

POS	POS_Codice Etico_v3
WI name (se presente)	-
Data Creazione	26/07/2007
Data Ultima Revisione	30/10/2023
Revisione	3
Approvazione	12/12/2023
POS Owner	Legal – Hr – Finance - Compliance
Page	1/24
Protocollo	0003_100_2018

CODICE ETICO

iQ
era

Creare la differenza



PREMESSA

iQera Italia S.p.A. è una società italiana leader nel settore del Recupero Crediti, Real Estate, Due Diligence e Outsourcing di processi aziendali.

È attiva come Servicer specializzato nella gestione integrata del credito e dei beni immobiliari ed, inoltre, nel mercato italiano degli NPL (Non Performing Loans) e UTP (Unlikely to Pay) come branch locale di iQera Group, con sede in Francia specializzato nell'attività di *servicing* e di acquisto di crediti monetari unitamente a tutta la gamma di servizi del settore immobiliare. iQera Group è l'unico player in Francia ad avere dal 2017 il rating di Fitch per i suoi servizi di debt management, che grazie alla propria expertise affianca istituzioni finanziarie e aziende in ogni fase del ciclo del credito, occupandosi di gestione ed acquisizione di crediti (debt servicing e debt purchasing) attraverso approcci personalizzati.

I servizi offerti da iQera Italia si basano su una professionalità maturata in oltre 30 anni di esperienza che ha permesso di creare un modello integrato di supporto e di gestione a 360° del settore del Credito e del Real Estate, facendo leva sulle competenze, sull'intelligenza relazionale e su un ampio utilizzo della tecnologia e dell'intelligenza artificiale.

È certificata ISO 9001, ISO 27001, ISO 45001 e RICS ed è titolare di licenza ex. Artt. 115 e 134 Tulp.

La natura stessa del suo business espone iQera Italia a un insieme di rischi che possono indebolire la sicurezza e le sue attività, incorrere nella sua responsabilità legale o influenzare negativamente i suoi beni e la sua reputazione e quelli dei suoi partner.

È per questo che il gruppo ha definito "l'etica come quadro di riferimento" in primo piano.



iQera Italia S.p.A. – Via Adolfo Ravà, 75 - 00142 Roma
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di iQera SAS
C.F. & P.IVA 07710101002 - Capitale Sociale 781.250,00 – <https://iqera.it>
Tel. : +39 06 83 46 7400 – Fax : +39 06 42 01 1549 – iqeraitalia@registerpec.it





LA NOSTRA STORIA

iQera Italia e le tappe della sua crescita

- 2003* nasce Sistemica S.p.A., società che si pone l'obiettivo di offrire un servizio semplice ma rivoluzionario a supporto della riscossione dei tributi.
- 2018* il Gruppo iQera acquisisce una quota di maggioranza in Serfin97 s.r.l., Servicer con oltre 30 anni di esperienza nella gestione del recupero crediti nella fase stragiudiziale.
- 2019* il Gruppo iQera acquisisce una quota di maggioranza di Sistemica S.p.A., attiva nella gestione dei crediti in tutto il loro ciclo di vita con una forte connotazione nei servizi legati alla fase giudiziale nonché in ambito immobiliare.
- 2021* il Gruppo iQera completa l'acquisizione di Sistemica S.p.A. e di Serfin 97 s.r.l. rilevando le ulteriori quote di minoranza.
Il 1° giugno 2021 Sistemica S.p.A. muta la propria denominazione sociale in iQera Italia S.p.A.
- 2022* iQera Italia S.p.A. entra nel capitale di MFLaw StapA, con una quota del 33%



1. LA MISSION AZIENDALE



Passione, competenza e innovazione
per realizzare l'inedito

Motivazione, fiducia e intraprendenza
per giocare di squadra

Cura del Cliente, empatia e condivisione
per lasciare un'impronta positiva

Mettiamo l'intelligenza emotiva e relazionale al centro della nostra assistenza e del nostro supporto, investiamo continuamente in analisi dei dati, tecnologie e processi creativi per offrire una migliore esperienza al cliente e facciamo in modo che il nostro progetto imprenditoriale possa offrire un'esperienza unica e contribuire allo sviluppo di ogni collega.

Per *creare la differenza* per i nostri clienti, per i loro clienti, per i nostri partner e, più in generale, per tutto il nostro ecosistema, reinventiamo costantemente le nostre attività.

Questo processo inclusivo di creazione di valore si esprime ogni giorno lavorando sulla simmetria dell'attenzione a clienti e colleghi e combinando intelligenza umana e digitale, audacia e responsabilità, metodo e creatività.

