

CÓDIGO ÉTICO Y CONDUCTA EMPRESARIAL

Un manual para la gestión responsable
de un beneficio corporativo

Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Definición	3
1.2. Destinatarios	3
1.3. Objetivo y función	3
1.4. Contenido	3
1.4.1. Introducción y procedimientos de control y aplicación	4
1.4.2. Principales principios éticos	4
1.4.3. Reglas y estándares de conducta	4
1.4.4. Objetivos de mejora	5
2. CÓDIGO ÉTICO DE BIZAWAY	7
2.1. Prólogo y estrategias de aplicación	7
2.2. Principales principios éticos	12
2.2.1. Responsabilidad	14
2.2.2. Cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en todos los países donde BizAway opera	14
2.2.3. Transparencia y exhaustividad de la información	14
2.2.4. Confidencialidad de la información	14
2.2.5. Lucha contra el soborno y el conflicto de intereses	14
2.2.6. Cambio e innovación	15
2.2.7. Protección de la propiedad intelectual	15
2.2.8. Centralidad en el individuo	15
2.2.9. Derechos humanos	15
2.2.10. Imparcialidad e igualdad de oportunidades	16
2.2.11. Salud y seguridad	16
2.2.12. Justicia y equidad en la gestión de las relaciones contractuales	16
2.2.13. Calidad del servicio y del producto	16
2.2.14. Lealtad y competencia leal	16
2.2.15. Sostenibilidad medioambiental	17
2.2.16. Responsabilidad ante el público	17
3. Reglas y estándares de conducta	18
3.1. Criterio general	18
3.2. Asociados y accionistas	18
3.3. Clientes	24
3.4. Proveedores	26
3.5. Administración pública	27
3.6. Medio ambiente	28
3.7. Colectividad	30
4. Objetivos de mejora	32

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Definición

El Código Ético recoge los derechos y obligaciones que debe asumir la Organización en el trato con todos sus grupos de interés: contiene principios y normas de conducta personal, específicamente diseñados para orientar el negocio hacia la honestidad, la integridad y la profesionalidad, enriqueciendo así el proceso de toma de decisiones de la Compañía. El Código Ético expresa el “Contrato Social ideal” de la Organización, traduciendo los criterios éticos en reglas y principios comprometidos con el equilibrio de los intereses y expectativas de todas las partes interesadas.

Por ello, el Código Ético es una herramienta estratégica de gobierno para la mediación de todas las relaciones existentes entre la Organización y sus grupos de interés, así como para regular la disciplina del personal. Además, es el punto de referencia para emitir juicios razonables sobre la fiabilidad y la buena reputación de la Organización.

1.2. Destinatarios

Independientemente de tu función y posición, este Código se aplicará a todos los miembros, socios y afiliados de la Organización, y a todas las personas que actúen en su nombre o por su cuenta. BizAway se compromete a garantizar que todas las partes implicadas conozcan el contenido del presente Código.

1.3. Objetivo y función

Legitimidad moral. Los derechos y responsabilidades de la Organización hacia sus grupos de interés, expresados en el presente Código Ético, establecen los términos fundamentales en los que todos los grupos de interés pueden reconocer si sus expectativas han sido satisfechas y tratadas con igualdad. El parámetro de equilibrio de las expectativas mutuas se convierte así en la base de una cooperación y unos acuerdos mutuamente beneficiosos.

Función cognitiva. El Código Ético permite identificar los comportamientos no éticos (oportunistas) y clarificar el ejercicio adecuado (no abusivo) de la autoridad, la discrecionalidad, la delegación de poderes y la autonomía de decisión de cada grupo de interés y de todos los miembros de la Organización.

Función de incentivo. El Código Ético promoverá el cumplimiento de los principios y normas que en él se recogen, considerando además que en el establecimiento de la confianza mutua y de las relaciones fructíferas radica el interés común tanto de la Organización como de sus grupos de interés.

