



# CODICE DI CONDOTTA

2023

# CODICE DI CONDOTTA

- 1** La nostra storia, Mission e Valori -  
Le parole del CEO
- 2** Prefazione
- 3** Il Codice di Condotta Staff
- 4** Policy e Procedura generale HR
- 5** Policy e Procedura generale dello Staff
- 6** Norme fondamentali

## 1. La nostra storia, mission e valori

*“Non basta un nome, non basta una lingua, per costruire una comunità. E’ necessario immaginare dei luoghi, dei simboli e sistemi di regole per far sì che un’azienda diventi anch’essa un organismo al servizio di una comunità più ampia”*

Il marchio nacque nel 2004 e fu intessuto intorno ad esso un network liquido di persone. La lingua era il CRM, eppure non bastava. Nel 2007 si posero le prime fondamenta, e poi ancora nel 2014 i pilastri su cui l’anno successivo nacque quest’azienda. Oggi, alle soglie del 2023, abbiamo costruito insieme una comunità dalle mura trasparenti e permeabili, tese ad accogliere sempre nuove persone: audaci, perseveranti, ambiziose.

Quello che segue non è solo un manuale di on-boarding.

È il nostro manifesto, pochi principi, facili da ricordare, con la speranza che possano ispirare per il raggiungimento di nuovi traguardi, che lascino alle persone la libertà di crescere, qui e altrove, e di trasmettere il senso di un’organizzazione fondata su un nuovo umanesimo.

In CRMpartners fare business è innanzitutto il proprio benessere, come comunità di individui, lavoratori, partner e clienti che possono e vogliono lasciare un segno. Il segno dell’intelligenza, della creatività, del pensiero, e dell’anima: perché varcare queste mura non si porti dietro la memoria di abdicare del tempo alla nostra esistenza, ma piuttosto significhi dedicare noi stessi e noi stesse alla costruzione di un progetto personale e di comunità, in cui riconoscere e ritrovare la propria identità.

**Il CEO,**

**Armando De Lucia**

## Guida alla lettura

Il documento consta di due parti.

Nella **prima parte** sono state raccolte **le politiche e le modalità di gestione HR**. Il processo che ha portato all'ideazione e individuazione di tali politiche e regolamenti è stato impegnativo ma pensato per la creazione di un clima aziendale trasparente, sincero e inclusivo, ma anche per far sentire il personale, ancor di più, parte integrante dell'azienda. Essendo la nostra una realtà, seppur ancora di piccole dimensioni, in costante crescita, abbiamo ritenuto necessario già da ora individuare delle **policy applicabili a tutte le risorse**.

Le policy oggi in uso sono il frutto di un'attenta analisi delle attività svolte ma anche e soprattutto dei rapporti che vi sono all'interno della società, tra collaboratori e collaboratrici alla pari ma anche tra management e dipendenti. In tale parte vengono affrontati **sette principi ritenuti essenziali per la creazione di policy aziendali in materia HR**. Tali politiche sono state analizzate tenendo conto degli obiettivi ad esse connesse e tenendo conto delle modalità e degli strumenti attuativi che effettivamente vengono applicati all'interno di CRMpartners.

Nella **seconda parte** sono invece state affrontate alcune **tematiche (condivise anche con il Codice Etico) di cui CRMpartners si sente portavoce**. Alcuni principi vengono affrontati in maniera più sintetica perché già affrontati nel Codice Etico, altri perché espressamente visti e analizzati anche nei contratti di lavoro. Infine, altri ancora vengono analizzati più dettagliatamente affinché diventino delle linee guida comuni che non possono essere oggetto di interpretazioni sbagliate.

## 2. Prefazione

*“Nessun uomo è un’isola, completo in se stesso. Ogni uomo è un pezzo del continente, una parte del tutto.”*

*John Donne*

**CRMpartners è una grande squadra ed ognuno di voi è fondamentale per la realizzazione del nostro team.** Esattamente come accade nelle attività sportive, è necessario che siano delineate e comprese le regole del gioco: questo è il motivo che ci spinge a realizzare tale manuale.

Insieme si possono fare grandi cose ma è necessario conoscerne le modalità ed è importante che voi siate a conoscenza di ciò che la società ha messo a vostra disposizione e di ciò che la società si aspetta da voi.

