



CODICE ETICO

NOVA GROUP S.R.L.
P. IVA 11173370963
Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

INDICE

1. PREMESSA E FINALITA' DEL CODICE ETICO
2. PRINCIPI GENERALI
- 2.1 DESTINATARI DEL CODICE ETICO
- 2.2 DIFFUSIONE E CONOSCENZA DEL CODICE ETICO
- 2.3 DIRITTI FONDAMENTALI
- 2.4 VALORE DELLE RISORSE UMANE
3. NORME PARTICOLARI: CRITERI DI CONDOTTA
- 3.1 IMPEGNI DELL'AZIENDA
- 3.2 DOVERI SPECIFICI DEI RESPONSABILI DI FUNZIONI AZIENDALI
- 3.3 DOVERI DEI DIPENDENTI
- 3.4 USO DI MEZZI E DEGLI STRUMENTI AZIENDALI
- 3.5 CONFLITTO DI INTERESSE
- 3.6 RISERVATEZZA
- 3.7 COMPORTAMENTO NELL'ATTIVITA' PROFESSIONALE E MODO DI OPERARE
- 3.8 RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA LIBERA CONCORRENZA
- 3.9 RAPPORTI CON I FORNITORI
- 3.10 RAPPORTI CON I CLIENTI
- 3.11 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE
- 3.12 RAPPORTI CON GLI ORGANI DI INFORMAZIONE
- 3.13 CONTROLLO INTERNO
- 3.14 TRASPARENZA CONTABILE
- 3.15 RISPETTO DELLE LEGGI VIGENTI SUL COPYRIGHT
- 3.16 ATTIVITA' DI MARKETING
4. NORME PARTICOLARI: ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO
- 4.1 VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO — PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI
- 4.2 PRINCIPI FINALI
5. INTEGRAZIONE CON I CODICI DI CONDOTTA
- 5.1 TUTELA DELLA PRIVACY
- 5.2 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI (RPO)
- 5.3 FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
- 5.4 SANZIONI E CONTROLLI
- 5.5 TRASPARENZA NELLE COMUNICAZIONI
- 5.6 PROFILAZIONE E LIMITI
- 5.7 GESTIONE DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI
- 5.8 MONITORAGGIO E AUDIT
- 5.9 CANALI AUTOMATIZZATI
- 5.10 ETICA DEL LAVORO
- 5.11 PRINCIPI ESG E RISPETTO AMBIENTALE
- 5.12 ESEMPI DI PROCEDURE DISCIPLINARI
- 5.13 VERIFICA PRELIMINARE E CONTRATTUALIZZAZIONE DEI PARTNER COMMERCIALI
- 5.14 SUBAPPALTO LIMITATO
- 5.15 SCRIPT E STRUMENTI APPROVATI

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

1 PREMESSA E FINALITA' DEL CODICE ETICO

Il presente Codice Etico è la carta fondamentale dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico - sociale di ogni componente dell'organizzazione aziendale della Nova Group S.r.l.

Esso costituisce un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili e/o eventualmente illeciti da parte di coloro che operano in nome e per conto dell'azienda, e ciò nella misura in cui introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità di ciascun operatore aziendale verso coloro che sono coinvolti direttamente e/o indirettamente nell'attività dell'azienda e cioè clienti, fornitori, soci, dipendenti, collaboratori, istituzioni pubbliche e chiunque altro, a qualsiasi titolo, intervenga nei processi aziendali.

I suoi destinatari sono chiamati al rigoroso ed integrale rispetto dei valori e principi in esso contenuti e sono tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della Nova Group S.r.l., nonché l'integrità del suo patrimonio economico, sociale ed umano.

Il Codice Etico non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti, sulle disposizioni regolamenti, sulle discipline di settore e sul CCNL adottato *ratione temporis*, che conservano la loro espressa e fondamentale efficacia e valenza.

Attraverso il Codice Etico, la Nova Group S.r.l. intende in particolare:

- definire ed esplicitare i valori ed i principi etici generali che informano la propria attività aziendale ed i rapporti con clienti, fornitori, soci, dipendenti, collaboratori, amministratori, istituzioni pubbliche ed ogni altro soggetto coinvolto nell'attività dell'azienda;
- formalizzare l'impegno a comportarsi sulla base dei principi etici della legittimità morale, dell'equità ed eguaglianza, della tutela della persona, della diligenza, della trasparenza, dell'onestà, della riservatezza, dell'imparzialità, della protezione della salute;
- indicare ai propri dipendenti, collaboratori e amministratori i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui richiede il puntuale rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa;
- adottare metodologie di lavoro e strategie commerciali conformi alle indicazioni di settore, ai codici di condotta proposti dalle associazioni categoriali, nonché alle eventuali istruzioni rese dalle società mandatarie e, comunque, conformi al GDPR 2016/679 ed ai principi di trattamento legale e minimizzato dei dati;
- definire gli strumenti di attuazione e la metodologia realizzativa.

2 PRINCIPI GENERALI

2.1 DESTINATARI DEL CODICE ETICO

Tutti i destinatari del presente Codice Etico sono tenuti a osservarne, in qualsiasi situazione e contesto, i contenuti e i principi ispiratori nell'ambito delle loro specifiche funzioni, attribuzioni ed attività.

