

**Indice**

**Introduzione a Concentrix..... 2**

**LA NOSTRA VISIONE ..... 2**

**LA NOSTRA CULTURA..... 2**

**Introduzione al Codice di condotta dei fornitori ..... 3**

**Ambito e applicabilità ..... 3**

**Definizioni..... 3**

**Impegno organizzativo ..... 4**

**Condotta etica..... 4**

**Conformità alla legge ..... 4**

**Criteri ASG (criteri ambientali, sociali, di governance) ..... 4**

**Ambiente..... 5**

**Sociale ..... 5**

**Molestie e discriminazione..... 5**

**Schiavitù moderna, lavoro forzato e lavoro minorile ..... 5**

**Salute e sicurezza sul posto di lavoro ..... 6**

**Governance ..... 6**

**Anticorruzione ..... 6**

**Offerta e ricevimento di regali ..... 7**

**Conflitto di interessi ..... 7**

**Codici di condotta dei clienti ..... 7**

**Politica di protezione e sicurezza dei dati ..... 7**

**Governo, media e relazioni con gli investitori ..... 8**

**Controllo dei precedenti personali ..... 8**

**Assicurazione..... 8**

**Accuratezza e conservazione dei documenti..... 8**

**Governo societario ..... 8**

**Minerali dei conflitti..... 8**

**Formazione sugli obblighi previsti dal presente Codice di condotta ..... 9**

**Certificazione di conformità e audit..... 9**

**Monitoraggio della conformità e segnalazione delle violazioni..... 9**

**Conflitto ..... 9**

**Modulo di presa visione e accettazione..... 10**

# Introduzione a Concentrix

Siamo Concentrix, una società globale operante nell'ambito del Customer engagement.

## LA NOSTRA VISIONE

Essere la più grande società di Customer engagement al mondo, ricca di talenti e diversità, basata su creatività e tecnologia.



## LA NOSTRA CULTURA

**NON** siamo qui mantenere per lo **STATUS QUO!**

**CAMBIAMO LE REGOLE DEL GIOCO** nel perseguire l' **ECCELLENZA.**

**LOTTIAMO** per migliorare l' **ESPERIENZA** dei marchi.

Mettiamo la primo posto le **PERSONE.**

Agiamo con **INTEGRITÀ.** Collaboriamo **COSTRUTTIVAMENTE.**

Sempre con un **CARATTERE ESEMPLARE!**

Siamo vincenti solo se i nostri **CLIENTI SONO VINCENTI.**

Siamo un **unico** team, un' **unica** azienda.



## LA NOSTRA CULTURA

NON siamo qui per lo STATUS QUO! Stiamo CAMBIANDO LE REGOLE DEL GIOCO nella nostra ricerca dell'ECCELLENZA. Ci stiamo IMPEGNANDO per migliorare l'ESPERIENZA del marchio. Sostenendo le nostre PERSONE.

Agendo con INTEGRITÀ. Collaborando IN MODO COSTRUTTIVO. Sempre con un CARATTERE ESEMPLARE! Vinciamo solo se i nostri CLIENTI VINCONO.

Siamo un'unica squadra, un'unica società.

## Introduzione al Codice di condotta dei fornitori

Fare la cosa giusta è nel nostro DNA e nella nostra cultura, perciò Concentrix si concentra sull'approvvigionamento responsabile e sulla garanzia di una catena di fornitura pulita. A tal fine, il presente Codice di condotta dei fornitori stabilisce gli standard minimi di condotta aziendale che ci si aspetta da tutti i Fornitori di Concentrix.

Accettando qualsiasi ordine di acquisto da parte di Concentrix, il Fornitore (di seguito denominato "Fornitore") accetta di rispettare i principi e le disposizioni del presente Codice di condotta dei fornitori, oltre ai termini e alle condizioni stabiliti nell'ordine di acquisto e in qualsiasi accordo che possa essere stipulato tra il Fornitore e Concentrix. Il Fornitore si impegna, inoltre, ad applicare tali principi ai propri rapporti e accordi con i fornitori nella misura in cui questi sostengono il lavoro del Fornitore per conto di Concentrix. Infine, il Fornitore conviene che Concentrix e/o i suoi rappresentanti possano condurre ragionevoli verifiche e/o ispezioni della sua conformità al presente Codice di condotta dei fornitori e che il Fornitore, su richiesta, produca i documenti per dimostrare la conformità al presente Codice di condotta dei fornitori e fornisca una certificazione scritta della propria conformità a Concentrix. Il Fornitore si impegna a correggere tempestivamente qualsiasi carenza individuata dalle verifiche e dalle ispezioni. L'inosservanza del presente Codice di condotta dei fornitori può comportare la risoluzione dei rapporti d'affari di Concentrix con il Fornitore, a esclusiva discrezione di Concentrix.