1.4. Contenidos

El Código Ético se divide de la siguiente manera:

1.4.1 introducción y procedimientos de control y aplicación

En primer lugar, establece la definición general del Código Ético, plasmando la misión y visión de la Organización. A continuación, se describen los principales mecanismos y órganos creados por la Organización para aplicar, controlar y promover el respeto y la conformidad con el Código Ético. Además, el documento da conocer las políticas fundamentales de administración que funcionan como directrices para la gestión responsables de la empresa.

1.4.2 Principales principios éticos

Establecen las responsabilidades, o los deberes fiduciarios, de la Organización con todas sus partes interesadas.

Identifican las expectativas y el nivel de satisfacción equitativo de todos los grupos de interés que se consideran legitimados moralmente frente a la Organización. Los principios establecerán hasta qué punto las expectativas de todos los grupos de interés tienen derecho a ser satisfechas (también cualitativamente) por la Organización, que es la responsable última del tratamiento justo y puntual de dichas expectativas justas.

Este conjunto de principios esboza una idea particular de equilibrio equitativo sobre los intereses legítimos de todas las partes interesadas. Se trata de principios abstractos y generales que pueden aplicarse a múltiples acontecimientos, incluidos los imprevisibles.

Todos los principios requieren cumplimiento y reciprocidad. Su cumplimiento es esencial, ya que determina y define la reputación de la empresa. Sólo con la adhesión a los principios adoptados voluntariamente por la Organización, ésta puede mejorar su reputación y la confianza de sus grupos de interés.

Todos los sujetos que contribuyen al logro de una misión común están llamados a cumplir con las normas pertinentes establecidas por el Código de Ética.

1.4.3. Reglas y estándares de conducta

Previo a la formulación de las reglas y normas de conducta, viene un análisis adecuado y exhaustivo de las "áreas críticas" de la relación con los grupos de interés, es decir, de todos los asuntos y situaciones que potencialmente podrían dar lugar a un comportamiento oportunista o no ético.

Por lo tanto, hay que identificar los casos abstractos de oportunismo o comportamiento poco ético típicamente atribuibles a la actividad empresarial.

Las normas pueden dividirse en dos categorías:

Prohibiciones: en todas las áreas de riesgo se establece una norma negativa (prohibición) para evitar que se produzcan casos concretos de comportamiento oportunista, siempre que sea posible. En todas las relaciones con las partes interesadas, como los contratos, las compras, la selección de personal, los regalos y beneficios, la promoción profesional, el control de calidad, el impacto medioambiental, etc., las áreas de riesgo se disciplinan, por tanto, con dichas reglas.

Normas de comportamiento preventivo: normas y procedimientos cautelares que prescriben una conducta positiva, a través de la cual, la Organización o sus socios son capaces de prevenir la ocurrencia de comportamientos oportunistas, de modo que, cuando se enfrentan a situaciones de

riesgo ético, será posible comprobar que la conducta no se ha desviado de la observación con los principios pertinentes, y por lo tanto, es conforme con el procedimiento.

1.4.4. Objetivos de mejora

Los objetivos de mejora se fijan en las materias más relevantes para el negocio y el impacto socioeconómico de las actividades de la empresa, para lo que BizAway considera necesario un seguimiento y mejora constantes.

CÓDIGO ÉTICO Y CONDUCTA EMPRESARIAL

Un manual para la gestión la gestión responsable
de un beneficio corporativo

REV.	FECHA	EDITADO POR:
00	Septiembre 2018	Luca Carlucci y Flavio Del Bianco para BizAway srl
01	Diciembre 2019	Luca Carlucci, Flavio Del Bianco y Antonio Carlucci para BizAway srl
02	Septiembre 2020	Luca Carlucci, Flavio Del Bianco y Antonio Carlucci para BizAway srl

2. CÓDIGO ÉTICO DE BIZAWAY

2.1. Prólogo y estrategias de aplicación

Este Código Ético expresa los compromisos y responsabilidades éticas que deberán asumir todos los colaboradores de BizAway en la conducción de los negocios y actividades de la empresa, y en virtud de los intereses legítimos de todos los accionistas.