La Standardizzazione dei processi, l'affidabilità e la prevedibilità sono i nostri punti di forza che guidano da sempre la nostra crescita. L'industrializzazione è la parola chiave, rappresenta un impegno continuo per scoprire l'essenza dell'esecuzione ottimale di un'attività.

Il successo di iQera Italia è basato sulla sua capacità di conciliare le richieste delle imprese che cercano la qualità di un servizio professionale di eccellenza, combinata con l'esigenza di contenimento dei costi.



L'origine del nome iQera

iQ

In inglese rappresenta l'intelligenza, la interpretiamo come la nostra capacità di sviluppare soluzioni brillanti, ricche di contenuti tecnologici e relazionali di altissimo livello.

Qer

La radice della parola latina "quercus", quercia, simbolo di potenza e longevità.

In bretone, "ker" evoca un luogo in cui si vive.

L'inglese "care" rappresenta la dimensione della cura, dell'attenzione che poniamo gli uni verso gli altri.

era

In francese è il suffisso di "ère nouvelle", evoca lo spirito pionieristico del gruppo, il continuo trasformarsi e reinventarsi, una visione a lungo termine che perseguiamo all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le disposizioni contenute nel Codice Etico vengono seguite da tutti i soggetti (Consiglio di Amministrazione, procuratori, personale dipendente, collaboratori, società di servicing e terzi) che secondo i principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle leggi, regionali, nazionali e comunitarie, nonché delle politiche, piani, regolamenti e procedure interne, contribuiscono alla mission dell'azienda.

Il presente codice rappresenta inoltre un elemento essenziale del Modello di organizzazione, gestione e controllo, adottato dall'azienda anche ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/2001, e ne costituisce parte integrante sul piano dell'espressione e comunicazione dei valori e delle fondamentali regole di comportamento.



In particolare:

- tutti i destinatari, senza alcuna eccezione, uniformano lo svolgimento delle proprie mansioni nell'ambito delle proprie responsabilità ai principi enunciati nel Codice Etico;
- in nessun modo la convinzione di agire a vantaggio o nell'interesse dell'azienda può giustificare l'adozione di comportamenti contrari ai principi del Codice Etico o alle procedure previste nel modello.

L'Azienda si impegna a dotarsi degli strumenti più opportuni affinché il Codice Etico sia efficacemente diffuso e pienamente applicato da parte dei destinatari e dei terzi.

È dovere di tutti i destinatari conoscere il contenuto del Codice Etico, comprenderne il significato ed attivarsi per chiedere gli eventuali chiarimenti in ordine allo stesso.

La Società applica inoltre tutti i principi previsti nel Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito di UNIREC, che costituisce parte integrante del presente Codice Etico.

3. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

iQera Italia ha elaborato policy e procedure che vanno oltre gli obblighi del quadro giuridico e pone l'osservanza e il rispetto dei diritti fondamentali al centro della sua cultura.

Questo corpus stabilisce i principi non negoziabili di azione e condotta che tutti i soggetti destinatari devono adottare nello svolgimento delle loro mansioni.

Questi principi sono condivisi da tutti i team in tutti i siti del gruppo.

Il gruppo ha così sviluppato una politica proattiva in materia di etica e condotta professionale, antifrode, anticorruzione, antiriciclaggio e per quanto riguarda la sua politica di sicurezza dei dati.

L'attività di gestione, recupero crediti e asset management è prima di tutto un'attività basata sulla relazione, fondata sull'ascolto attivo, soprattutto nelle situazioni più delicate.

L'istituzione dell'Ufficio Reclami e Contestazioni, come previsto anche dal Codice di Condotta Unirec, si pone come garanzia del focus continuo su questo aspetto.

Una gestione *'responsabile'* implica che la comunicazione da parte dei soggetti, sia scritta che orale, sia pienamente conforme con i criteri di rispetto, ascolto attivo ed empatia promossi dal gruppo.

Una gestione *'responsabile'* significa proteggere l'immagine dei propri clienti, dei clienti dei propri clienti e quella del gruppo.



*I nostri 3 valori
3 solide convinzioni di interesse collettivo*

I nostri 3 valori costituiscono il nucleo del nostro piano aziendale.

Raggiungere l'inedito, giocare in squadra e lasciare un impatto positivo sono i capisaldi del nostro impegno quotidiano.

È attraverso l'adesione collettiva a questi 3 moti d'azione che le nostre convinzioni prendono forma, vita e significato per ciascuno dei membri del Gruppo iQera.

Realizzare l'inedito



Significa seguire la nostra intuizione, esplorare ed eccellere.

Significa permettere alla ricchezza di ciascuno dei nostri collaboratori di esprimersi pienamente.

Significa saper abbracciare il cambiamento e gli errori per trasformarli in un'opportunità di apprendimento e di innovazione.