## Ambito e applicabilità

Il presente Codice di condotta dei fornitori si applica a tutti i fornitori, i subappaltatori e relativi partner (Fornitori di livello 2).

Il Fornitore deve rispettare sempre il presente Codice di condotta dei fornitori in tutti i Paesi in cui opera. È responsabilità del Fornitore garantire che i propri dipendenti, le società affiliate pertinenti e i subappaltatori siano informati sul contenuto e rispettino i requisiti.

## Definizioni

**Fornitore:** Per «fornitore» si intende qualsiasi società/persona/ente giuridico che assuma un obbligo contrattuale con Concentrix per la fornitura di beni o servizi per i quali è stato stipulato il contratto.

**Concentrix:** Concentrix comprende tutte le entità del gruppo Concentrix Corporation.

**Codice di condotta dei fornitori:** Indica il presente Codice di condotta dei fornitori applicabile a tutti i fornitori di Concentrix nel mondo.

**Sanzioni:** disposizioni legislative e regolamentari statunitensi e internazionali che vietano a Concentrix di compiere affari con Paesi, entità o persone sottoposti a sanzioni e inclusi in elenchi a seguito di restrizioni governative ("Parti interdette"),

**Fornitore di livello 2:** Si intendono fornitori diretti, subappaltatori o partner del fornitore nella catena di fornitura dei prodotti e dei servizi erogati a Concentrix.

## Impegno organizzativo

Il Fornitore deve impegnarsi ad adottare o stabilire un sistema di gestione volto a garantire la conformità con il presente Codice di condotta dei fornitori e le leggi e i regolamenti applicabili, coerente con la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, nonché a intraprendere la regolare individuazione e mitigazione dei relativi rischi operativi e la promozione di un costante miglioramento.

## Condotta etica

Tutti i fornitori sono tenuti a sostenere i più alti valori morali ed etici in tutti i rapporti d'affari.

## Conformità alla legge

Il Fornitore è tenuto a mantenere valide tutte le licenze, i permessi, le autorizzazioni o le registrazioni come richiesto dalle leggi e dai regolamenti applicabili e a rispettare tutte le disposizioni legislative, normative e regolamentari applicabili di ciascuno e di tutti i territori in cui svolge la propria attività, comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le leggi sul lavoro e sull'occupazione, le leggi volte al contrasto della discriminazione e delle molestie, le leggi sull'ambiente e le leggi anticorruzione. Al Fornitore è vietato intrattenere rapporti con parti interdette sanzionate.

## Criteri ASG (criteri ambientali, sociali, di governance)

I fornitori con cui Concentrix ha un significativo impegno di spesa dovranno ottenere un rating di sostenibilità aziendale da Ecovadis o da un organismo equivalente (l'organismo equivalente sarà soggetto all'approvazione di Concentrix). I fornitori che non soddisfano i requisiti minimi dovranno presentare un piano d'azione per migliorare il proprio rating.

## Ambiente

Concentrix si aspetta che i suoi fornitori si impegnino a favore della sostenibilità ambientale, con particolare attenzione all'impatto su clima, rifiuti ed ecosistemi, e che si adoperino per ridurre l'impatto negativo sull'ambiente naturale (ad esempio: attuazione delle migliori prassi per ridurre al minimo l'inquinamento atmosferico, idrico e acustico e per la conservazione delle risorse naturali) e che adottino misure concrete per proteggere l'ambiente.

Il Fornitore è tenuto a rispettare tutte le leggi in materia di inquinamento e tutela ambientale applicabili alla propria attività e a prendere tutte le disposizioni per misurare, monitorare e ridurre la propria impronta di carbonio e l'impatto sull'ambiente. Il Fornitore dovrebbe inoltre garantire la fornitura di beni/servizi in modo sostenibile, per contribuire alla conservazione dell'ambiente.

In linea con il Global Compact delle Nazioni Unite, i fornitori devono sostenere un approccio precauzionale alle sfide ambientali. La chiave di un approccio precauzionale è la prevenzione piuttosto che la riparazione, poiché agire tempestivamente per garantire che il danno ambientale non si verifichi, piuttosto che rimediare a posteriori, è più efficace rispetto ai costi e più utile per l'ambiente. Allo stesso modo, i fornitori dovrebbero incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie rispettose dell'ambiente. Mediante l'applicazione di tecnologie e innovazioni tecnologiche rispettose dell'ambiente, una società può ridurre l'uso di materie prime con conseguente aumento dell'efficienza e della competitività, avendo al tempo stesso un impatto positivo sull'ambiente.