Todos los colaboradores se comprometen a investigar, practicar y fomentar la adopción de las normas divulgadas en el mismo, para contribuir de forma concreta a la mejora del rendimiento de la empresa, ante todo con su propio comportamiento.

El comportamiento ético no puede evaluarse únicamente en función del estricto cumplimiento de las disposiciones legales y del presente Código Ético. El comportamiento ético se basa en el firme compromiso con los más altos estándares de conducta.

VISIÓN Y MISIÓN DE BIZAWAY

BizAway se esfuerza por lograr un impacto positivo medioambiental, social y económico a través de la implementación de soluciones innovadoras destinadas a la gestión y optimización de todo el proceso de los viajes de negocios.

BizAway protegerá así el medio ambiente y promoverá la consecución de los "Objetivos de Desarrollo Sostenible" presentados por las Naciones Unidas.

La visión de BizAway es convertirse en una alternativa líder en el mercado global, ofreciendo una experiencia de vanguardia para la gestión de todas las etapas de los viajes de negocios -también gracias a su plataforma tecnológica- y garantizando la mayor satisfacción posible para todos los involucrados en el uso y la gestión de dichos servicios.

Nuestra cultura centrada en las soluciones (cultura corporativa orientada a la identificación de problemas y su pertinente solución) se basa en los siguientes valores principales

Comunicación y Responsabilidad

Escucha y curiosidad

Pasión y cooperación

Innovación e impacto

Humildad y servicio

Transparencia e integridad

VISIÓN ÉTICA Y ROLES DE LAS PARTES INTERESADAS

BizAway respeta las expectativas legítimas de sus grupos de interés, es decir, todos los individuos, grupos u organizaciones que tienen relaciones significativas con BizAway y cuyos intereses están implicados en las actividades de BizAway.

Especialmente, las partes interesadas son aquellas que realizan inversiones en relación con las actividades de BizAway, a saber: afiliados, clientes, proveedores y socios comerciales. En el sentido más amplio, las partes interesadas son también todos los individuos o grupos -así como las organizaciones e instituciones por las que están representados- cuyos intereses están directa o indirectamente influenciados por las actividades llevadas a cabo por BizAway: comunidades locales y nacionales, asociaciones medioambientales, etc.

Dicho esto, los grupos de interés de BizAway son los siguientes:



Por lo que respecta a la conducción de los negocios, el comportamiento no ético socava la relación de confianza entre BizAway y sus grupos de interés, fomentando así la hostilidad hacia la Organización.

BizAway tiene como objetivo mantener y desarrollar una relación de confianza con sus partes interesadas, llevando a cabo su misión mediante la búsqueda de un equilibrio justo de todos los intereses compartidos. Por lo tanto, este Código se basa en una idea de cooperación para el beneficio mutuo de todas las partes implicadas.

En particular, BizAway pone especial cuidado en asegurar siempre un diálogo bien estructurado y continuo con sus grupos de interés, a través de diferentes herramientas que pueden ser de funcionamiento constante (es decir, la comunicación interna de los empleados) o consistir en iniciativas *ad hoc*.

A continuación se muestra una tabla con los principales canales de comunicación empleados por BizAway en su política de compromiso con los grupos de interés.