Giocare di squadra

Significa ascoltare, sentirsi responsabili l'uno dell'altro e provare piacere nel coltivare una cultura comunitaria.

Significa anche essere impegnati nella stessa avventura collettiva.



Lasciare un'impronta positiva

Significa essere utili al territorio in cui ci troviamo, essere utili a tutti gli attori economici e sociali con cui interagiamo.

Significa scegliere *il meglio* a lungo termine.

Essere leader nell'attività di gestione, recupero crediti e asset management ci obbliga ad agire con onore, generosità e responsabilità. Condurre le nostre attività di acquisto e gestione dei debiti richiede la rigorosa applicazione di regole di condotta professionale e di etica.

Al di là di questi obblighi legali associati a un'attività delicata, il gruppo, consapevole della sua responsabilità verso i debitori dei suoi clienti, si sforza di sviluppare relazioni uniche, fondate sull'empatia e la fiducia.

È un'attività che richiede significative capacità interpersonali per comprendere le situazioni più complesse e assistere e sostenere le persone più vulnerabili in ogni situazione di difficoltà al fine di individuare una soluzione equa e personalizzata.

Abbiamo sempre osservato e vissuto la nostra utilità nella catena del valore del ciclo della relazione finanziaria del cliente a contatto con i nostri clienti e i loro clienti. L'abbiamo anche misurata da diversi anni con strumenti che permettono di valutare la pertinenza delle nostre azioni e la soddisfazione che producono.

Nel corso degli anni, per questo, abbiamo deciso di strutturare i nostri diversi impegni commerciali, sociali, culturali e ambientali e di costruire la nostra politica di responsabilità sociale.

Più che una dichiarazione di intenti, la nostra politica di responsabilità sociale è il nostro manifesto Qer, "cura", la forza vincolante della nostra cultura: il nostro *Care Manifesto*.

Care Manifesto



Conduciamo un'attività che ha un impatto sociale. Senza di noi, le aziende corrono il rischio di avere delle difficoltà finanziarie. Con noi, i loro clienti, che si trovano in difficoltà, possono parlare con un gruppo che è molto consapevole della sua responsabilità sociale e comunitaria. Questo approccio etico ci permette di trovare la giusta soluzione di pagamento quando possibile. Quando non è possibile, ci aiuta ad attuare misure di sostegno e di assistenza adeguate.

La nostra politica di responsabilità sociale mette in evidenza la forza vincolante della nostra cultura, delle nostre relazioni umane e stabilisce i principi non negoziabili di come conduciamo la nostra attività.

La nostra politica di Responsabilità Sociale è strutturata intorno a 4 pilastri che si traducono in 17 impegni concreti e misurabili per una crescita utile e sostenibile.

I fondamenti della nostra politica di responsabilità sociale:

- L'etica come quadro di riferimento;
- Governance trasparente, equilibrata e volontaria;
- Qer, una filosofia per una relazione unica;
- Lasciare un impatto positivo.

I 4 Pilastri della politica di Responsabilità Sociale d'Impresa di iQera si traducono in 17 impegni concreti

Pilastro n. 1: L'etica come quadro di riferimento

- Impegno 1: I 10 principi del Patto Globale delle Nazioni Unite
- Impegno 2: Conformità, riservatezza e integrità
- Impegno 3: Garantire un'etica di recupero crediti
- Impegno 4: Proteggere i dati personali



Pilastro n. 2: Governance trasparente ed equilibrata

- Impegno 5: Assicurare una organizzazione degli organi di governo
- Impegno 6: Governare la salute economica del gruppo a breve e medio termine
- Impegno 7: Attuare e sviluppare un meccanismo di governance specifico per monitorare e migliorare i nostri impegni
- Impegno 8: Coinvolgere i soggetti destinatari in missioni di "Impatto"



Pilastro n. 3: - Qer, una filosofia per una relazione unica



- Impegno 9: Offrire un ambiente di lavoro e una vita comunitaria collaborativa
- Impegno 10: Creare un ambiente di apprendimento e garantire percorsi di carriera stimolanti
- Impegno 11: Fare della soddisfazione del personale un prerequisito per la soddisfazione dei nostri clienti
- Impegno 12: Promuovere l'ascolto attento e la ricerca di soluzioni per attuare un recupero crediti responsabile
- Impegno 13: Costruire relazioni di fiducia con i nostri clienti, partner e fornitori



Pilastro n. 4: Lasciare un impatto positivo

- Impegno 14: Interpretare le esigenze dei nostri clienti, assisterli e supportarli al meglio
- Impegno 15: Sostenere l'acquisizione di competenze e l'accesso all'occupazione per le popolazioni più vulnerabili
- Impegno 16: Ridurre l'impatto del carbonio nelle proprietà immobiliari e nei viaggi
- Impegno 17: Ridurre i nostri rifiuti e contribuire all'economia circolare

4. PRINCIPI INERENTI ALLA GESTIONE DELL'AZIENDA

4.1. TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ

La società attua una gestione amministrativa, contabile e finanziaria volta ad assicurare la continuità aziendale nell'interesse dei destinatari e in generale di tutti i soggetti portatori di interessi nei confronti dell'azienda.

Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti.

Ogni operazione contabile deve pertanto essere supportata da idonea documentazione attestante l'attività svolta, così da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione della provenienza o dell'aggiornamento dei documenti;
- la ricostruzione contabile e matematica delle operazioni.

In particolar modo, il personale deputato all'elaborazione dei dati



contabili è tenuto a controllare o a promuovere il controllo di tutte le operazioni contabili prodromiche alla produzione dei dati che confluiranno nel bilancio, anche al fine di ridurre le possibilità di errore.

Inoltre, poiché l'azienda si uniforma a valori di onestà e trasparenza, chiunque sia coinvolto a qualsiasi titolo nella redazione di documenti aziendali, sia contabili che amministrativi, è tenuto a produrre solo fatti materiali rispondenti al vero e a non tacere o alterare in alcun modo informazioni sulla situazione economica, finanziaria o patrimoniale dell'azienda.

Non è consentito modificare o eliminare registrazioni che devono essere conservate per eventuali procedimenti legali, indagini o revisioni.

Chiunque venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o dei documenti di cui al punto precedente o della documentazione di supporto deve darne immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza e agli organi competenti, con i canali e le modalità previsti dal Modello e dal Regolamento Whistleblowing.



4.2. GESTIONE DEI FLUSSI FINANZIARI

Tutte le operazioni di carattere finanziario, nonché tutti i movimenti di denaro in entrata e in uscita, sono effettuati da soggetti muniti dei relativi poteri, previa autorizzazione e sono sempre giustificati, tracciati e registrati.

Ogni operazione e/o transazione, intesa nel senso più ampio del termine, deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata ed in ogni tempo verificabile, in conformità con le procedure aziendali.



4.3. ANTIRICICLAGGIO E ANTITERRORISMO

La Società pone il massimo impegno per rispettare la normativa nazionale e comunitaria contro il riciclaggio di denaro e il terrorismo.

In base alla politica aziendale, è consentito stabilire rapporti di lavoro solo con parti rispettabili, coinvolte in attività legittime che utilizzano fondi provenienti da fonti legittime.

La Società dispone di proprie Policy e Regolamenti Antiriciclaggio e Policy Antiterrorismo, che si considerano parte integrante del presente Codice Etico.



5. RAPPORTI CON I DIPENDENTI E COLLABORATORI

5.1. PRINCIPI GENERALI E PRIVACY

Ogni dipendente e collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro ed assicurando una collaborazione attiva ed intensa, secondo le direttive dell'azienda, nonché conoscere ed osservare le norme deontologiche contenute nel presente Codice Etico, improntando la propria condotta al rispetto, alla cooperazione e reciproca collaborazione.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nello svolgimento dell'attività lavorativa, devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e reciproco rispetto nonché essere aperti alle verifiche ed ai controlli secondo le norme vigenti e le procedure interne.

Tutte le attività devono essere svolte con diligenza professionale.

Ciascuno deve fornire contributi professionali adeguati alle responsabilità assegnate.

Il personale deve conoscere ed attuare quanto previsto in tema di tutela della privacy, in relazione alla funzione esercitata e/o al livello di responsabilità assunto.



5.2. REGOLE DI CONDOTTA

I dipendenti ed i collaboratori non possono essere esonerati dall'osservanza di quanto previsto dal presente Codice Etico.

I dipendenti ed i collaboratori adempiono ai propri doveri d'ufficio con professionalità conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro concluso con l'azienda.

Nell'esplicazione della propria attività lavorativa, i dipendenti si impegnano a tenere una condotta uniformata ai principi di disciplina, di dignità e di moralità evitando ogni situazione che possa condurre a situazioni conflittuali.

La violazione di tali disposizioni costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'azienda e, quindi, illecito disciplinare passibile di sanzione.

5.3. DISCRIMINAZIONI, MOLESTIE E VIOLENZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Società si impegna ad offrire pari opportunità di lavoro e di crescita professionale a tutti i dipendenti e collaboratori sulla base delle capacità e delle qualifiche professionali, senza alcuna discriminazione o favoritismo.