## Sociale

### Molestie e discriminazione

Concentrix si impegna a fornire un ambiente di lavoro libero da molestie e discriminazioni inaccettabili. Il Fornitore deve garantire che il luogo di lavoro sia libero da molestie e discriminazioni inaccettabili basate su gravidanza, parto o condizioni di salute correlate, razza, religione, credo, colore, origine nazionale o ascendenza, disabilità fisica o mentale, situazione clinica, stato civile, età, sesso, orientamento sessuale o qualsiasi altra base o classe protetta dalla legge applicabile. Il Fornitore deve offrire pari opportunità di lavoro e trattare i candidati e i dipendenti senza pregiudizi illegittimi. Il Fornitore deve inoltre garantire che nulla scoraggi o impedisca al personale di esercitare il proprio diritto alla rappresentanza, alla libertà di associazione e/o alla contrattazione collettiva.

### Schiavitù moderna, lavoro forzato e lavoro minorile

Il rispetto delle norme sui diritti umani incardinate in varie leggi è un elemento essenziale per sostenere l'impegno del Fornitore a rispettare le leggi sulla schiavitù moderna. Il Fornitore deve garantire la conformità alle disposizioni del Modern Slavery Act del 2015 (Regno Unito) e del Modern Slavery Act del 2018 (Australia) e di altre leggi analoghe in materia di divieto ed eliminazione delle pratiche di schiavitù moderna. Più precisamente, in linea con l'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL), un'agenzia delle Nazioni Unite, il Fornitore non deve utilizzare, sostenere o impiegare direttamente o indirettamente il lavoro forzato o obbligatorio, né

incoraggiare o sostenere la schiavitù o il traffico di esseri umani. Tutta la manodopera ha diritto alla libera scelta dell'impiego e i lavoratori devono essere assunti in conformità alla legge applicabile – compresi orari di lavoro, retribuzione, termini e condizioni – e devono essere liberi di andarsene con un ragionevole preavviso. Il Fornitore non assumerà persone che non abbiano l'età minima legale per lavorare.

## Salute e sicurezza sul posto di lavoro

Il Fornitore si atterrà a tutte le politiche applicabili in materia di salute e sicurezza e a tutte le leggi vigenti per garantire un ambiente di lavoro sicuro e sano.

## Governance

Mentre lavoriamo per formalizzare l'inclusione della diversità e della sostenibilità ambientale quali fattori relativi alle decisioni di selezione dei fornitori, possiamo richiedere in qualsiasi momento una descrizione ed elementi di prova a sostegno che illustrino come ciascuno dei seguenti fattori migliori la responsabilità sociale e la sostenibilità ambientale:

- a. Strategia e politica aziendale dei fornitori
- b. Obiettivi e incentivi per i fornitori
  - i. Per i dirigenti delle aziende del Fornitore
  - ii. Per il personale del Fornitore
- c. Prestazioni del Fornitore e della catena di fornitura che portano a risultati sociali e ambientali positivi

I nostri fornitori saranno trattati in modo giusto ed equo durante il processo di gara e di acquisto, con decisioni assunte sulla base di chiari criteri di selezione.

Concentrix si aspetta, inoltre, che ogni Fornitore trasmetta a sua volta simili aspettative alle proprie catene di approvvigionamento.:

- Diversità, equità e inclusione nella forza lavoro
- Imprese di proprietà diversificata, come le imprese di proprietà di minoranze/veterani e le imprese a gestione femminile nella propria catena di fornitura
- Sostenibilità ambientale nelle operazioni e successivamente nelle catene di fornitura

## Anticorruzione

Concentrix ha fissato una tolleranza zero in merito a richieste estorsive e corruzione. I fornitori sono tenuti a garantire la conformità alle leggi anticorruzione e anticoncussione applicabili, come il Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) degli Stati Uniti e il Bribery Act del Regno Unito e non devono pagare, autorizzare il pagamento, offrire o promettere illecitamente denaro od oggetti di valore (come tangenti, bustarelle, intrattenimenti o regalie) a dipendenti, funzionari o rappresentanti di governi, organizzazioni pubbliche o internazionali, candidati politici o partiti politici o alla famiglia dei suddetti funzionari allo scopo di ottenere

o mantenere un'attività commerciale o di assicurarsi un vantaggio improprio. Tale requisito si applica ai pagamenti sia diretti che indiretti, a qualsiasi terza parte o intermediario qualora vi sia motivo di ritenere che saranno trasmessi per il suddetto scopo.