A tal fine, nel presente documento troverete i nostri principi legati alle **strategie del personale e regole di condotta che vanno ad evidenziare procedure specifiche alle quali il personale è esposto.**

## 3. Il Codice di Condotta Staff

Cari dipendenti e care dipendenti, il presente documento contiene obiettivi, regole e comportamenti da tenere e attuare sul luogo di lavoro. Perché abbiamo deciso di introdurlo? Per rendervi ancora più partecipi dei nostri processi interni che, inevitabilmente vi coinvolgono e riguardano direttamente.

È importante che ogni membro del personale, comprese le nuove risorse, siano a conoscenza del codice in quanto contiene le linee guida sui percorsi di formazione e di sviluppo della carriera, sulla gestione dei feedback, sulle policy riguardo gli orari ed, in generale, sulle strategie di gestione delle Risorse Umane.

## 4. Policy e Procedura Generale HR

In CRMpartners il Capitale Umano costituisce la vera ricchezza dell'azienda. Si pone infatti particolare **attenzione alla soddisfazione e alla realizzazione dei lavoratori e delle lavoratrici.**

La società riconosce nella loro professionalità e nel loro impegno le condizioni imprescindibili per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il successo nell'offerta dei servizi è intimamente legato alla soddisfazione e fidelizzazione delle proprie risorse.

Per questo motivo i principi che seguiranno terranno conto dell'importanza che le Risorse Umane hanno all'interno di CRMpartners. I principi sono la diretta espressione della mission, della vision e dei valori aziendali.

*"We trust in human capital. We love our employees. That's why we engage our customers. Helping them do the same. We believe our decisions and actions have a social and environmental impact. We are actively engaged in improving the life of disadvantaged citizen categories, among them refugees and economic migrants".*

Crediamo fortemente e ci rispecchiamo nei seguenti valori: concretezza, benessere e parità di genere, innovazione e umanità.

1. **Concretezza.** Nello svolgere le proprie mansioni, il personale deve tener conto della soddisfazione della clientela, fornendo loro la soluzione più adatta alle esigenze riscontrate. È necessario che vi sia coerenza tra quello che viene proposto e quello che viene effettivamente erogato. Bisogna essere consapevoli dell'impatto delle proprie azioni sul lavoro

dell'intero team.

2. **Benessere e Parità di Genere.** È per noi molto importante che ogni individuo si senta soddisfatto a livello personale e professionale. Il lavoro non deve esser visto come “qualcosa” di standardizzato o come semplice obbligo. Miriamo infatti a creare e mantenere un ambiente professionale sano, trasparente, corretto, privo di discriminazioni economiche e sociali e attento alle esigenze di ogni membro dell'azienda. Sappiamo che la felicità e la soddisfazione delle nostre risorse sarà percepita anche all'interno dei progetti che vengono svolti con le aziende clienti. Un'ulteriore fonte di attenzione è lo stato di salute del personale; si viene perciò incontro ai bisogni relativi alla salute e si lavora rispettando le normative vigenti in tale materia.
3. **Innovazione.** All'interno di CRMpartners ci piace pensare in modo originale! Cerchiamo di seguire le ultime tendenze del mercato e di agevolare il cambiamento senza mai perdere di vista la rotta ascoltando le idee e i pensieri di ogni lavoratore e lavoratrice! Sappiamo che è necessario provare a mettersi in discussione e migliorarsi sempre al fine di raggiungere nuovi traguardi.
4. **Umanità.** L'empatia è un valore fondamentale per CRMpartners. Ci auguriamo che tutto il nostro personale lo sia nei confronti della clientela ma anche e soprattutto internamento. È necessario saper trasmettere sicurezza, porre al centro del nostro lavoro la persona e costruire rapporti basati sulla fiducia, sull'uguaglianza e sul rispetto.

## **PRIMO PRINCIPIO:** *Strategia Delle Risorse Umane*

### **Le Risorse Umane sono il fulcro della nostra pianificazione operativa e strategica.**

Le nostre politiche mirano a garantire efficacia nello svolgimento dell'attività professionale e ad assicurare un clima aziendale basato su lealtà, fiducia, rispetto ed un alto standard etico. La nostra strategia sulle Risorse Umane si pone come obiettivo il miglioramento del benessere della persona, inteso come massima soddisfazione e realizzazione personale e professionale.