Il personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

iQera Italia, pertanto, si impegna ad informare i destinatari dei principi contenuti nel presente Codice Etico circa la politica aziendale in materia.

iQera Italia esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non si verifichino molestie di alcun genere nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti o visitatori. Per molestia si intende qualsiasi forma di intimidazione, minaccia, comportamento o offesa verbale che sia di ostacolo al sereno svolgimento delle proprie funzioni ovvero l'abuso da parte del superiore gerarchico della posizione di autorità.

È vietata qualsiasi forma di molestia, violenza o discriminazione.

Sono considerate tali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti condotte:

- Subordinare qualsiasi decisione di rilevanza per la vita lavorativa del destinatario all'accettazione di favori sessuali o alle diversità personali o culturali, ovvero alle opinioni politiche o sindacali;
- Indurre i propri collaboratori a favori sessuali mediante l'influenza del proprio ruolo;



- Interferire ingiustificatamente con l'attività lavorativa altrui;
- Proporre relazioni interpersonali private nonostante espresso o evidente non apprezzamento;
- Alludere a disabilità e menomazioni fisiche o psichiche o a forme di diversità culturale, religiosa, politica o di orientamento sessuale;
- Minacce, osservazioni o allusioni di carattere sessuale offensive, commenti dispregiativi o battute basate su sesso, razza, religione, etnia, invalidità, età o altro stato protetto di una persona;
- Condotta fisica offensiva, ad esempio aggressione, contatto indesiderato o impedimento della libertà di movimento di un dipendente o di un collaboratore;
- Comunicazioni scritte offensive contenenti dichiarazioni o materiali che potrebbero offendere singoli individui appartenenti a un determinato gruppo protetto, quali caricature razziali o etniche;
- Avance sessuali indesiderate, proposte o richieste di favori sessuali;
- Uso di computer, incluso il sistema Internet e di posta elettronica, per trasmettere, comunicare o ricevere immagini, battute o messaggi di natura sessuale, allusivi o espliciti, o pornografici oppure altro materiale offensivo o dispregiativo.

Chiunque, nel prestare la propria attività in favore dell'azienda, ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato deve darne immediata comunicazione agli organi competenti, con i canali e le modalità previsti dal Regolamento Whistleblowing.

È proibito qualsiasi atto di ritorsione nei confronti di chiunque lamenta o segnala tali fatti incresciosi.

5.4. SELEZIONE DEL PERSONALE

L'azienda è impegnata a sviluppare le attitudini e le potenzialità di tutto il personale nello svolgimento delle proprie competenze affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi aziendali ed affinché tutti sviluppino competenze diffuse.

Per questo, iQera Italia si impegna a garantire le stesse opportunità di lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori sulla base delle capacità e delle qualifiche professionali senza discriminazioni.

iQera Italia, inoltre, prevede l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane, uniformando i propri processi decisionali in materia al criterio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi.

A tal fine le risorse umane dell'azienda vengono impegnate seguendo criteri di merito, efficacia ed efficienza, nel rispetto della Legge, della Contrattazione Collettiva applicata e dei principi etici di riferimento.

5.5. OFFERTA O RICEZIONE DI CONTANTI, OMAGGI, SERVIZI, FAVORI, ALTRI VANTAGGI O CORTESIE AZIENDALI



I soggetti destinatari del presente Codice Etico e i loro familiari non devono offrire, richiedere o accettare oggetti di valore a/da qualsiasi persona od organizzazione che collabora o cerca di collaborare con il gruppo iQera o è un'azienda concorrente della stessa, se tale situazione può essere considerata un tentativo di influenzare le decisioni aziendali.

Tali pratiche non solo sono contro la politica del Gruppo, ma possono essere anche una violazione delle leggi in vigore.

È vietato chiedere a qualsiasi cliente o fornitore di fornire omaggi o regali di qualsiasi tipo.

È consentito ai soggetti destinatari del presente Codice Etico ricevere doni o qualsiasi utilità di modico valore o costituenti pratiche – prassi di mera cortesia da fornitori e da terzi, in occasione di ricorrenze.

L'offerta o l'accettazione di contanti, equivalenti di contanti o titoli è vietata in ogni situazione.

5.6. USO E ABUSO DI SOSTANZE ALCOLICHE O STUPEFACENTI

iQera Italia vieta a ciascun dipendente o collaboratore l'assunzione durante l'orario di lavoro e/o prima di svolgere l'attività lavorativa di sostanze alcoliche o di sostanze stupefacenti, allucinogene o che comunque impediscano od ostacolino il regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

È vietato a tutto il personale possedere o utilizzare droghe illegali all'interno della sede di iQera Italia e/o durante lo svolgimento delle mansioni aziendali.