Gli amministratori della società debbono ad esso conformarsi, nel proporre e realizzare i progetti, le azioni e gli investimenti utili ad accrescere nel lungo periodo il valore economico dell'impresa ed il

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

benessere dei propri dipendenti, clienti e fornitori; i responsabili di settore debbono farsi carico delle responsabilità verso l'interno e verso l'esterno, rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo; i dipendenti ed i collaboratori dell'azienda devono impegnarsi al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti nel territorio nazionale e, in presenza di dubbi e perplessità sulle modalità con cui procedere, dovranno chiedere ai propri superiori di offrire le necessarie direttive ed informative operative.

Ciascun destinatario del presente Codice Etico è espressamente tenuto a conoscere il contenuto, a contribuire attivamente alla sua attuazione e a segnalare eventuali carenze e violazioni.

Per garantire coerenza terminologica, il presente Codice Etico utilizza il termine "soggetti interessati" per riferirsi a clienti, utenti o chiunque sia destinatario del trattamento dei dati personali o dei servizi forniti dall'azienda.

2.2 DIFFUSIONE E CONOSCENZA DEL CODICE ETICO

La Nova Group S.r.l. si impegna a facilitare e promuovere la conoscenza del Codice Etico da parte dei suoi destinatari e a vigilare scrupolosamente sulla sua osservanza, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo per assicurare, in ogni caso, la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere, intervenendo, se del caso, con azioni correttive.

I dipendenti ed i collaboratori sono obbligati a riferire prontamente alla direzione aziendale qualsiasi notizia dovessero apprendere in merito alla violazione delle norme del Codice Etico, affinché l'azienda possa prontamente predisporre tutte le necessarie iniziative di tutela e tutti gli interventi che siano comunque utili a ricondurre l'operato alle norme dell'etica e a ripristinare la conformità alle norme di legge, ove violata.

2.3 DIRITTI FONDAMENTALI

La Nova Group S.r.l. agisce nella sua attività aziendale rispettando i diritti fondamentali di ogni individuo, tutelandone l'integrità morale e assicurando eguali opportunità.

La Nova Group S.r.l. desidera promuovere un ambiente di lavoro sereno, in cui tutti possano lavorare nel rispetto delle leggi, dei principi e dei valori condivisi; in particolare, essa non tollera alcuna forma di isolamento, sfruttamento o molestia per qualsiasi causa di discriminazione, per motivi personali e/o di lavoro.

È dunque espressamente vietata ogni tipo di discriminazione basata sulla diversità di razza, lingua, colore, fede e religione, affiliazione politica, nazionalità, etnia, età, sesso e orientamento sessuale, stato coniugale, invalidità e aspetto fisico, condizione economico-sociale; sono vietate altresì concessioni di qualsiasi privilegio legato ai motivi sopra elencati, fatto salvo quanto previsto dalle norme vigenti. La Nova Group S.r.l. vieta qualsiasi sanzione disciplinare nei confronti di coloro che abbiano legittimamente rifiutato una prestazione di lavoro richiestagli indebitamente da qualsiasi soggetto ad essa legato.

La Nova Group S.r.l., al pari di quanto sopra, ritiene fondamentale il rispetto della clientela e degli utenti, in uno alla tutela della *privacy* ed al trattamento conforme dei dati raccolti nell'esecuzione dei mandati da eseguire.

2.4 VALORE DELLE RISORSE UMANE

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

Dipendenti, collaboratori ed operatori aziendali costituiscono un fattore indispensabile per il successo dell'azienda. Per questo motivo, la Nova Group tutela e promuove il valore delle risorse umane onde migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze di ciascuno. La Nova Group S.r.l. crede che una sana competizione, intesa quale impegno al miglioramento, rappresenti un indispensabile fattore di sviluppo e progresso all'interno di un contesto di gruppi di lavoro.

Il riconoscimento dei risultati raggiunti, le potenzialità professionali e le competenze espresse costituiscono momenti centrali dello sviluppo professionale del personale di Nova Group S.r.l.

La selezione, la formazione, la gestione e lo sviluppo professionale vengono dunque effettuate senza discriminazione alcuna, secondo criteri di merito, di competenza e di professionalità.

Perseguendo tali principi e premiando, compatibilmente con la situazione economica aziendale, esclusivamente secondo detti criteri, la Nova Group S.r.l. assicura la tutela del principio delle pari opportunità e gestisce su tali basi gli avanzamenti di carriera e quelli retributivi, in un confronto continuo ed equilibrato con il mercato di riferimento, assicurando trasparenza, serietà, correttezza e chiarezza sui metodi di valutazione applicati.

La Nova Group S.r.l. offre inoltre al personale adeguati strumenti ed opportunità di crescita professionale. Essa considera l'apprendimento e la formazione un modello di acquisizione permanente, per mezzo del quale è possibile raggiungere conoscenza, comprendere ed interpretare efficacemente il cambiamento, acquisire nuove idee, migliorare la produttività, maturare una crescita individuale e complessiva dell'azienda.

La Nova Group S.r.l. pone al centro delle proprie attività l'innovazione, ritenendo che quest'ultima necessiti a livello organizzativo di un elevato dinamismo e attenzione per le persone che fanno parte dell'azienda, per i clienti e per i fornitori. In Nova Group S.r.l. l'innovazione non attiene solo al quadro strettamente tecnologico, ma anche alla sfera delle relazioni umane; a tal fine, essa fonde i valori tecnologici con quelli etici, proponendo, al suo interno, un clima di fiducia diffusa da cui consegue una migliore efficienza operativa, fondata sulla sinergia tra individuo e impresa, sul proprio senso di responsabilità e nel rispetto dello strettissimo legame tra imperativo economico e valore etico.

