti politici sia in Italia che all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici.

Qualora, per ragioni strettamente connesse alla presenza aziendale sul territorio, si ravvisi l'opportunità di effettuare interventi di tale natura, la funzione competente deve richiedere parere preventivo all'Organismo di Vigilanza, che valuterà caso per caso.

ISA S.p.A. non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi; tuttavia, è possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti qualora la finalità sia riconducibile alla mission e la destinazione delle risorse sia chiara e documentabile. La valutazione sull'opportunità dell'iniziativa spetta alla Direzione Generale.

3.6.5 CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI

ISA S.p.A. può aderire alle richieste di contributi limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro e con regolari statuti e atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale, sociale o benefico o, in ogni caso, che coinvolgano un significativo numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità o per i quali ISA S.p.A. può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire deve essere prestata particolare attenzione verso ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

La gestione di contributi e sponsorizzazioni è disciplinata da specifiche regole aziendali.

4 MODALITÀ DI ATTUAZIONE

4.1 RESPONSABILITÀ PER L'ATTUAZIONE

Tutte le attribuzioni in tema di diffusione e attuazione del presente Codice sono riservate all'Organo Amministrativo.

Ai fini della realizzazione delle attività necessarie all'applicazione del presente Codice sono assegnate specifiche competenze all'Organismo di Vigilanza, come indicato nei successivi rispettivi paragrafi.

4.2 COMPITI DELL'ORGANISMO DI VIGILANZA IN MATERIA DI ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO

Con riguardo al presente Codice Etico competono all'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D.Lgs 231/2001, i seguenti compiti:

- rispondere a richieste di chiarimento sul Codice Etico;
- verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico attraverso l'attività di Auditing;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico; in particolare: garantire lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione; analizzare le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica aziendale;
- ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico e curare la relativa istruttoria;
- prendere decisioni in materia di violazioni del Codice, individuando le sanzioni da applicare e comunicandole all'Organo Amministrativo ai fini dell'irrogazione;
- esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico.

A tal fine, l'Organismo di Vigilanza valuta:

- i piani di comunicazione e formazione etica;
- la documentazione di programmazione delle attività e di successivo riscontro predisposte dai responsabili delle funzioni aziendali.

Tali attività sono effettuate con il supporto delle funzioni aziendali interessate e, inoltre, disponendo del libero accesso a tutta la documentazione ritenuta utile.

4.3 COMUNICAZIONE E FORMAZIONE

Il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholders interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori, ISA S.p.A. predispone e realizza un piano di formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche. Le iniziative di formazione sono differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei Collaboratori; per i neoassunti è previsto un apposito programma informativo che illustra i contenuti del codice di cui è richiesta l'osservanza.

4.4 SEGNALAZIONI DEGLI STAKEHOLDERS

ISA S.p.A. provvede a stabilire per ogni stakeholder dei canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni (ad esempio, unità responsabili del rapporto con i fornitori, il personale, i clienti, ecc.).

In alternativa, tutti gli stakeholders possono segnalare, per iscritto e in forma anche anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza provvede ad un'analisi della segnalazione e decide l'apertura del procedimento di accertamento. La scelta di aprire o meno il procedimento di accertamento è sempre motivata in forma scritta.

In caso di procedimento di accertamento, l'Organismo di Vigilanza esegue l'istruttoria, ascoltandone eventualmente l'autore, il responsabile della presunta violazione, oltre a raccogliere ogni testimonianza utile.

L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione (ad esempio, per i fornitori: interruzione dei rapporti di affari, per i dipendenti: mancata promozione, ecc.). È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Nel caso in cui la segnalazione abbia ad oggetto una violazione di norme di legge (illeciti) o una violazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo adottato ai sensi del D.Lgs 231/2001, essa dovrà essere inviata per mezzo degli appositi canali di segnalazione predisposti ai sensi del D.Lgs 24/2023 (c.d. "Whistleblowing").

4.5 VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E SANZIONI

L'Organismo di Vigilanza, a seguito di un'opportuna analisi delle presunte violazioni del Codice Etico, emerse in conseguenza delle segnalazioni degli stakeholders e agli esiti delle eventuali procedure di accertamento, giudica se il comportamento oggetto della segnalazione possa configurarsi o meno come violazione del Codice Etico.

In caso ravvisi la violazione, l'Organismo di Vigilanza comunica all'Organo Amministrativo dell'azienda le violazioni e i provvedimenti conseguenti, secondo la normativa in vigore e il sistema disciplinare adottato dalla Società.

Le competenti funzioni aziendali, attivate dall'Organo Amministrativo, applicano i provvedimenti, ne curano l'attuazione e riferiscono l'esito all'Organismo di Vigilanza.