6. RAPPORTI CON I CLIENTI/COMMITTENTI

L'Azienda persegue il proprio successo d'impresa attraverso l'offerta di servizi di qualità, con costante attenzione per le specifiche esigenze di ogni singolo cliente/committente.

Le politiche commerciali sono finalizzate ad assicurare la qualità dei servizi ed a promuovere la completa soddisfazione delle esigenze dei clienti/committenti. È fatto pertanto obbligo a tutti i destinatari del presente codice di:

- Osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti/committenti;

- Fornire, con efficienza e cortesia e nei limiti delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità che soddisfino le ragionevoli esigenze dei clienti/committenti.

iQera Italia S.p.A. considera la conoscenza dei prodotti e dei servizi da parte dei Clienti un elemento essenziale per la realizzazione di un rapporto consapevole e trasparente. Per questo è impegnata a promuovere direttamente iniziative di carattere didattico, informativo e culturale e a sostenere soggetti pubblici e privati che operino con queste finalità.

7. RAPPORTI CON FORNITORI

I principi applicati alle relazioni intrattenute con i clienti/committenti devono caratterizzare anche i rapporti commerciali dell'azienda con i propri fornitori, con i quali essa è impegnata a sviluppare rapporti di correttezza e di trasparenza.

In particolare, i criteri di selezione degli stessi per l'assegnazione delle commesse sono subordinati ad obiettive e trasparenti valutazioni della loro professionalità e struttura imprenditoriale, della qualità, del prezzo, delle modalità di svolgimento del servizio e di consegna.





L'adesione ai principi sopraindicati è garantita dall'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità secondo lo standard internazionale ISO 9001:2015 e dal rispetto delle procedure interne in tema di acquisti e selezione dei fornitori.

I fornitori sono sensibilizzati a svolgere la loro attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel presente Codice Etico.

Nella scelta dei terzi a cui affidare l'esecuzione di prestazioni di qualsiasi genere, consulenti e professionisti inclusi, sono valutati il livello di competenza specifica, la capacità di rendere una prestazione del livello qualitativo richiesto nei tempi attesi, il livello di impegno economico richiesto dal prestatore e le eventuali garanzie dallo stesso riconosciute.

I soggetti incaricati della scelta dei fornitori, nello svolgimento delle funzioni cui sono preposti, devono agire nell'esclusivo interesse dell'azienda, astenendosi dal porre in essere condotte nelle quali possa anche solo potenzialmente essere ravvisata una situazione di conflitto di interessi, ovvero configurare ipotesi di reato od altri illeciti.

Essi, inoltre, devono osservare scrupolosamente le condizioni contrattualmente previste, mantenendo i rapporti con i fornitori secondo le buone consuetudini commerciali, portando tempestivamente a conoscenza di iQera Italia le eventuali problematiche emerse, in modo da valutarne le conseguenze sul sistema di approvvigionamento di beni e servizi aziendali.

Qualsiasi dipendente e collaboratore che riceva richieste implicite o esplicite di benefici deve immediatamente sospendere il rapporto d'affari con il richiedente e darne comunicazione agli organi competenti, con i canali e le modalità previsti dal Regolamento Whistleblowing.



8. RAPPORTI CON I TERZI

L'azienda uniforma la propria condotta nei rapporti con i terzi ai principi etici contenuti nel presente Codice. Il personale ha l'obbligo di informare i terzi dei contenuti del presente codice, di esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività e di segnalare all'Organismo di Vigilanza il mancato adempimento da parte dei terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice Etico.

In tutte le discussioni o in altri rapporti con la concorrenza, i dipendenti e collaboratori di iQera Italia sono tenuti ad evitare comunicazioni che potrebbero essere interpretate come un accordo espresso o implicito che mira a limitare la concorrenza.

9. RAPPORTI CON I MEDIA

iQera Italia riconosce il ruolo informativo svolto dai Media verso il pubblico. A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli.

Le comunicazioni di iQera Italia verso qualunque organo di informazione devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali; esse, inoltre, devono essere coerenti, omogenee ed accurate, conformi alle politiche e ai programmi aziendali.

I rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di comunicazione sono riservati agli organi e alle funzioni aziendali preposte.

I dipendenti e collaboratori di iQera Italia sono tenuti ad adottare la massima cautela e attenzione qualora si renda necessario pubblicare informazioni o comunicazioni correlate all'azienda.

In tali occasioni, è necessario:

- ottenere l'autorizzazione specifica di iQera Italia per l'utilizzo dei Social Media per conto della Società o del Gruppo;
- non divulgare informazioni aziendali riservate o di proprietà;
- non pubblicare messaggi online diffamatori o molesti.