La Nova Group S.r.l. mediante il presente Codice Etico, riconosce il valore della dimensione sociale e ritiene che quest'ultimo si manifesti solo attraverso la responsabilità individuale. L'azienda, infatti, non può essere indifferente al tessuto sociale nel contesto in cui opera, ma è in continuo contatto con l'esterno.

3 NORME PARTICOLARI: CRITERI DI CONDOTTA

3.1 IMPEGNI DELL'AZIENDA

Gli organi sociali della Nova Group S.r.l., nella consapevolezza delle proprie responsabilità, si ispirano ai principi contenuti nel presente Codice Etico, e si impegnano ad orientare la propria attività a valori di onestà, integrità nel perseguimento degli obiettivi aziendali, lealtà, correttezza, rispetto delle persone e delle regole, collaborazione reciproca. In particolare gli amministratori

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

assumono l'impegno di condurre in modo responsabile la società, nel perseguimento di obiettivi di creazione di valore.

Più precisamente la Nova Group S.r.l. si impegna:

1. ad assicurare la massima diffusione del Codice Etico tra i dipendenti e i collaboratori esterni;
2. a fornire ogni possibile chiarimento circa l'interpretazione e attuazione delle norme del Codice Etico ed in particolare per quanto riguarda la sua applicazione nelle procedure aziendali;
3. a compiere verifiche in ordine a ogni notizia di violazione delle norme del Codice Etico e, in caso di accertata violazione, ad adottare le adeguate misure sanzionatorie;
4. ad adottare tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica e ad adoperarsi affinché venga garantita l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

La Nova Group S.r.l. garantisce inoltre la tutela e la sicurezza sui luoghi di lavoro per il proprio personale e per terzi, impegnandosi al rispetto della normativa sulla sicurezza sul lavoro e a promuovere la sicurezza di tutti i luoghi che costituiscono l'ambiente di lavoro stesso, anche al di là degli obblighi espressi di legge.

Nova Group S.r.l. assicura la tutela del principio delle pari opportunità e gestisce su tali basi gli avanzamenti di carriera e quelli retributivi, in un confronto continuo ed equilibrato con il mercato di riferimento, impegnandosi ad assicurare trasparenza, serietà, correttezza e chiarezza sui metodi di valutazione applicati.

La Nova Group S.r.l. si impegna a diffondere e consolidare una salda cultura e coscienza ambientale, operando sempre nel rispetto delle leggi vigenti e applicando le migliori tecnologie disponibili.

Il principio a cui Nova Group S.r.l. si ispira nasce dalla volontà di creare, offrire e mantenere un ambiente sano all'interno dell'azienda, fino ad estenderlo al più ampio concetto di preservare l'ambiente per le generazioni future, e ciò anche in riferimento alla tutela della "persona", sia essa dipendente e/o collaboratore e/o destinatario dei servizi offerti, ed alla tutela del "mercato".

3.2 DOVERI SPECIFICI DEI RESPONSABILI DI FUNZIONI AZIENDALI

Il comportamento di ciascun responsabile di settore o funzione aziendale si conforma ai valori del presente Codice Etico e rappresenta un esempio per i propri collaboratori.

Essi instaurano con i propri collaboratori rapporti improntati al rispetto reciproco e ad una proficua cooperazione, favorendo lo sviluppo dello spirito di appartenenza a Nova Group S.r.l., quale operatore coerente del settore call-center.

La motivazione dei dipendenti e la diffusione dei valori aziendali, in uno all'adozione di condotto commerciali ispirate ai principi di chiarezza, trasparenza e correttezza, in modo da consentirne l'interiorizzazione e la condivisione, sono essenziali: in tale ottica si pone l'impegno all'implementazione e al mantenimento di flussi informativi corretti, validi e motivanti, in grado di dare al dipendente la consapevolezza del contributo apportato all'attività aziendale da ciascuna delle risorse coinvolte.

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

Ciascun responsabile di settore o funzione aziendale sostiene la crescita professionale delle risorse assegnate, tenendo in considerazione le attitudini di ciascuna nell'attribuzione dei compiti, onde realizzare una reale efficienza in ambito operativo.

A tutti ed ognuno identicamente sono assicurate le medesime opportunità di esprimere il proprio potenziale professionale.

Ogni responsabile di settore o funzione aziendale presta la debita attenzione e, ove possibile e opportuno, dà seguito a suggerimenti o richieste dei propri collaboratori, in un'ottica di qualità totale, favorendo una partecipazione motivata alle attività dell'azienda.

Più in particolare ogni responsabile di settore o funzione aziendale ha l'obbligo di:

1. rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i dipendenti del proprio settore o funzione aziendale ed indirizzare tali dipendenti all'osservanza del presente Codice Etico;
2. operare affinché gli stessi comprendano che il rispetto delle norme del presente Codice Etico costituisce parte essenziale della qualità della prestazione del lavoro;
3. riferire alla direzione aziendale le notizie fornite da dipendenti o proprie rilevazioni circa i possibili casi, anche dubbi, di violazione delle norme del Codice Etico.

3.3 DOVERI DEI DIPENDENTI

Ferme le previsioni di legge, di regolamento e contrattuali in materia di doveri dei lavoratori, ai dipendenti sono richiesti professionalità, onestà, dedizione, lealtà, spirito di collaborazione e rispetto reciproco.