STAKEHOLDERS	PRINCIPALES ACTIVIDADES DE COMPROMISO
<p>CLIENTES</p> 	<p>Satisfacción del cliente y análisis del mercado Apoyo a las actividades llevadas a cabo por los clientes (por ejemplo, al promover un producto/proyecto ecológico) Atención al cliente Asistencia previa y posterior a la reserva Contactos directos en ferias y eventos Producción de material informativo sobre sostenibilidad Actividades de envío directo de correos electrónicos (por ejemplo, boletines informativos) para promover iniciativas y/o recoger opiniones y propuestas</p>
<p>PARTNERS Y PROVEEDORES</p>	<p>Actividades de evaluación establecidas por el proceso de calificación de proveedores o sistemas certificados Inspecciones técnicas y reuniones periódicas Retroalimentación de calidad Colaboraciones para la mejora y la innovación</p>
<p>COLABORADORES</p>	<p>Eventos de comunicación interna (jornada de seguridad, reuniones, etc.) Reuniones periódicas para compartir objetivos y actualizar el Código Ético Grupos de trabajo especialmente dedicados a los principales proyectos estratégicos Canal privado y buzón seguro para informes y notificaciones Seguimiento constante del clima y encuestas ocasionales destinadas al análisis y la comprensión de la conciliación de la vida laboral y familiar y otros temas Creación de equipos</p>
<p>INVERSORES Y ACCIONISTAS</p>	<p>Asistencia a conferencias y eventos internacionales Participación en la formulación y revisión del Código Ético y del Modelo Organizativo Publicación periódica de los resultados financieros de la empresa Presentaciones empresariales dirigidas a posibles inversores</p>
<p>EL MEDIO AMBIENTE Y LAS GENERACIONES FUTURA</p>	<p>Asistencia a conferencias y cursos de actualización Participación en proyectos innovadores con instituciones científicas y su correspondiente comunicación Colaboración en los controles periódicos realizados por los organismos pertinentes Colaboración con proveedores y organismos especializados</p>
<p>COMUNIDADES LOCALES</p>	<p>Proyectos en cooperación con instituciones culturales y artísticas Participación en reuniones y coorganización de eventos Reuniones con instituciones locales Talleres internacionales sobre sostenibilidad</p>
<p>AUTORIDADES PÚBLICAS</p>	<p>Colaboración en los controles e inspecciones periódicas que realiza la Administración Pública Participación en mesas temáticas institucionales Participación en proyectos, licitaciones o investigaciones institucionales</p>

--	--

ÁMBITOS DE APLICACIÓN

Las normas de conducta establecidas se aplicarán a todas las operaciones, acciones, negociaciones y, en general, a todos los comportamientos adoptados por los empleados y colaboradores de BizAway.

El Código Ético será válido tanto en Italia como en el extranjero, teniendo en cuenta la diversidad cultural, económica y social de los diferentes países donde BizAway opera.

BizAway se compromete a que todos sus socios y colaboradores en el extranjero cumplan con las principales normas relativas a la protección de los derechos humanos, ambientales y laborales, así como a un trato económico y normativo justo, siempre en línea con este Código y según las normas normalmente aplicadas en Italia.

El presente código se aplicará a todas las personas que operen dentro y en nombre de BizAway, ya sea directa o indirectamente, de forma permanente o temporal: a todos los accionistas y colaboradores independientemente de su título y a todos los sujetos que establezcan relaciones con la Organización y operen para el cumplimiento de sus objetivos.

Los accionistas y colaboradores de BizAway están obligados a conocer las normas, a abstenerse de cometer conductas indebidas, a ponerse en contacto con su supervisor o con el Organismo responsable para cualquier aclaración o reclamación, a cooperar con organismos encargados de la verificación de cualquier posible infracción y a informar a sus homólogos de la existencia de un Código. El cumplimiento de las normas del Código es parte esencial de las obligaciones contractuales de todos los empleados, de acuerdo con el art. 2104 del Código Civil italiano.

En particular, la dirección está obligada a respetar el Código al proponer y ejecutar todas las actividades, proyectos e inversiones de la empresa. Al establecer los propósitos y objetivos, todos los miembros del órgano de dirección deben inspirarse en los principios del Código.

Actuar como modelo de conducta para todos los empleados es fundamental para aquellos que desempeñan un papel de alta responsabilidad en BizAway. Estas personas deberán guiar a todos los empleados en el cumplimiento del Código, y deberán llevar a cabo una cuidadosa selección de personal, asegurando así el máximo compromiso con las normas. Asimismo, deberán comunicar al Órgano responsable cualquier información útil sobre posibles faltas de control, comportamientos sospechosos, etc., evitar cualquier forma de represalia y modificar los sistemas de control de su propia función siguiendo las instrucciones del Órgano.