10. COMPORAMENTI DEGLI ORGANI SOCIALI

Gli organi sociali sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni e principi del presente Codice Etico. In particolare, ai loro componenti è richiesto:

- di tenere un comportamento ispirato ad autonomia, indipendenza e correttezza con le istituzioni pubbliche, i soggetti privati, le associazioni economiche, le forze politiche, nonché con ogni altro soggetto nazionale ed internazionale;
- di tenere un comportamento ispirato ad integrità, lealtà e senso di responsabilità;
- di garantire una partecipazione assidua ed informata alle attività degli organi sociali.

11. TUTELA AMBIENTALE E DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

La salute e la sicurezza dell'ambiente e del personale sono componenti chiave dei Principi fondamentali della Società. Per questo iQera Italia adotta un Sistema di Gestione della Sicurezza sui luoghi di Lavoro secondo lo standard internazionale ISO 45001.



Ogni dipendente e collaboratore deve avere una conoscenza di base delle leggi e normative e delle politiche della Società che si applicano alla propria area di responsabilità e deve conoscere le risorse aziendali disponibili per garantire la conformità.

L'azienda si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza e dell'ambiente sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori e la tutela ambientale.

Per tali ragioni, iQera Italia fornisce ai propri dipendenti i migliori dispositivi di protezione individuali e collettivi disponibili e adegua le proprie procedure produttive alla miglior scienza ed esperienza del momento.

iQera Italia, inoltre, incoraggia i propri lavoratori a segnalare la necessità di eventuali correttivi rispetto alle dotazioni di sicurezza standard fornite qualora, per la tipologia, la peculiarità o la singolarità della lavorazione svolta, essi ravvisino l'opportunità di ulteriori presidi di sicurezza individuale o collettiva.



12. CONFLITTO D'INTERESSI

Tutti i soggetti destinatari del presente Codice Etico devono astenersi dallo svolgere attività che siano anche potenzialmente in conflitto con gli interessi della stessa, con ciò intendendosi ogni attività che possa contrapporre un interesse personale – diretto o indiretto – a quelli dell'azienda o che possa interferire con la capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse dell'azienda.

Prima di accettare un incarico di consulenza, di direzione, amministrazione, di prestazione di lavoro subordinato o autonomo, o altro incarico in favore di altro soggetto, oppure nel caso in cui si verifichi una situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, ciascun soggetto è tenuto a darne comunicazione al proprio superiore gerarchico o alla Direzione.

Parimenti, ciascun soggetto sopra richiamato è tenuto a segnalare con le stesse modalità di cui sopra, le situazioni di conflitto di interessi in cui versino altri soggetti e di cui sia venuto a conoscenza.

È fatto divieto di utilizzare informazioni riservate acquisite nello svolgimento delle attività lavorativa a vantaggio proprio o di un terzo.

13. TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE E DELL'AMBIENTE DI LAVORO

Ogni dipendente e collaboratore è tenuto a salvaguardare il patrimonio aziendale, custodendo i beni mobili ed immobili e le attrezzature dell'azienda con la massima diligenza.

Ogni dipendente e collaboratore è tenuto a salvaguardare il patrimonio informatico e telematico aziendale, custodendo le risorse tecnologiche e i supporti informatici dell'Azienda.

In particolare, ogni dipendente e collaboratore deve:

- rispettare scrupolosamente quanto previsto dal predetto codice e dalle policy di sicurezza di iQera Italia, anche al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici, per garantire quanto indicato nel Sistema di Gestione della Sicurezza delle informazioni aziendale (ISO 27001);
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, comunque non attinenti alla propria attività lavorativa o dannosi per l'immagine della Società;
- 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;
- non registrare sugli elaboratori aziendali software non autorizzati dal Responsabile dei Sistemi Informativi o file informatici dal contenuto non strettamente connesso all'attività lavorativa o illegali;
- non navigare su siti web dal contenuto non strettamente connesso all'attività lavorativa;



- non utilizzare i sistemi di comunicazione aziendali (e-mail, intranet, ecc.) per negoziare l'acquisto o la vendita di beni e servizi estranei all'esercizio dell'attività lavorativa né per consultare o diffondere materiale indecoroso, offensivo o dannoso per l'azienda o per i terzi.

Ogni dipendente e collaboratore è responsabile della protezione dei beni e delle risorse tecnologiche a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente i propri diretti superiori gerarchici di eventi potenzialmente dannosi per tali beni e risorse.