Le dinamiche che caratterizzano il contesto nel quale la società si muove richiedono l'adozione di comportamenti trasparenti. Il principale fattore di successo è dato dal contributo professionale ed organizzativo che ciascuna delle risorse umane impegnate assicura. Più precisamente i dipendenti della Nova Group S.r.l. dovranno:

1. astenersi da comportamenti contrari alle norme dettate dal presente Codice Etico;
2. astenersi da comportamenti contrari alle previsioni di cui al Codice di Condotta;
3. riferire tempestivamente all'amministrazione qualsiasi notizia in merito a possibili violazioni;
4. tenere, in ogni caso, condotte che siano ispirate alla massima trasparenza, correttezza e legittimità, prestando la propria attività con impegno e rigore professionale, fornendo un apporto adeguato alla responsabilità assegnate e agendo in modo da tutelare il prestigio e il buon nome dell'azienda, anche rispetto alle criticità del mercato.

I rapporti tra i dipendenti, a tutti i livelli, dovranno essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, reciproco rispetto e convivenza civile.

Ogni dipendente dell'azienda ha la responsabilità di acquisire la conoscenza delle leggi e regolamenti che riguardano i propri compiti in modo da riconoscere potenziali rischi e sapere quando chiedere il supporto aziendale.

Ogni dipendente dovrà improntare la propria attività, qualunque sia il livello di responsabilità connesso al ruolo, al più elevato grado di efficienza, attenendosi alle disposizioni operative impartite dai livelli gerarchici superiori e dovrà contribuire con colleghi e superiori al perseguimento degli obiettivi comuni. Il dipendente che ritenga che il suo responsabile diretto

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

voglia indurlo a comportamenti o atti non etici o illeciti deve avvertire immediatamente la direzione aziendale.

I dipendenti e i collaboratori esterni di Nova Group S.r.l. sono tenuti ad un costante impegno per dare il meglio delle competenze acquisite, ferma restando la consapevolezza di migliorarle continuamente tramite gli strumenti offerti dall'azienda e la volontà personale. Essi debbono essere mossi da naturale spinta competitiva e vengono di continuo indirizzati a realizzare miglioramenti, tanto relativi alle prestazioni individuali quanto a quelle di squadra, rivolgendo particolare attenzione all'importanza della gestione dei tempi, sia nella capacità di decisione che di scelta; Nova Group S.r.l. in tal modo, persegue l'eccellenza a partire dal livello individuale per arrivare a quello aziendale.

Nei confronti di terzi, il personale dell'azienda, in ragione delle competenze di ciascuno, dovrà avere cura di informare adeguatamente circa gli impegni e gli obblighi imposti dal Codice Etico, esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la sua attività, adottare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne, in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del Codice Etico.

3.4 USO DI MEZZI E DEGLI STRUMENTI AZIENDALI

Il dipendente e/o collaboratore è tenuto a garantire il massimo rispetto delle infrastrutture, mezzi, strumenti e materiali dell'azienda, e ciò anche in riferimento alle separate *istruzioni privacy*, segnalando, anche in forma anonima, con tempestività al proprio responsabile e/o ai vertici aziendali, l'eventuale uso difforme di tali dotazioni che ritenga altri ne facciano. Appartengono a queste categorie, ad esempio locali, arredamenti e suppellettili, dotazioni operative e attrezzature (quali auto aziendali, utensili, personal computer, stampanti, fotocopiatrici, server, o ancora strumenti di comunicazione, quali telefono, fax, posta elettronica, cancelleria personale, carta), funzionalità offerte dal sistema informativo aziendale (quali procedure di elaborazione, software, accesso ad internet e banche dati e simili). Il dipendente è tenuto ad utilizzare le dotazioni dell'azienda soltanto per l'espletamento delle mansioni lavorative cui è preposto. È pertanto tassativamente vietato ai dipendenti agire con i mezzi aziendali, siano essi informatici, tecnici o di qualunque altro tipo, per il conseguimento di fini o interessi privati o in concorrenza con le attività aziendali.

Al dipendente è consentito utilizzare dotazioni e/o materiale dell'azienda al di fuori delle strutture di quest'ultima soltanto nei casi di utilizzo per motivi aziendali, quali, ad esempio l'attività in trasferta presso sedi diverse da quella abituale, prestazioni lavorative in regime di distacco, e simili, ferma la necessità di espressa autorizzazione, anche in conformità alle previsioni di legge e di contratto. In ogni caso, è necessaria espressa autorizzazione del proprio superiore e/o dei vertici aziendali.

3.5 CONFLITTO DI INTERESSE

Al fine di evitare l'insorgere di conflitti di interesse ogni operazione e attività deve essere intrapresa soltanto ed esclusivamente nell'interesse dell'azienda e in modo lecito, trasparente e corretto.

I dipendenti devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi dell'azienda o che possono interferire con la loro capacità di assumere, in

modo imparziale, decisioni nell'interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice Etico. I dipendenti sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata alla Direzione.

A titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, si ricorda che determinano una situazione di conflitto:

1. interessi economici e finanziari del dipendente e/o della sua famiglia esercitati in concorrenza o contrasto con quelli dell'azienda;
2. svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti dell'azienda;
3. accettazione di denaro, favori o utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'azienda.

Vista la varietà delle citazioni che possono evidenziarsi, in caso di dubbio circa l'insorgenza o meno di conflitto di interesse i dipendenti dovranno rivolgersi al proprio responsabile per avere i chiarimenti del caso.