## SECONDO PRINCIPIO: *Politiche e pratiche per il personale*

### **Le nostre politiche per le Risorse Umane vogliono essere eque, chiare ed efficaci.**

Le nostre politiche in materia HR intendono essere delle linee guida che permettano il raggiungimento degli obiettivi personali e aziendali. Non devono crearsi situazioni di disparità e discriminazione di trattamento in nessun caso, motivo per cui la trasparenza e la chiarezza di determinate politiche interne è necessaria.

### **Obiettivi e Note**

- Il personale conosce le politiche che lo riguardano;
- I compensi e i benefit sono definiti sulla base di criteri meritocratici, oggettivi e conosciuti;
- Esiste ed è a conoscenza di tutto il personale il **codice etico** che delinea la condotta e i comportamenti ritenuti leciti e ammessi nel contesto aziendale e che, di conseguenza, mira ad arrestare e ammonire eventuali atteggiamenti non in linea con quanto prefissato.

### **Modalità e strumenti attuativi**

I documenti relativi alla politica sulle Risorse Umane vengono consegnati allo staff nel momento dell'inizio della collaborazione con CRMpartners. Nel caso fosse necessario, sono previste delle implementazioni formative ed esplicative per dubbi ed incongruenze. Tutti i lavoratori e le lavoratrici hanno diritto ad un contratto scritto prima dell'avvio della collaborazione.

### **Obiettivi e Note**

- Tutte le politiche e le pratiche sono periodicamente riviste nell'ottica del miglioramento continuo e dell'allineamento agli obiettivi aziendali, coinvolgendo spesso il personale in tali modifiche. Questo per poterne accrescere l'efficacia, l'equità e la chiarezza;
- Inoltre, sono riconosciuti e rispettati tutti gli standard internazionali di tutela del lavoro.



## Modalità e strumenti attuativi

Tutte le novità e modifiche rilevanti vengono discusse, e non semplicemente comunicate, con il personale, attraverso meeting e call conference che coinvolgono le sedi aziendali.

## **TERZO PRINCIPIO:** *La gestione del personale*

### **La gestione del personale è centrale nell'intera gestione aziendale.**

Al centro del nostro sistema gestionale vi è un processo motivazionale volto a integrare e coinvolgere il personale così da far coincidere obiettivi individuale ed obiettivi aziendali.

L'azienda prepara e forma il personale per i ruoli che deve svolgere. In particolare, è affidato ai manager senior il compito di sostenere ed affiancare i nuovi arrivati nel loro percorso formativo. Tutti sono stimolati al continuo apprendimento e a sviluppare il proprio potenziale attraverso l'incoraggiamento e il riconoscimento per le prestazioni che portano ad ottimi risultati, tenendo conto del merito e delle responsabilità di ciascun individuo.

### **Obiettivi e Note**

L'azienda ha tra i suoi obiettivi quello di preparare il personale in modo adeguato al ruolo svolto ed offre tutta la formazione necessaria affinché adempia alle proprie responsabilità e possa migliorare le sue abilità professionali.

## Modalità e strumenti attuativi

- Durante l'anno sono previsti diverse attività e momenti formativi;
- Lo svolgimento delle attività risulta essere il maggior contributo all'apprendimento e alla formazione in quanto, consente di vedere sul campo come devono essere svolte le attività e di conseguenza permette un apprendimento diretto e completo.

### **Obiettivi e Note**

Al personale sono comunicati in maniera chiara e trasparente gli obiettivi professionali, aziendali e gli standard di prestazione che ci si aspetta dal loro operato. Inoltre, è loro noto a chi far riferimento in caso di dubbi ed incertezze.

## Modalità e strumenti attuativi

- Nei contratti di lavoro è espressamente indicato il/la referente di ciascun operatore e le mansioni da svolgere (Job Description);
- Nei contratti di stage, oltre ad essere indicato il/la tutor, vengono espressamente indicate le attività che verranno svolte durante i sei mesi di tirocinio.