A través de sus colaboradores, BizAway se compromete a evitar las represalias y a cooperar con las autoridades judiciales en el fomento del desarrollo de una cultura corporativa caracterizada por el conocimiento de los sistemas de control existentes, y a desarrollar una mentalidad orientada al ejercicio

del control. BizAway también intentará analizar y revisar el Código Ético, con el objetivo de adaptarlo a una conciencia civil siempre en evolución y a las normas y reglamentos pertinentes.

En cada proyecto y relación comercial, todas las contrapartes deben ser informadas de la existencia de normas de conducta y deben cumplirlas, bajo pena de las consecuencias establecidas en el contrato.

ESTABLECIMIENTO DEL ÓRGANO ENCARGADO DE CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO ÉTICO

Para garantizar el cumplimiento de las normas y principios expresados en el Código Ético, se identifica un órgano interno especial para supervisar y controlar su aplicación (por ejemplo, el "Responsable de la Ética"); dicho órgano interno se considera responsable de las siguientes tareas:

Supervisar constantemente la aplicación del Código Ético por parte de todas las partes implicadas, teniendo en cuenta también las posibles denuncias;

informar sobre cualquier violación significativa del Código Ético;

emitir opiniones vinculantes sobre la posible revisión del Código Ético o de las políticas más relevantes de la empresa, con el fin de garantizar su coherencia con el Código.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

BizAway se compromete firmemente a garantizar que el Código sea divulgado, conocido y comprendido por todos los interesados (incluidos los nuevos empleados) mediante actividades específicas de comunicación y formación. Este Código y todas sus disposiciones pertinentes están a disposición de todos los empleados y se exponen en la zona de comedor/cafetería en las instalaciones de la empresa, de conformidad con el art. 7, Ley 300/70 (Estatuto de los Trabajadores).

Para asegurar la correcta comprensión del Código Ético, el Responsable de su implementación (o el órgano encargado) elaborará y ejecutará planes periódicos de comunicación y formación, destinados a fomentar el conocimiento de los principios y normas de los mismos.

La planificación de reuniones o encuentros educativos/formativos deberá realizarse al menos una vez al año y previa consulta con la dirección de Recursos Humanos, y con el Responsable de Seguridad y Salud.

La eficacia de todas las actividades educativas/formativas se verifica junto con la evaluación periódica del personal.

Cabe destacar también que BizAway -concretamente en la persona Responsable de la implementación del Código Ético- realiza auditorías internas periódicas destinadas a verificar el cumplimiento de todas las reglas, normas y prácticas de la empresa, prestando especial atención a las cuestiones socioambientales.

INFORMAR DE LAS INFRACCIONES DEL CÓDIGO ÉTICO

BizAway se asegura de proporcionar canales de comunicación anónimos a través de los cuales los sujetos involucrados pueden reportar cualquier inquietud o irregularidad. Alternativamente, los sujetos implicados podrán denunciar ante el Organismo encargado -de forma escrita y no anónima- cualquier posible o real violación del Código Ético.

El Organismo responsable:

Analiza la denuncia y, en su caso, se dirige al denunciante y al responsable de la presunta infracción;

actúa para proteger a los denunciantes contra cualquier forma de represalia, es decir, cualquier acción que pueda dar lugar a posibles formas de discriminación o penalización;

garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, salvo que la ley exija lo contrario.

Cualquier violación comprobada del Código Ético será comunicada por el Órgano responsable al Director General de la Empresa implicada y, en los casos más relevantes, al Consejo de Administración.

Los departamentos corporativos competentes, habilitados por los citados órganos, se encargan de definir las medidas que deben adoptarse de acuerdo con la normativa vigente y en base a los procedimientos disciplinarios de la Compañía; supervisan la aplicación de dicha normativa e informan del resultado al Órgano encargado de supervisar el Código Ético.