3.6 RISERVATEZZA

Il dipendente è tenuto a mantenere il più stretto e assoluto riserbo su tutte le informazioni relative all'azienda e/o ai suoi dipendenti delle quali sia a conoscenza in virtù della sua attività di lavoro. Questo al fine di evitare la divulgazione di notizie riservate attinenti all'organizzazione, ai metodi di produzione ed a qualsiasi altra informazione la cui divulgazione possa arrecare danno per l'azienda. In particolare il personale dovrà:

1. acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per le finalità direttamente riconducibili alla funzione svolta;
2. acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di specifiche procedure;
3. conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
4. comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione dei superiori;
5. assicurarsi che non sussistano i vincoli alla possibile divulgazione delle informazioni riguardanti i terzi collegati all'azienda da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso.

3.7 COMPORTAMENTO NELL'ATTIVITA' PROFESSIONALE E MODO DI OPERARE

La Nova Group S.r.l. in tutti i rapporti di affari si ispira ai principi di lealtà, correttezza, trasparenza, efficienza e concorrenza nel mercato.

I dipendenti dell'azienda e i collaboratori, anche esterni, le cui azioni possano, anche indirettamente, essere riferibili alla Nova Group S.r.l., dovranno seguire comportamenti corretti negli affari e nei rapporti con i clienti, indipendentemente dalla importanza dell'affare trattato.

Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti dei clienti o a loro parenti, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore. In ogni caso il tipo di spesa deve essere specificatamente autorizzato e accuratamente documentato, identificato in contabilità e propriamente trattato ai fini fiscali o per altri scopi di controllo interno.

Il dipendente a cui venga offerto o riceva elargizioni o omaggi da terzi, non imputabili a normali atti di cortesia commerciale, dovrà immediatamente informare il proprio superiore. In caso di omaggi natalizi o di altro genere destinati ai singoli addetti, tali omaggi dovranno essere portati a conoscenza della Direzione che esprimerà la propria valutazione sulla possibile accettazione. Anche i collaboratori esterni non dipendenti (consulenti, agenti, prestatori di servizi) devono attenersi ai principi contenuti nel presente Codice Etico.

Il lavoro aziendale deve essere svolto con professionalità, affidabilità, precisione, coerenza e cortesia. Deve essere garantita una totale condivisione delle conoscenze e un ambiente costruttivo finalizzato ad una cooperazione reciproca di gruppo, sia interna al gruppo stesso, sia aperta ad accogliere nuovi stimoli provenienti dall'esterno.

Deve essere posta tra i propri obiettivi principali la propria continua formazione personale, agendo per aumentare progressivamente le proprie conoscenze nell'ambito lavorativo e condividendo appieno quelle già acquisite.

Il proprio lavoro deve essere svolto in maniera professionale e competente, con assidua precisione, educazione e cortesia, verificando sempre il proprio operato prima della consegna dei lavori svolti e possibilmente con dettagliata documentazione scritta. Non deve essere mai accettato di svolgere un incarico per il quale non si è qualificati. Qualora ci si trovasse in difficoltà deve essere segnalato tempestivamente, per essere affiancati od eventualmente sostituiti. Si deve operare in modo onesto e trasparente nel pieno rispetto del presente Codice Etico, delle altre persone e dell'azienda stessa, nell'esclusivo interesse del cliente

3.8 RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA LIBERA CONCORRENZA

Fermo restando il rispetto delle norme sulla libera concorrenza, tutti i dipendenti sono tenuti ad agire in modo tale da conseguire i migliori risultati nella competizione.

È contrario alla politica dell'azienda avere scambi di informazione e/o accordi, intese con qualsiasi concorrente riguardo a prezzi, politiche di prezzo, sconti, promozioni, condizioni di vendita, costi di produzione: l'azienda non vuole in alcun modo restringere o falsare il libero gioco della concorrenza.

È analogamente vietata ogni forma di accordo, diretto o indiretto, che venga realizzato o posto in essere con concorrenti al fine di turbare l'andamento di pubbliche gare di forniture.

Ogni dipendente o collaboratore che opera nell'ambito dell'attività commerciale è pertanto invitato a sottoporre alla direzione qualsiasi dubbio o iniziativa che possa rientrare nelle fattispecie sanzionate dalla legge, al fine di operare nel pieno rispetto delle norme.

3.9 RAPPORTI CON I FORNITORI

Nei rapporti di approvvigionamento ed, in genere, di fornitura di beni e/o servizi è fatto obbligo ai dipendenti di:

1. osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;

2. ottenere la collaborazione dei fornitori nell'assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dei clienti in termini di qualità, costo e tempi di consegna;
3. osservare e fare osservare le condizioni contrattualmente previste e mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali;
4. portare a conoscenza della direzione i problemi insorti con un fornitore in modo da poterne valutare le conseguenze.

3.10 RAPPORTI CON I CLIENTI

Il cliente è il cuore dell'attività aziendale: il lavoro viene svolto prima di tutto per garantire la crescita del cliente stesso. Per cliente viene inteso chiunque usufruisca dei servizi e delle opere aziendali in qualsiasi forma giuridica esso si presenti.

Quanto preventivato deve essere svolto in modo completo, preciso e puntuale.

Il sistema o la soluzione fornita al cliente devono essere sempre preventivamente testati, devono rispondere alle caratteristiche di affidabilità e sicurezza, secondo quanto stabilito in fase di progettazione, diversamente andrà sostituita a carico della azienda. È fatto obbligo ai dipendenti dell'azienda di:

1. osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
2. fornire accurate ed esaurienti informazioni circa i prodotti e servizi offerti in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli;
3. attenersi a verità nelle comunicazioni pubblicitarie o di altro genere.