## Obiettivi e Note

Lo staff è a conoscenza del fatto che il proprio operato è sottoposto ad un processo di valutazione tenendo conto delle responsabilità e del merito del personale.

## Modalità e strumenti attuativi

- Almeno una volta l'anno viene si procede con la valutazione rispetto allo svolgimento delle proprie mansioni e all'avanzamento verso gli obiettivi da raggiungere;
- Tutte le risorse di ruolo ricevono un feedback;
- Con le risorse in stage si prevede un incontro "one to one" una volta al mese con il proprio referente, in cui si analizza come sta evolvendo il proprio processo formativo e se si è soddisfatti delle attività affidate.

## **QUARTO PRINCIPIO:** *Consultazione e comunicazione*

### **Il dialogo per la nostra azienda è fondamentale.**

In particolare, il dialogo con il personale sulle questioni che lo riguardano e sul loro operato è essenziale per migliorare la qualità e l'efficacia delle politiche e delle pratiche dell'organizzazione.

Per questo motivo, cerchiamo di avere una continua consultazione e comunicazione sia sulle attività in corso sia sui progetti così da poter avere uno scambio di opinioni e valutazioni.

## Obiettivi e Note

Il personale viene sempre informato sulle modifiche delle politiche o pratiche riguardanti le Risorse Umane.

## Modalità e strumenti attuativi

Sono previsti diversi meeting infra-settimanali in cui vengono discussi gli aspetti riguardo CRMpartners, le attività svolte, possibili problematiche riscontrate, progetti in corso, etc. Più in generale, sono previste varie modalità per la comunicazione tra e con lo staff sulle questioni riguardanti quest'ultimo;

- Esistono momenti specifici di comunicazione divisi per funzioni, ad esempio sono previsti meeting sales, meeting progetti, meeting CSR...
- Vi è sempre la possibilità di confrontarsi per dubbi ed incertezze o qualora ci fossero obiettivi non esplicitamente chiari.

## Obiettivi e Note

E' importante che si rispetti il principio di riservatezza nel trattamento dei dati e delle informazioni oggetto di una comunicazione personale.

## **QUINTO PRINCIPIO: *Selezione e avvio collaborazione***

**Le nostre politiche nella gestione HR sono finalizzate ad attrarre e selezionare il maggior numero di talenti con profili, capacità e competenze idonee a soddisfare al meglio le nostre necessità.**

Le nostre modalità di selezione e di collaborazione prevedono che ogni nuova possibile risorsa sia a perfetta conoscenza della tipologia di attività svolta, del nostro business e sia informata sul clima aziendale che si richiede venga mantenuto e rispettato.

## Modalità attuative e strumenti

CRMpartners si avvale di diversi strumenti per il reclutamento del personale. Ad esempio, partecipa a giornate di Job Placement in diverse università delle città in cui ha sede.

I curricula vengono analizzati cercando di capire se le qualità, capacità e conoscenze richieste siano già esplicitate nel documento e qualora ciò fosse accertato si prevedono ulteriori step di colloqui one to one.

I nostri colloqui prevedono orientativamente due interviste:

1. Nella prima si mira ad individuare principalmente le potenzialità della risorsa e le sue caratteristiche personali nel complesso;
2. Nel secondo step invece viene effettuato dal Management Senior. Tale intervista è volta, invece, a capire le caratteristiche, capacità e conoscenze più strettamente legate alla mansione che dovrà essere svolta.

In alcuni casi è previsto un ulteriore step di selezione. In particolare, se la figura che si ricerca è Senior e non si tratta di stage o apprendistato.

Le metodologie di selezione hanno lo scopo di individuare, in modo equo e funzionale, i collaboratori e le collaboratrici più adeguati e pertinenti in termini di capacità e competenze, ma maggior attenzione viene posta alla persona nella sua totalità, dando grande importanza anche all'intelligenza emotiva individuale.

## Obiettivi e Note

Le nostre politiche si basano su criteri di equità, coerenza ed efficacia. Il nostro processo di selezione è equo e trasparente, non viene effettuata alcun tipo di discriminazione.