SANCIONES

Los empleados y asociados deberán cumplir las disposiciones del Código Ético como obligación contractual de su contratación y en virtud del art. 2104 del Código Civil. Por lo tanto, la violación de cualquiera de las normas establecidas por el Código, y de acuerdo con el artículo 4 del Estatuto de los Trabajadores de Italia, constituye un incumplimiento de las obligaciones del contrato de trabajo o de alguna manera una falta disciplinaria que puede afectar a la continuidad del propio empleo y también dar lugar a sanciones por daños y perjuicios.

Las disposiciones de este código se aplicarán también a los colaboradores y/o partes con relaciones comerciales con la Organización. El incumplimiento del Código por parte de los Proveedores, personal externo y otros colaboradores se considerará una falta grave, que en el caso de una relación contractual podría dar lugar incluso a la rescisión legal de dicho contrato, de acuerdo con los términos y condiciones relativos y sin perjuicio de los derechos de indemnización por daños y perjuicios y de las acciones legales.

APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO

Por acuerdo del Consejo de Administración, BizAway aprueba este Código Ético que puede ser objeto de revisiones periódicas en caso de cambios, interpretaciones judiciales y, en cualquier caso, siempre que se considere necesario.

BizAway prevé procedimientos internos establecidos que le permiten recibir las aportaciones de los empleados y colaboradores antes de implementar cambios importantes en la política operativa o de estrategia. Los mecanismos de comunicación de dichas aportaciones se revisan anualmente y con la participación de las partes interesadas.

2.2. Principales principios éticos

2.2.1. Responsabilidad

El principio esencial de la responsabilidad está en la base de todas las actividades de BizAway y constituirá un elemento fundamental de su comunicación, de sus proyectos creativos, de sus auditorías y de toda la gestión empresarial.

La responsabilidad lleva a sentirse responsable de los propios actos y de las posibles consecuencias, contribuyendo en última instancia a cumplir los compromisos adquiridos. Las relaciones con las partes interesadas, a todos los niveles, deben basarse en un comportamiento justo y claro, en la cooperación, la lealtad y el respeto mutuo.

2.2.2. Cumplimiento de las leyes y reglamentos vigentes en todos los países donde BizAway opera

BizAway cumplirá con todas las prácticas reconocidas y con las leyes y reglamentos nacionales e internacionales.

En el caso de que dichas normativas resulten ser deficientes o contrasten con los principios de nuestro ordenamiento jurídico o estén sujetas a diferentes interpretaciones, se consultará a los expertos más cualificados.

2.2.3. Transparencia y exhaustividad de la información

BizAway se compromete a informar a todas las partes interesadas sobre su situación y rendimiento al menos una vez al año y de forma clara y transparente, sin favorecer a ningún grupo de interés o individuo.

2.2.4. Confidencialidad de la información

BizAway se compromete a tratar toda la información en su poder como confidencial, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables sobre datos sensibles y personales, y se abstendrá de buscar información confidencial por medios ilícitos.

Los empleados y colaboradores de BizAway están expresamente obligados a no utilizar la información confidencial para fines ajenos al ejercicio de su actividad.

2.2.5. Lucha contra el soborno y el conflicto de intereses

BizAway, en consonancia con los valores de honestidad (donde la honestidad significa la cualidad humana de actuar y comunicarse de forma sincera y leal y de acuerdo con los principios morales considerados universalmente válidos, evitando así acciones reprobables hacia los demás) y transparencia (extensión metafórica del significado de la palabra "transparente": implica apertura, comunicación y responsabilidad) se compromete a aplicar todas las medidas necesarias para prevenir y evitar situaciones de soborno y conflicto de intereses.

En particular, BizAway no fomenta ninguna forma de soborno y se abstendrá de realizar prácticas no autorizadas por la ley, el uso comercial o los códigos éticos de las empresas o entidades con las que se

relaciona. En el trato con terceros están prohibidos los regalos, beneficios y actos de amabilidad que excedan la cortesía ordinaria y que tengan como objetivo obtener un trato favorable.