3.11 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione il dipendente e/o collaboratore che, in virtù delle mansioni svolte all'interno dell'azienda, sia preposto a funzioni di richiesta, gestione e/o amministrazione di contributi, sovvenzioni o finanziamenti provenienti dallo Stato o da altro Ente pubblico è tenuto, nei limiti delle sue funzioni, ad assicurarsi che i suddetti rapporti siano destinati alle finalità per le quali sono state richieste e a mantenere comunque una documentazione accurata di ogni operazione, che assicuri la massima trasparenza e chiarezza delle relative movimentazioni di denaro.

3.12 RAPPORTI CON GLI ORGANI DI INFORMAZIONE

L'azienda e tutti i suoi dipendenti e collaboratori anche esterni devono assicurare che l'immagine della Nova Group S.r.l. appaia consona al prestigio e all'importanza del ruolo che l'azienda possiede nel panorama delle aziende di servizi sul territorio.

I rapporti con gli organi di informazione sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità aziendali a ciò delegate e sono con queste preventivamente concordate.

I dipendenti non possono fornire informazioni o opinioni e rilasciare dichiarazioni in rappresentanza dell'azienda ai rappresentanti degli organi di informazione (come stampa, televisione, radio, etc.), né impegnarsi a rilasciarle senza la necessaria delega delle funzioni competenti.

In nessun modo o forma i dipendenti possono offrire pagamenti, regali o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale di funzioni degli organi di informazione.

3.13 CONTROLLO INTERNO

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

È politica dell'azienda diffondere a tutti i livelli non solo l'esistenza e l'importanza dei controlli ma anche una mentalità orientata all'esercizio dei medesimi.

Con il sistema di controllo interno Nova Group S.r.l. intende perseguire gli obiettivi generali di efficacia ed efficienza delle proprie operazioni, di salvaguardia dei beni e delle risorse aziendali, di osservanza delle leggi, dei regolamenti e delle procedure interne e di affidabilità dei dati contabili e finanziari.

Ogni dipendente ha quindi, nell'ambito della propria attività, la precisa responsabilità di realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e l'efficacia del sistema di controllo interno.

3.14 TRASPARENZA CONTABILE

Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Tutte le azioni e le operazioni devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

La trasparenza contabile si fonda sulla accuratezza, completezza e autorizzazione dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun dipendente è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione è conservata una adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. Tutta la documentazione deve essere tempestivamente e sistematicamente archiviata in modo che in qualunque momento si possa ricostruire il relativo quadro contabile: oltre l'archiviazione negli appositi raccoglitori cartacei, se previsto, i documenti dovranno essere memorizzati anche nei supporti elettronici dai quali potranno essere rapidamente rintracciati e visualizzati con apposito software documentale.

È compito comunque di ogni dipendente far sì che la documentazione relativa alla propria attività sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

In ogni caso i pagamenti aziendali da corrispondere dovranno essere esclusivamente commisurati alla prestazione e modalità indicate in contratto e non potranno essere effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale.

L'uso di fondi aziendali per fini illegali o impropri è severamente proibito.

A nessuno e per nessun motivo dovranno essere corrisposti pagamenti non basati su transazioni aziendali adeguatamente autorizzate o elargite forme illegali di remunerazione.

Ogni trascuratezza, omissione o falsificazione di cui i dipendenti venissero a conoscenza, deve essere prontamente riferita alla direzione.

3.15 RISPETTO DELLE LEGGI VIGENTI SUL COPYRIGHT

Nova Group S.r.l. si impegna al rispetto delle leggi vigenti sul Copyright.

L'uso di copie e la duplicazione illegale di software costituisce un reato che può avere gravi conseguenze per l'azienda o per l'utente finale. La legislazione italiana tutela il software con leggi

appropriate, in linea con l'evoluzione tecnologica e con le direttive dell'Unione Europea, che prevedono sanzioni penali ed amministrative per chi viola tali leggi. Tra l'altro, la legge vigente prevede azioni incisive e sanzioni amministrative pecuniarie per chi acquista software non originale.

In questi termini e sulla base delle normative vigenti, Nova Group S.r.l. si impegna a fornire sempre prodotti software originali, o in copia autorizzata, specialmente se si tratta di prodotti di terzi, necessari al completamento di una specifica soluzione. Tali prodotti dovranno essere corredati di licenza d'uso. Qualora i componenti software di terzi utilizzati siano integrati nella soluzione offerta, dovrà esserne fatta specifica menzione.

3.16 ATTIVITA' DI MARKETING

Nelle eventuali campagne di marketing Nova Groups S.r.l. si impegna a fornire unicamente informazioni corrispondenti alla realtà.

Si impegna altresì a rispettare la legge sulla Privacy in merito ad indirizzi ed altre informazioni relative ai target di riferimento delle campagne fornendo la possibilità, a chiunque ne faccia richiesta, di avere informazioni su come il proprio nominativo è stato reperito e offrendo la possibilità di cancellazione dalle liste. Anche per questo strumento di comunicazione le aziende associate si impegnano a:

1. gestire, in conformità alle vigenti norme in materia di privacy, i nominativi ed i dati contenuti nelle proprie mailing list e a non inviare via posta elettronica informazioni non veritiere o diffamanti;
2. non effettuare azioni di "spamming" sui clienti attuali e potenziali, a dare la possibilità di cancellazione dalle mailing list in qualsiasi momento e a fornire in ogni momento informazioni su come sono stati reperiti i dati di un utente;
3. dotarsi di tutti gli strumenti tecnologici necessari affinché, nell'invio delle comunicazioni via posta elettronica, non vengano allegati file che possano contenere virus informatici atti a danneggiare i contenuti dei computer riceventi o i loro sistemi di posta elettronica.