Per CRMpartners è fondamentale valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione fin dalle prime fasi recruiting, motivo per quale in tutti i nostri annunci di lavoro inseriamo questa dicitura:

*“Diversità è parte della nostra cultura aziendale. Puoi inviare la tua candidatura nel modo che ti è più congeniale (blind cv o lettera di accompagnamento a [hr@crmpartners.it](mailto:hr@crmpartners.it)). Non discriminiamo nessuno, ed invitiamo chiunque ad unirsi a noi!”*

## Modalità attuative e strumenti

Sia al momento di analisi dei curricula sia nel momento dei colloqui face to face, non si effettuano giudizi di alcun genere ma anzi ci si sofferma molto sugli aspetti personali e caratteriali in quanto riconosciamo l'importanza di creare e mantenere un clima aziendale socievole, onesto e leale.

Non diamo importanza al dress code o ad altre tipologie di caratteristiche estetiche della persona. Cerchiamo di individuare quanto effettivamente la risorsa possa essere in linea con la job position per cui si presenta, perché per noi è fondamentale che le persone che entrano in CRMpartners sappiano in modo chiaro cosa dovranno fare, quali saranno i loro obiettivi e le loro mansioni e che tipo di crescita potranno avere all'interno dell'azienda.

Le nostre politiche di selezione inoltre, possono essere dichiarate "inclusive". Cerchiamo di coinvolgere e assumere persone provenienti da categorie di cittadini svantaggiati o che possano avere difficoltà nell'allocazione lavorativa.

## **SESTO PRINCIPIO:** *Apprendimento, formazione e sviluppo*

### **Apprendimento, formazione e sviluppo del personale sono promossi nell'intera organizzazione.**

Elemento che riconosciamo essere importante è la formazione continua del personale, per questo cerchiamo sempre opportunità appropriate di formazione e apprendimento sia in ambito professionale che personale così che ogni dipendente possa operare in modo adeguato alla propria posizione e mansione.

### **Obiettivi e Note**

Ogni dipendente è preparato adeguatamente per svolgere il proprio ruolo e gli vengono forniti tutti gli strumenti per sviluppare la propria professionalità.

## Modalità attuative e strumenti

Tutto il personale viene inserito adeguatamente e riceve indicazioni precise ed appropriate per il ruolo che ricopre. Per i nuovi assunti è prevista una formazione on the job, prettamente legata alla pratica e all'osservazione di coloro cui sono stati assegnati per contratto (tutor).

## Modalità Formazione On the Job

Come sopra visto, per i nuovi entranti è prevista una **formazione on the job** che consiste in due settimane di “Assessment” in cui vengono forniti tutti gli strumenti necessari per lo svolgimento delle attività.

In particolare, viene consegnato il computer aziendale con la guida per la configurazione e vengono date le credenziali per accedere alle soluzioni di comunicazione aziendale (Intranet e sistema HR) e agli applicativi inerenti al proprio ruolo in azienda.

Inoltre, si consiglia al nuovo entrante di seguire la formazione sulle piattaforme Zoho e/o Freshworks tramite i video online messi a disposizione dai vendor stessi che consentono di avere una prima visione generale sulle soluzioni che si andranno ad utilizzare per l'implementazione dei progetti.

Al termine di queste prime due settimane (ma spesso anche prima) la nuova risorsa viene coinvolta in diverse attività dai propri pari e/o tutor di riferimento, così da vedere nella pratica quali attività si andranno a svolgere.

### Obiettivi e note

La formazione e la crescita personale sono incentivate tramite la possibilità di seguire corsi di formazione durante l'orario lavorativo e a spese dell'azienda.

### Modalità e strumenti attuativi

- Vengono realizzati corsi di formazione continua sulle responsabilità di base del personale;
- L'azienda offre inoltre formazione su competenze trasversali per promuovere lo sviluppo professionale;
- È prevista l'allocazione di risorse per opportunità di sviluppo professionale esterno, partecipando ed assistendo a conferenze e svolgendo corsi on-line;
- Vengono offerti rimborsi o programmi di formazione volti all'ottenimento delle certificazioni.