## **Offerta e ricevimento di regali**

Il Fornitore non deve pagare o fornire direttamente o indirettamente alcunché di valore ai dipendenti di clienti o venditori per ottenere o mantenere la propria attività o influenzare le loro decisioni per conto del datore di lavoro. I dipendenti del Fornitore non possono accettare o sollecitare alcunché di valore da fornitori attuali o potenziali in relazione alle attività condotte per conto di Concentrix. I suddetti dipendenti possono, tuttavia, accettare regali, intrattenimenti o altre cortesie che non siano eccessivi e che siano in linea con gli standard ragionevoli della comunità imprenditoriale.

## **Conflitto di interessi**

Il Fornitore e i suoi dipendenti non devono intraprendere alcuna azione o avere interessi che possano creare un conflitto di interessi con la fornitura di beni o servizi a Concentrix. Se un Fornitore viene a conoscenza di un conflitto di interessi effettivo o potenziale, il Fornitore informerà tempestivamente Concentrix e supporterà Concentrix nell'adozione delle azioni necessarie per porre rimedio alla situazione.

## **Codici di condotta dei clienti**

Concentrix può avere l'obbligo, con uno o più dei suoi clienti, di rispettare il codice di condotta di tale cliente e di applicarlo ai propri rapporti commerciali con i fornitori. In tal caso, la fornitura da parte di Concentrix di qualsiasi lavoro al Fornitore a sostegno di tale cliente sarà soggetta al consenso da parte del Fornitore a rispettare i termini del codice di condotta del cliente che non sono altrimenti coperti dal presente Codice di condotta dei fornitori.

## **Politica di protezione e sicurezza dei dati**

Il Fornitore è tenuto a garantire la conformità a tutte le leggi, le direttive, gli orientamenti governativi e/o normativi e le migliori prassi del settore che prevedono la raccolta, l'elaborazione, la protezione, il trasferimento, l'accesso e l'archiviazione dei dati personali nei Paesi in cui opera e nelle giurisdizioni in cui i servizi sono forniti a Concentrix. I fornitori che erogano servizi che richiedono il trattamento di informazioni personali o sensibili devono disporre di una governance adeguata e dimostrabile in materia di protezione e sicurezza dei dati. Tali informazioni devono essere mantenute riservate e protette dall'accesso, dalla distruzione, dall'uso, dalla modifica e dalla divulgazione non autorizzati mediante l'adozione di misure tecniche e/o organizzative adeguate. Il Fornitore può essere tenuto a informare di volta in volta Concentrix delle proprie misure di sicurezza e deve garantire che i suoi subincaricati abbiano misure di sicurezza equivalenti. Concentrix può chiedere al Fornitore di firmare un accordo separato sulla protezione dei dati, se necessario.

## **Governo, media e relazioni con gli investitori**

Il Fornitore non deve organizzare alcuna forma di pubblicità o fare dichiarazioni o presentazioni agli investitori, ai media o al governo che facciano riferimento a Concentrix senza aver prima ottenuto l'autorizzazione scritta da parte di Concentrix (tranne nei casi in cui ciò sia richiesto dal governo o dalla legge).

## **Controllo dei precedenti personali**

Prima di intrattenere una relazione d'affari con qualsiasi Fornitore selezionato, Concentrix può scegliere di svolgere o richiedere un controllo dei precedenti personali (background check) che comprendono, tra gli altri, controlli sulle sanzioni e verifiche dei crediti del Fornitore e/o del proprietario/dei dirigenti.

Il mancato superamento del controllo dei precedenti personali sarà considerato un'inosservanza dei termini e delle condizioni del Codice di condotta dei fornitori e potrà comportare la cessazione del rapporto d'affari con Concentrix.

## **Assicurazione**

Al Fornitore può essere richiesto di ottenere un'assicurazione a seconda della natura dei beni e dei servizi forniti. Su richiesta, il Fornitore dovrà produrre il certificato di assicurazione a Concentrix.

## **Accuratezza e conservazione dei documenti**

Il Fornitore deve garantire che i registri aziendali relativi a Concentrix siano accurati e rispecchino correttamente tutte le operazioni commerciali e garantire che tali registri siano conservati in modo sicuro per il periodo richiesto dalla legge e prodotti su ragionevole richiesta di Concentrix.

## **Governo societario**

Tutti i fornitori sono tenuti a rispettare le norme di governo societario e a garantire la trasparenza e un'elevata governance etica all'interno dell'azienda e dell'organizzazione.