4 NORME PARTICOLARI: ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO

4.1 VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO — PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI

Nova Group S.r.l. si è fino ad oggi contraddistinta per una lunga tradizione di rispetto delle vigenti normative per ogni specifico settore di interesse riscuotendo credibilità e apprezzamento da parte dei clienti. Un comportamento non etico o illecito determinerebbe per l'azienda la lesione del rapporto fiduciario con danni gravissimi sull'immagine, reputazione e credibilità.

I dipendenti e collaboratori esterni sono tenuti al rispetto del presente Codice Etico sotto tutti gli aspetti.

L'osservanza delle norme del presente Codice Etico costituisce perciò parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei prestatori di lavoro (dipendenti e collaboratori) della Nova Group S.r.l. ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 2104 e 2106 del c.c.

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico da parte dei prestatori di lavoro (dipendenti e collaboratori) costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali e potrà

determinare, a seconda dei casi l'applicazione delle sanzioni e dei provvedimenti disciplinari previsti dai Contratti Collettivi applicabili, la risoluzione del rapporto, il risarcimento del danno.

Nova Group S.r.l. prenderà gli opportuni provvedimenti nei confronti di coloro le cui azioni siano risultate in violazione del presente Codice Etico.

I provvedimenti disciplinari potranno comprendere, a discrezione esclusiva della Nova Group S.r.l. il richiamo verbale o scritto, la sospensione o la risoluzione immediata del rapporto di lavoro o di affari, o qualsiasi altro procedimento disciplinare ritenuto opportuno per le circostanze.

Alcune violazioni del presente Codice Etico potranno anche essere perseguite civilmente o penalmente dalle autorità amministrative o altre autorità.

4.2 PRINCIPI FINALI

Il presente Codice Etico non costituisce, né sottintende in nessuna forma una condizione di impiego o una garanzia di impiego.

Il rapporto di lavoro potrà essere risolto secondo i termini del medesimo e ai sensi delle normative applicabili.

Le norme contenute nel presente Codice Etico non rappresentano un elenco esaustivo delle norme adottate dalla Nova Group S.r.l. né un elenco esaustivo delle tipologie comportamentali suscettibili di provvedimenti disciplinari, compreso il licenziamento.

Il presente Codice Etico viene applicato a tutti i dipendenti che verranno d'ora in poi assunti mentre, per quelli assunti in precedenza sarà dagli stessi approvato mediante specifica accettazione.

5 CODICI DI CONDOTTA

Ai fini della conformità al Codice di condotta per le attività di telemarketing e teleselling approvato dalle associazioni di categoria e al Codice di condotta adottato da TIM, che si allegano facendo parte integrante ed inscindibile del presente documento, si formulano le seguenti integrazioni.

5.1 TUTELA DELLA PRIVACY

Viene garantita l'applicazione rigorosa del principio di minimizzazione dei dati personali e della loro conservazione limitata al solo periodo necessario per il trattamento.

Nova Group S.r.l., anche quale "aderente" si impegna ad implementare misure tecniche e organizzative idonee a garantire un alto livello di sicurezza per i dati personali trattati. Qualsiasi attività di telemarketing o teleselling deve avvenire nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO).

5.2 REGISTRO PUBBLICO DELLE OPPOSIZIONI (RPO)

Prima di avviare campagne di telemarketing, è obbligatorio verificare tutte le numerazioni contattabili rispetto al RPO, come previsto dalle normative vigenti.

Ogni soggetto che manifesta l'opposizione al trattamento dei propri dati deve essere prontamente inserito nella black-list aziendale.

5.3 FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Il personale coinvolto in attività di teleselling e telemarketing deve essere formato annualmente in merito alla normativa sulla protezione dei dati personali.

5.4 SANZIONI E CONTROLLI

NOVA GROUP S.R.L.

P. IVA 11173370963

Sede legale: Via Dante n. 7
80027 - Frattamaggiore (NA)

L'inosservanza delle disposizioni contenute nei Codici di Condotta comporterà l'adozione di provvedimenti disciplinari nei confronti dei soggetti coinvolti. Questa integrazione è finalizzata a rafforzare la trasparenza e il rispetto dei diritti degli interessati, nonché a promuovere la fiducia degli utenti nei confronti dell'azienda e del settore di prevalenza.

In caso di violazioni contrattuali, Nova Group S.r.l. applicherà penalità economiche e/o risoluzioni contrattuali in linea con quanto stabilito nel Codice di Condotta AGCOM.

5.5 TRASPARENZA NELLE COMUNICAZIONI

L'azienda garantisce che le comunicazioni telefoniche siano trasparenti, fornendo un'informativa chiara e facilmente comprensibile agli utenti. Gli operatori devono identificarsi e dichiarare immediatamente la finalità della chiamata, come previsto dal Codice di condotta adottato.

È obbligatoria l'identificazione del numero chiamante, utilizzando prefissi specifici numerazioni facilmente identificabili come provenienti dall'azienda o dai suoi partner) o numeri chiaramente richiamabili (numerazioni che consentano all'utente di contattare direttamente l'azienda), secondo le disposizioni AGCOM.