## **SETTIMO PRINCIPIO:** *Impatto sulla comunità e servizio di volontariato*

**Crediamo che la nostra azienda, e quindi il nostro personale, possa avere un impatto importante sulla comunità.**

In qualità di azienda B Corp, crediamo e incorporiamo i valori legati al benessere dell'ambiente e della società e viviamo attivamente questo processo tramite diverse attività di volontariato. Inoltre, CRMpartners offre donazioni benefiche ad organizzazioni ed enti no profit e, richiede che i/le dipendenti facciano lo stesso, lasciando la libertà di scegliere le organizzazioni alle quali effettuare tali donazioni.

### **Obiettivi e Note**

Aiutare il prossimo è un'azione necessaria. Attraverso l'attività di volontariato non solo è possibile rendere felice chi è meno fortunato di noi, ma crediamo che possa giovare anche le risorse che svolgono tale attività.

### **Modalità e strumenti attuativi**

Prevediamo che:

- Ogni dipendente possa scegliere liberamente le organizzazioni a cui verranno destinate le donazioni benefiche, non perdendo di vista l'obiettivo;
- L'azienda in qualsiasi caso, possa valutare le proposte che arrivano dal personale poiché diamo ascolto alle loro idee purchè siano in linea con i valori aziendali;
- L'azienda dona 20 ore o più di permesso retribuito all'anno ad ogni dipendente per svolgere le attività di volontariato monitorando e registrando la quantità totale di tale ore;
- Vengano periodicamente offerti, da parte di CRMpartners, servizi per la comunità e pro bono nei confronti delle organizzazioni no profit che necessitano di una consulenza per lo svolgimento delle loro attività.

## 5. Policy e Procedura Generale Staff

### Introduzione

Bisogna ascoltare le lamentele e le preoccupazioni, qualora ci fossero, capirle e cercare di trovare una soluzione. È necessario che vengano riconosciuti i comportamenti positivi e che si favoriscano quelli proattivi, cercando di stimolare tutto il personale ad averne.

CRMpartners garantisce un servizio efficiente e di qualità, crea rapporti con la propria clientela basati su fiducia, lealtà e soddisfazione.

Per ottenere ciò, ha basato la propria crescita sulla creazione e la coltivazione di rapporti onesti e trasparenti con tutte le sue risorse, cercando di creare un clima sereno, inclusivo e basato sulla comunicazione.

In tali condizioni, è stato disposto il seguente codice di condotta rivolto, appunto, a tutto lo staff, per far sì che le attività vengano svolte seguendo i principi disposti. È importante che lo staff conosca e sia dotato del seguente documento al momento della stipula del primo contratto di lavoro (compreso lo stage).

### Buone pratiche e raccomandazioni generali

Affinché sia favorito il clima aziendale, descritto nei paragrafi precedenti, tutto il personale è invitato a perseguire le pratiche che seguiranno dando il buon esempio ai nuovi assunti, trattando tutti e tutte con cortesia e rispetto.

- Va stimolata la propria conoscenza e degli altri sugli obiettivi aziendali e sulle linee guida di CRMpartners;
- E' importante segnalare problematiche di qualsiasi genere, possibili incomprensioni o situazioni che possano essere in qualsiasi modo dannose;
- Si richiede che i lavoratori e le lavoratrici rispettino e tengano a mente il principio di responsabilità nei confronti del datore di lavoro. In particolare, è buona consuetudine che si agisca tenendo conto che non sono previsti rigidi controlli su nessuna delle norme che seguiranno, di conseguenza ci si aspetta che il personale agisca con coscienza e responsabilità in virtù dei rapporti di fiducia instaurati;
- Le attività devono essere svolte con orientamento all'obiettivo piuttosto che ad



orari o calendari. Perciò, ci si aspetta una buona organizzazione nella gestione dei progetti assegnati, in modo tale da non avere carichi di lavoro eccessivi. Essendo, il nostro, un servizio su progetti, inevitabilmente vi sono scadenze da rispettare, per questo è importante che vi siano buone capacità di Time Management che permettano a tutti di lavorare in un clima pacifico e non stressante, fermo restando la possibilità di avere periodi di lavoro più impegnativi rispetto ad altri.

## **Sistema Gestione Qualità**

Il nostro è un sistema qualificato e che opera secondo i requisiti della **ISO9001:2015**.