BizAway se asegurará de que sus empleados y colaboradores no estén involucrados en relaciones que puedan dar lugar a conflictos de intereses con su función en la empresa.

2.2.6. Cambio e innovación

La innovación significa desafiar el "statu quo" y esforzarse siempre por mejorar: convertir la situación actual en una nueva y mejor, mediante el cambio y la transformación. Para que la innovación tenga lugar, es esencial superar la resistencia al cambio.

BizAway se compromete a crear valor a través de cambios concretos, orientados al bienestar general de los seres humanos y el medio ambiente, y a resolver posibles desajustes.

La innovación sin la creación de valor no es sostenible a largo plazo.

2.2.7. Protección de la propiedad intelectual

BizAway asegura la protección de la propiedad intelectual de la organización, permitiendo el acceso sólo a las personas autorizadas y evitando el uso de información confidencial o de herramientas particulares para fines distintos al ejercicio de su actividad organizativa. BizAway garantiza la conservación y salvaguarda de todos los activos creativos, tecnológicos y físicos.

2.2.8. Centralidad en el individuo

BizAway promueve la centralidad de la persona y el respeto a su integridad física y cultural y a la dimensión de la relación con los demás.

En particular, BizAway salvaguarda y promueve el valor de los recursos humanos, con el objetivo de mejorar y aumentar la competitividad y el conocimiento de cada colaborador.

2.2.9. Derechos humanos

BizAway promueve y respeta todos los derechos humanos reconocidos internacionalmente, incluidos los derechos establecidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU.

BizAway también se compromete a respetar los derechos fundamentales de los trabajadores, tal y como establece la Organización Internacional del Trabajo (OIT): la libertad de asociación sindical, el derecho a la negociación colectiva, la abolición del trabajo forzoso y de cualquier forma de discriminación en el ámbito del trabajo y el empleo.

BizAway no mantendrá conscientemente, ni directa ni indirectamente, ninguna relación con personas que violen de alguna manera las normas de protección del trabajo infantil. Además, BizAway no permite ningún comportamiento perjudicial que represente coacción física, amenaza, ofensa o abuso (gestos, lenguaje, contacto físico o comportamiento similar).

Por lo tanto, no se toleran las peticiones o amenazas destinadas a inducir a las personas a actuar en contra de la ley y del presente Código Ético, así como los comportamientos perjudiciales o dañinos.

2.2.10. Imparcialidad e igualdad de oportunidades

En las relaciones con todos sus grupos de interés, BizAway evitará cualquier discriminación por razón de edad, género, orientación sexual, condición social, discapacidad, nacionalidad, afiliación política, religión o cualquier otro motivo protegido. BizAway mantendrá la imparcialidad en todas las actividades como la selección de sus clientes, sus relaciones con los accionistas, la selección y gestión del personal, la organización del trabajo, la selección y gestión de los proveedores y las relaciones con la comunidad circundante y las instituciones representativas pertinentes.

En particular, BizAway selecciona a sus empleados y sus correspondientes funciones sobre la base de sus cualidades personales y habilidades profesionales, con la intención de mantener una relación profesional duradera y mutuamente beneficiosa.

2.2.11. Salud y seguridad

BizAway se compromete a proporcionar a sus empleados condiciones de trabajo seguras, saludables y -en la medida de lo posible- agradables, asegurando la integridad física y moral de sus colaboradores; garantiza condiciones de trabajo seguras y respetables y ambientes de trabajo saludables. Para ello, se esfuerza por prevenir los daños a la salud o los posibles accidentes que puedan tener lugar en el sitio de trabajo, mediante acciones y programas destinados a minimizar los riesgos derivados del entorno laboral.

2.2.12. Justicia y equidad en la gestión de las relaciones contractuales

Los contratos y las asignaciones de trabajo deben llevarse a cabo según lo acordado y establecido deliberadamente por las partes. BizAway se compromete a no explotar la ignorancia o incapacidad de sus contrapartes.