È vietato:

- la falsificazione, nella forma e/o nel contenuto, di documenti informatici pubblici o privati;
- qualsiasi forma di utilizzazione di documenti informatici falsi, così come la soppressione, la distruzione o l'occultamento di documenti veri;
- procurarsi, produrre, diffondere, consegnare o, comunque, mettere a disposizione della società o di terzi apparecchiature, dispositivi o programmi idonei a danneggiare un sistema informatico o telematico altrui, le informazioni in esso contenute o alterarne, in qualsiasi modo, il suo funzionamento;
- intercettare, impedire, o interrompere comunicazioni relative a uno o più sistemi telematici o informatici, nonché qualsiasi forma di rivelazione, anche parziale, a terzi del contenuto delle informazioni intercettate;
- la distruzione, il deterioramento, la cancellazione, l'alterazione o la soppressione di sistemi informatici o telematici e delle informazioni, dati o programmi negli stessi contenuti, di proprietà privata o utilizzati dallo Stato, da altro ente pubblico o a esso pertinenti o comunque di utilità pubblica.

Una volta stabilito il rapporto di lavoro con la Società, è possibile accedere a informazioni non pubbliche su clienti, fornitori e concorrenza.

Queste informazioni non possono essere utilizzate per vantaggi finanziari personali o per qualsiasi scopo che non rientra nelle normali responsabilità aziendali.

Le informazioni create, ottenute e compilate da o per conto di iQera Italia appartengono alla Società.

La protezione delle informazioni aziendali da uso, divulgazione e distruzione non autorizzata è una responsabilità di tutto il personale.

Ai dipendenti viene dunque richiesto di seguire le politiche sulla sicurezza dei dati e sulla privacy, e in particolare di:

- custodire i documenti cartacei in luoghi sicuri;
- non lasciare mai il PC incustodito, quando sul video vi sono informazioni confidenziali;
- utilizzare una password sicura, e non condividerla con nessuno.



14. CONTROLLI INTERNI

Per “controlli interni” si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, verificare e perseguire le attività dell’azienda con il fine di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire efficacemente le attività sociali e fornire con chiarezza informazioni veritiere, corrette e affidabili sulla situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società nonché individuare e prevenire i rischi in cui la Società possa incorrere.

È compito dell’azienda promuovere, a tutti i livelli, una cultura interna caratterizzata dalla consapevolezza dell’esistenza dei controlli ed orientata all’esercizio del controllo stesso.

I dipendenti e collaboratori devono, per quanto di loro competenza:

- contribuire al corretto funzionamento del sistema di controllo;
- custodire responsabilmente i beni aziendali, siano essi materiali o immateriali, strumentali all’attività svolta e a non farne un uso improprio.

Al tal fine la Società ha istituito, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs decreto legislativo n. 24/2023, un sistema di segnalazione Whistleblowing ed il *Regolamento per la gestione delle segnalazioni di violazioni Whistleblowing*, che ne disciplina l’applicazione.

I compiti di vigilare sull’osservanza e aggiornamento del modello di organizzazione, gestione e controllo, del presente codice – con riferimento alle disposizioni, regole, principi e divieti finalizzati a prevenire i rischi di commissione dei reati di cui al D. Lgs 231/2001 – di diffondere i principi etici ed i valori dell’azienda, proporre migliorie alle previsioni del Modello e del codice, chiarire eventuali dubbi interpretativi ed applicativi sono affidati all’Organismo di Vigilanza.

La vigilanza sull’osservanza e aggiornamento del presente codice per tutte le altre disposizioni, regole, principi e divieti non strettamente finalizzati a prevenire i rischi di commissione dei reati richiamati dal D. Lgs. 231/2001 spetta all’Organismo di Vigilanza.

All’Organismo di Vigilanza spetta, inoltre, il compito di ricevere le segnalazioni di eventuali violazioni del presente codice, con riferimento alle disposizioni, regole, principi e divieti finalizzati a prevenire i rischi di commissione dei reati richiamati dal D. Lgs. 231/2001

Tutti i dipendenti e collaboratori della Società, interni o esterni, hanno l’obbligo di segnalare ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all’Organismo di Vigilanza, che provvede ad un’analisi della segnalazione, eventualmente procedendo ad intervistare l’autore e il responsabile della presunta violazione.

Le segnalazioni di eventuali violazioni del codice saranno, inoltre, comunicate da parte del Presidente dell’Organismo di Vigilanza al C.d.A., secondo le modalità previste nel modello di organizzazione, gestione e controllo.

15. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO

L'osservanza delle norme del presente codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori dell'azienda.

La violazione delle norme etiche costituisce grave inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro, con ogni conseguenza di legge anche ai fini della conservazione del rapporto di lavoro e salvo il risarcimento dei danni causati.

La violazione delle norme e delle procedure può comportare l'irrogazione delle sanzioni previste nella parte del modello relativa al sistema sanzionatorio.