Abbiamo adottato una politica per la qualità volta al raggiungimento di obiettivi specifici di efficienza ed efficacia. Per tale motivo è importante che le nuove risorse siano a conoscenza di tali iniziative attraverso la condivisione della politica per la qualità e di tutta la documentazione necessaria così che possano comprendere il nostro modo di operare.

## **6. Norme fondamentali di CRMpartners**

### **Evitare qualsiasi tipo di discriminazione**

In tutte le sue relazioni, CRMpartners, come previsto anche dal Codice Etico, evita qualsiasi forma di discriminazione (secondo l'Art.3 Cost.) fondata su età, sesso, orientamento sessuale, salute, origine razziale ed etnica, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose.

### **Uso di droghe e alcolici**

Non è consentito svolgere le proprie funzioni sotto effetti di droghe o alcolici, eccetto nei casi in cui vi sia una prescrizione medica. All'interno della società non è consentita la distribuzione o la vendita di sostanze illegali.

### **Lavoro minorile**

Come previsto anche dagli standard internazionali, non è concesso il lavoro

minorile, bensì è richiesto che le persone che si occupano del reclutamento si sincerino e accertino che ogni candidato e ogni candidata abbia l'età minima imposta dalla legislazione nazionale in materia di lavoro minorile.

## Altre norme

### Fumo

Non è consentito fumare, secondo le leggi vigenti in territorio nazionale (legge 16 Gennaio 2003, n.3, Art.51 ; Sentenza Corte Costituzionale n.399/1996) nei locali interni la società, come non è consentito fumare nei balconi circostanti l'edificio. Regola che vale per entrambe le sedi (Milano e Roma)

### Orari di lavoro e Smart-working

Si richiede al personale di lavorare dal lunedì al venerdì. L'orario di entrata previsto è tra le ore 8.30 e le ore 10, mentre l'orario di uscita è previsto tra le ore 17.30 e le ore 19, con flessibilità sia per l'entrata che per l'uscita.

È consentita la possibilità di lavorare in smart-working in qualunque giorno della settimana, a discrezione di ciascun lavoratore e lavoratrice. La modalità di lavoro consigliata è quella ibrida, che prevede alcuni giorni in ufficio e altri da remoto.

### Cura e protezione dell'ambiente negli uffici virtuali

Nei giorni di smart working e per i nostri collaboratori e le nostre collaboratrici da remoto si richiede un'attenzione particolare verso l'ambiente.

Per questo motivo si richiede che vengano rispettate alcune semplici pratiche di buona condotta quali:

- Basso consumo energetico, se non necessario evitare l'utilizzo di energia;
- Raccolta differenziata, sebbene in alcune città d'Italia ancora non sia obbligatoria, ci aspettiamo che venga effettuata quando svolgono le attività da remoto, esattamente allo stesso modo di quando sono svolte in ufficio;
- Utilizzo di materiali ecologici laddove possibile;
- Basso, se non nullo, utilizzo di materiali di plastica.

### Ore di volontariato

L'azienda prevede 20 ore annuali di volontariato per ogni dipendente, a spese dell'impresa stessa, in orario lavorativo. Vigè la libertà di scelta verso quali associazioni spendere tale tempo, si richiede solamente che non vi siano finalità di tipo politico. CRMpartners si avvale della possibilità di valutare le proposte tramite un comitato di indirizzo.

### Contratto di stage

I lavoratori e le lavoratrici in stage hanno un orario previsto di lavoro di 40 ore settimanali, dalle ore 9 alle ore 18, anche per loro è prevista flessibilità per gli orari di inizio e di fine lavoro.

### Pc Aziendali

Ai nostri collaboratori e collaboratrici sono consegnati al momento dell'inizio della relazione lavorativa dei pc aziendali su cui poter svolgere la propria attività lavorativa.

È consentito inoltre, portare tali pc anche al di fuori della sede. I contenuti al loro interno sono riservati all'utilizzo aziendale e alla mansione svolta. Ci si aspetta la massima riservatezza sui dati sensibili al loro interno ed all'utilizzo degli stessi.

CODICE DI CONDOTTA

ROMA, FEBBRAIO 2023



Grazie per  
l'attenzione.