



Il Codice etico e ambientale di eGlue esprime gli impegni e le responsabilità nella conduzione delle attività aziendali assunti dal personale di eGlue siano essi amministratori o dipendenti.

Inoltre esprime i valori profondi e regola i rapporti con la comunità e con le realtà, ambientali e sociali in cui è inserito.

Mission

eGlue opera al servizio della comunità, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza delle persone, con l'impegno di assicurare alle prossime generazioni un mondo migliore.

La nostra mission è erogare soluzioni evolute di *Customer Communication Management Service*, investendo nelle persone e nell'intelligenza produttiva, mettendo al centro i loro desideri e le loro necessità, senza mai allontanarsi dai vincoli necessari per mantenere un'alta qualità del prodotto.

eGlue opera nella "gestione documentale in outsourcing", affiancando i propri clienti nel rendere più efficaci e meno costosi i processi di comunicazione con i clienti finali mediante un'offerta di servizi gestiti best-in-class, con un unico principio di riferimento: "il servizio come responsabilità".

Cultura del servizio

eGlue è convinta che maggior rigore non significhi minore flessibilità, ma un'organizzazione trasversale che sia in linea con la realtà e i principi della *digital transition*. A questo riguardo, e basandosi sulle best practice che ha potuto conoscere, eGlue ha elaborato un approccio che rappresenta il punto di riferimento pratico e il termine ideale per ogni scelta adottata.

Prima di tutto occorre che vi sia sintonia culturale tra i soggetti con cui si viene in contatto, perché senza questa non sarà possibile innescare alcun progetto. Questo approccio culturale basato sulle persone ne comporta un altro, fondamentale, che riguarda la condivisione della responsabilità e quindi di tutti gli atteggiamenti spregiudicati o opportunistici. Solo su questa base sarà possibile realizzare un servizio che al tempo stesso è efficace e tempestivo, realizzato ai più bassi costi possibili e in pieno controllo delle performance, ovvero che introduce continua innovazione per gestire la transizione.

Tutela del dialogo verso gli stakeholder

eGlue aspira a realizzare il massimo rapporto di fiducia con i suoi *stakeholder*, ovvero le categorie di individui, gruppi o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione di eGlue o che in ogni caso vengono coinvolti nella realizzazione dei suoi obiettivi e attività. *Stakeholder* sono quindi tutti coloro che compiono investimenti connessi alle attività di eGlue (azionisti, collaboratori, clienti, fornitori, partner). Inoltre sono da considerarsi *stakeholder* i singoli individui o i gruppi di individui, le aziende e le organizzazioni, le istituzioni o altre forme di associazione i cui interessi possono essere influenzati dalle azioni e dagli effetti diretti e indiretti delle attività di eGlue.

Comportamenti non etici

eGlue è convinta che nella gestione degli affari i comportamenti non etici compromettano il rapporto di fiducia con gli *stakeholder*. Non sono etici, e



favoriscono l'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti dell'impresa, i comportamenti di chiunque, singolo od organizzazione, cerchi di appropriarsi dei benefici della collaborazione altrui, sfruttando posizioni di forza.

Reputazione

Per eGlue la reputazione è un vero e proprio asset di *soft-power*, una risorsa immateriale essenziale a cui eGlue ha lavorato fin dalla fondazione. All'interno questa contribuisce a prendere e attuare le decisioni senza frizioni, a organizzare il lavoro senza procedure burocratiche e ricorso all'autorità. All'esterno invece favorisce gli investimenti degli azionisti, la fedeltà dei clienti, l'attrazione delle migliori risorse umane, la serenità dei fornitori, l'affidabilità verso i creditori. Chiarendo i doveri di eGlue nei confronti degli *stakeholder*, il Codice etico e ambientale si propone il suo rispetto come termine di confronto su cui giudicare la reputazione di eGlue.

Reciprocità

Concepito su un principio di condivisione e cooperazione allo scopo di ottenere vantaggi e benefici reciproci dei soggetti coinvolti a partire dal rispetto delle differenze di ogni ruolo, il Codice richiede che ciascuno stakeholder si comporti nei confronti di eGlue secondo le stesse regole di condotta etica. Gli assunti e le regole di questo Codice hanno quindi come destinatari i singoli componenti del board (Consiglio di Amministrazione) e di altri organi di controllo di eGlue.

Inoltre, il Codice si rivolge ai dirigenti, i dipendenti e i collaboratori legati a eGlue da rapporti contrattuali a qualsiasi titolo, anche occasionali. Infine, eGlue richiede a tutte le imprese con cui entra in contatto, ai partner e ai fornitori di adottare una condotta in linea con le idee, i principi e le aspirazioni del Codice etico e ambientale di eGlue, che dunque l'azienda considera efficiente e valido sia in Italia che all'estero, pur in considerazione del rispetto e della diversità culturale.

Valori generali

Onestà

In nessun caso l'interesse di eGlue può giustificare una condotta non onesta. Nell'ambito della loro attività professionale, quindi, i collaboratori di eGlue sono tenuti a rispettare le leggi vigenti nello stato in cui operano, il Codice etico e i regolamenti, esterni e interni.

Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi *stakeholder* (la scelta dei clienti da servire, i rapporti con gli azionisti, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori e dei partner, i rapporti con la comunità circostante e le Istituzioni che la rappresentano), eGlue 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.

Correttezza



Nella conduzione di qualsiasi attività si devono escludere ed evitare contesti o situazioni dove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse. Per conflitto d'interesse s'intende sia il caso in cui un collaboratore persegua un interesse diverso dalla *mission* di eGlue e dal bilanciamento degli interessi degli *stakeholder*, o che possa avvantaggiarsi personalmente di una o più opportunità d'affari create dall'impresa, sia il caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione, nei loro rapporti con eGlue.

Riservatezza

eGlue opera in conformità alle norme giuridiche vigenti. I suoi collaboratori sono quindi tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività, come nel caso di insider trading o manipolazione del mercato.

Risorse umane

eGlue mette al centro da sempre la persona e le sue potenzialità, l'intelligenza creativa ed emotiva. Per questo i collaboratori di eGlue sono un fattore indispensabile e basilare delle proprie attività e considerato indispensabile per il suo successo. A questo fine, eGlue tutela, promuove e sostiene lungo tutto il percorso delle attività le risorse umane interne ed esterne, per creare e aumentare il patrimonio e le competenze di ciascuno.

Integrità della persona

eGlue garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, delle regole comportamentali della buona educazione e ambienti di lavoro sicuri e salubri. eGlue agisce creando le condizioni affinché nell'ambiente di lavoro non si verificano episodi di intimidazione, mobbing o *stalking*. eGlue non accetta e non tollera richieste o minacce volte a 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.

Equità

Nella sottoscrizione e gestione dei rapporti contrattuali che presuppongono e realizzano relazioni gerarchiche eGlue si impegna affinché l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitandone ogni abuso. In particolare, eGlue garantisce che l'autorità non si trasformi in esercizio del potere lesivo della dignità e dell'autonomia del collaboratore, e che le scelte di organizzazione del lavoro salvaguardino il valore dei collaboratori.

Informazione trasparente e completa

I collaboratori di eGlue sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili e accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'Azienda, gli *stakeholder* siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti.

Diligenza, accuratezza, negoziazione



I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. eGlue si impegna a non sfruttare condizioni di minoranza delle proprie controparti, evitando che chiunque operi in nome di eGlue cerchi di approfittare per sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza del partner.

Qualità del servizio

eGlue orienta da sempre e nel modo più assoluto la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri clienti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi.

Responsabilità

eGlue è 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 eGlue intende condurre i suoi investimenti in chiave sostenibile, nel rispetto delle comunità locali e nazionali, supportando progetti, attività e ricerche di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione.

Salvaguardia ambientale

L'ambiente è un bene primario che eGlue si impegna a salvaguardare ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali nell'ottica dei diritti delle generazioni future.

Controllo delle informazioni privilegiate

eGlue adotta un apposito regolamento per la gestione e il trattamento delle informazioni riservate, contenente anche le procedure per la comunicazione all'esterno di documenti e informazioni concernenti eGlue, con particolare riferimento alle informazioni privilegiate.

eGlue vieta agli esponenti aziendali, ai dipendenti e ai collaboratori di porre in essere comportamenti che possano dare luogo a fenomeni di *insider trading* e di manipolazione del mercato. In particolare acquistare, vendere o compiere altre operazioni utilizzando informazioni privilegiate; comunicare le suddette informazioni ad altri, al di fuori del normale esercizio del lavoro, della professione, della funzione o dell'ufficio.

Politica ambientale

eGlue garantisce che le varie attività da essa erogate perseguano obiettivi coerenti con quelli strategici in materia ambientale. Assume tra i principi che guidano il suo operato quelli della tutela dell'ambiente naturale e della minimizzazione dell'impatto ambientale provocato dalle proprie attività.

Per attuare questi principi la direzione intende impegnare risorse al fine di migliorare nel tempo la gestione dei propri aspetti ambientali perseguendo un continuo miglioramento, che deve essere conseguito anche attraverso lo sforzo di tutto il personale aziendale o che opera per l'azienda rivolto a prevenire o contenere gli impatti ambientali derivanti dalle attività svolte.



eGlue si impegna a rispettare la normativa ambientale applicabile alle sue attività, mantenendo sempre aggiornata la conoscenza degli interventi in materia di protezione dell'ambiente che si dovessero rendere necessari.

La prevenzione dell'inquinamento, in tutte le sue forme possibili, è considerato altresì un principio fondamentale da porre alle base del Sistema di Gestione e che la Direzione intende pertanto perseguire nei limiti imposti dalle tecnologie disponibili ed economicamente praticabili.

eGlue si impegna inoltre a collaborare con le autorità, le comunità locali e le associazioni ambientaliste sulle tematiche relative ai propri aspetti ambientali. Il principio cui ci si ispira nell'applicazione della Politica per la Qualità & Ambiente è la definizione dei ruoli, delle relazioni, delle interfacce e delle responsabilità, e la loro visibilità verso tutti gli attori del processo

Per questo la Direzione promuove e si aspetta la partecipazione di ognuno al processo "senza fine" di raggiungimento della eccellenza.