## **Minerali dei conflitti**

I minerali dei conflitti sono alcuni minerali provenienti da vari Paesi colpiti da conflitti e/o ad alto rischio, le cui risorse naturali includono minerali molto richiesti a livello locale e globale. Il commercio dei minerali può essere utilizzato per finanziare gruppi armati, alimentare il lavoro forzato e altre violazioni dei diritti umani, sostenere la corruzione e il riciclaggio di denaro. I cosiddetti

«minerali dei conflitti», come stagno, tungsteno, tantalio e oro (indicati collettivamente con la sigla 3TG), possono essere utilizzati in prodotti di uso quotidiano come telefoni cellulari e automobili o nei gioielli.

Il Fornitore deve attenersi ai requisiti previsti da leggi, convenzioni, norme, regolamenti o disposizioni in relazione all'uso, all'acquisto e alla vendita di



«minerali dei conflitti» e nessun prodotto fornito a Concentrix potrà contenere o includere tali minerali.

## **Formazione sugli obblighi previsti dal presente Codice di condotta**

Il Fornitore condurrà annualmente attività di istruzione e formazione adeguate rivolte ai propri dipendenti in merito agli obblighi previsti dalle leggi e dal presente Codice di condotta dei fornitori, incluse, a titolo esemplificativo, le leggi applicabili in materia di anticorruzione, prevenzione della schiavitù moderna e del lavoro forzato, molestie e discriminazione inaccettabili sul posto di lavoro.

## **Certificazione di conformità e audit**

Concentrix può richiedere al Fornitore di certificare la propria conformità ai termini del presente Codice di condotta dei fornitori o di sottoporsi a un audit da parte di Concentrix o dei suoi nominati/rappresentanti per dimostrare la propria conformità ai termini del presente Codice di condotta dei fornitori. Nel caso in cui tale verifica individui una qualsiasi non conformità sostanziale da parte del Fornitore, costui è tenuto a sostenere il costo della verifica e a porre rimedio alla suddetta non conformità senza alcun costo aggiuntivo per Concentrix. Concentrix ha il diritto di interrompere il rapporto con il Fornitore in caso di non conformità o di mancato rimedio a una non conformità, se lo riterrà opportuno.

## **Monitoraggio della conformità e segnalazione delle violazioni**

Concentrix si aspetta che i suoi Fornitori dispongano dei controlli e dei processi intesi ad agevolare l'osservanza della legge e del presente Codice di condotta dei fornitori. Concentrix incoraggia i propri Fornitori a offrire un meccanismo di reclamo anonimo ai propri dipendenti, agenti e subappaltatori per segnalare le violazioni del presente Codice di condotta dei fornitori. Il Fornitore deve tutelare dalle ritorsioni chiunque segnali in buona fede delle violazioni.

Tutti i Fornitori sono tenuti a segnalare tempestivamente qualsiasi violazione individuata o sospetta della legge o del presente Codice di condotta dei fornitori a <https://integritycounts.ca/org/concentrix> e a fornire un'assistenza ragionevole alle indagini condotte da Concentrix in merito a una violazione effettiva o sospetta del presente Codice di condotta dei fornitori.

## **Conflitto**

*In caso di conflitto di termini tra il presente Codice di condotta dei fornitori e qualsiasi accordo stipulato tra Concentrix e il Fornitore, prevarrà il presente Codice di condotta dei fornitori.*

## Modulo di presa visione e accettazione

**(Da firmarsi da parte del Firmatario autorizzato del Fornitore al momento dell'onboarding del Fornitore e successivamente, su base annuale, su richiesta di Concentrix)**

Il sottoscritto/a [nome], [designation] di [Supplier name] conferma con la presente di aver letto e compreso il Codice di condotta dei fornitori di Concentrix e conferma altresì che siamo conformi alle disposizioni

del Codice di condotta dei fornitori, quali a noi applicabili, e che siamo consapevoli che qualsiasi violazione del Codice di condotta dei fornitori può comportare la risoluzione di qualunque contratto e la rimozione dall'elenco dei fornitori, degli appaltatori e dei consulenti di Concentrix. Acconsento, inoltre, a fornire i documenti atti a dimostrare la conformità alle leggi applicabili, come eventualmente richiesto di volta in volta da Concentrix. Confermo che non siamo soggetti a procedura di fallimento, insolvenza o liquidazione e che i nostri beni non sono amministrati da un liquidatore o da un tribunale.

Firma

Nome del  
firmatario

Nome del  
fornitore

Data

Luogo