5.6 PROFILAZIONE E LIMITI

L'azienda applica il principio di minimizzazione per la raccolta e il trattamento dei dati personali.

Qualsiasi attività di profilazione è soggetta a consenso esplicito e a una trasparente comunicazione agli utenti sui metodi utilizzati e sugli obiettivi delle analisi.

Gli utenti hanno diritto di opposizione alle attività di profilazione in qualsiasi momento.

5.7 GESTIONE DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI

Sono adottate procedure chiare e tempestive per consentire agli utenti di esercitare i propri diritti:

- Accesso ai dati: gli interessati possono richiedere copia dei dati detenuti dall'azienda.
- Rettifica e cancellazione: viene garantita la correzione di errori e la cancellazione dei dati quando richiesto.
- Portabilità dei dati: in conformità con il GDPR, è possibile trasferire i dati personali ad altro fornitore.

5.8 MONITORAGGIO E AUDIT

Per garantire la conformità delle attività svolte da partner e fornitori, sono previsti audit periodici e verifiche regolari condotte da un team dedicato interno, supportato da esperti esterni quando necessario.

L'azienda utilizza meccanismi come numerazioni civetta per monitorare l'aderenza alle procedure. Eventuali non conformità riscontrate saranno immediatamente gestite con azioni correttive.

5.9 CANALI AUTOMATIZZATI

Le attività di telemarketing e teleselling tramite canali automatizzati devono rispettare rigorosamente il consenso esplicito fornito dagli utenti. Vengono implementate misure di sicurezza avanzate per garantire la protezione dei dati trattati.

Qualora venissero utilizzati strumenti di comunicazione automatizzati, come chatbot, SMS o IVR, l'azienda si impegna a:

- Fornire un'informativa chiara e accessibile per gli interessati, specificando le finalità del trattamento.

- Garantire opzioni semplici e dirette per il rifiuto o la cancellazione dei propri dati.
- Implementare misure di sicurezza per prevenire accessi non autorizzati e garantire la protezione dei dati.

5.10 ETICA DEL LAVORO

L'azienda promuove un ambiente lavorativo equo e rispettoso per gli operatori, con una formazione continua sui diritti dei consumatori e sulla normativa sulla privacy.

Le condizioni di lavoro rispettano gli standard definiti dal Codice Etico e dalle normative di settore.

5.11 PRINCIPI ESG E RISPETTO AMBIENTALE

L'azienda adotta un approccio orientato alla sostenibilità, promuovendo:

- L'uso efficiente delle risorse aziendali per ridurre l'impatto ambientale.
- Iniziative per sensibilizzare i dipendenti sulla sostenibilità ambientale.
- Obiettivi di lungo termine per allinearsi agli SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile) delle Nazioni Unite, in particolare in materia di energia pulita e accessibile.

Nova Group S.r.l., sensibile alle tematiche di tutela dell'ambiente ed impegnata nel rispetto dell'ambiente e nel suo sviluppo, è attiva nel promuovere presso le proprie strutture e rispetto a tutti i dipendenti collaboratori diretti e/o indiretti la cultura del rispetto ambientale.

Inoltre, per quanto concerne i propri siti e sedi amministrative e produttive, Nova Group S.r.l., pretende il rispetto della normativa ambientale e promuove lo sviluppo del senso civico di rispetto verso l'ambiente da parte di tutti i propri dipendenti e di tutte le risorse che operano per la società stessa.

Conseguentemente, è preteso il rigoroso rispetto da parte di tutti della normativa ambientale e sono vietati tutti i comportamenti atti ad offendere o mettere in pericolo la salvaguardia dell'ambiente, sia esso inteso come suolo, acque, aria, fauna, flora, etc.

Nell'ottica della massima tutela dell'ambiente, Nova Group S.r.l. adotta e favorisce i sistemi di produzione energetica alternativa ecocompatibile, nonché attua e sostiene il riciclo dei materiali.

5.12 ESEMPI DI PROCEDURE DISCIPLINARI

In caso di violazioni del Codice Etico, potranno essere applicate le seguenti misure disciplinari, proporzionali alla gravità:

- Richiamo verbale o scritto per violazioni minori.
- Multa o Sospensione temporanea in caso di recidiva o gravi inadempienze.
- Risoluzione del rapporto lavorativo per condotte contrarie ai principi aziendali o leggi vigenti.
- In ogni caso, dovrà farsi riferimento alle previsioni di cui all'art. 7, L. 300/70, nonché alla sezione disciplinare del CCNL categoriale applicato.

5.13 VERIFICA PRELIMINARE E CONTRATTUALIZZAZIONE DEI PARTNER COMMERCIALI

Nova Group S.r.l. si impegna ad effettuare verifiche preliminari sull'affidabilità e conformità normativa dei partner commerciali. In particolare, ogni partner commerciale dovrà:

- Essere iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC);

- Garantire il rispetto delle normative vigenti, incluse quelle relative alla privacy e al telemarketing.

5.14 SUBAPPALTO LIMITATO

Nova Group S.r.l. limita il subappalto delle attività a un solo livello e solo previa autorizzazione scritta. I subappaltatori dovranno rispettare gli stessi requisiti dei partner commerciali e garantire la conformità normativa.

5.15 SCRIPT E STRUMENTI APPROVATI

I partner commerciali devono utilizzare esclusivamente script approvati da Nova Group S.r.l. Tutte le adesioni contrattuali devono essere acquisite tramite Sistemi di *verbal ordering* conformi e/o Strumenti digitali sicuri, come la firma elettronica.