Cualquier parte que trabaje en nombre y por cuenta de BizAway no tratará de aprovechar las lagunas contractuales o los imprevistos para renegociar el contrato con el único fin de explotar la posición de dependencia o debilidad en la que se encuentre el interlocutor.

2.2.13. Calidad del servicio y del producto

BizAway desarrolla su actividad buscando la máxima satisfacción y protección del cliente, escuchando aquellas peticiones que puedan mejorar la calidad de los productos y servicios.

Así, BizAway dirigirá sus propias actividades de investigación, desarrollo y marketing hacia altos estándares de calidad de sus servicios y productos, identificando los retos y oportunidades a escala global y no sólo dentro de las fronteras locales.

2.2.14. Lealtad y competencia leal

BizAway protege el valor de la competencia leal absteniéndose de comportamientos colusorios, predatorios o abusivos. BizAway evitará toda forma de competencia desleal contra otros profesionales o colegas, así como cualquier comentario despectivo u ofensivo.

En particular, la competencia leal está en la base de cualquier relación fructífera entre los empleados y colaboradores de BizAway, que se comprometen a mantener la confidencialidad de las innovaciones de BizAway y a respetar todas las decisiones tomadas. La lealtad entre los miembros y colaboradores de BizAway no deja de existir, incluso en caso de abandono de la organización.

2.2.15. Sostenibilidad medioambiental

BizAway contribuye activamente a la sostenibilidad ecológica en todas sus actividades y en todas las propiedades que se le encomiendan, teniendo siempre en cuenta los derechos de las generaciones futuras.

Con sus clientes y socios, BizAway colabora en el desarrollo de procesos y metodologías avanzadas para el uso eficiente y sostenible de los recursos, la compensación de las emisiones de CO2, la prevención de la contaminación y la recuperación de zonas contaminadas.

BizAway cumple con las expectativas de sus clientes y de la sociedad en materia de medio ambiente.

2.2.16. Responsabilidad ante el público

BizAway es consciente de la influencia que sus actividades pueden tener en las condiciones generales y el bienestar de la comunidad y presta atención a la importancia de la aceptación social en aquellas comunidades en las que opera.

Por esta razón, BizAway pretende realizar sus investigaciones e inversiones con pleno respeto a las comunidades locales y nacionales y apoyar iniciativas de valor cultural y social con el objetivo de mejorar su reputación y legitimidad para operar.

BizAway anima a sus empleados a participar en actividades locales de interés social, y apoya a todas las partes interesadas en sus iniciativas destinadas al bienestar social.

3. Reglas y estándares de conducta

3.1. Criterio general

Todas las personas que actúan en nombre y por cuenta de BizAway deben mantener un comportamiento ético y respetuoso con la ley, persiguiendo así la máxima transparencia, claridad, equidad y eficacia en todas las relaciones comerciales de interés mutuo, y en todas las relaciones con terceros y con la Administración Pública.

Los objetivos de la empresa deben perseguirse y alcanzarse mediante sistemas que garanticen la máxima eficacia y eficiencia operativa. Los objetivos de la empresa deben ser factibles, específicos, concretos, medibles y acordes con los plazos estimados para su consecución. El control y la verificación de todos los procesos de toma de decisiones, autorización, registro y realización de todas las operaciones, actividades y servicios deben concederse siempre mediante un soporte instrumental adecuado; toda la información y los registros contables deben ser veraces y completos. El uso de medios ilegales está prohibido en cualquier circunstancia

Todas las transacciones y operaciones deben estar adecuadamente respaldadas por la documentación pertinente, y estarán sujetas a controles periódicos que acrediten sus funciones, responsabilidades, características y motivación.

BizAway se abstiene de entablar o continuar cualquier relación con quienes no compartan los principios mencionados y violen las normas de conducta prescritas por el Código Ético.

3.2. Asociados y accionistas

DILIGENCIA

La relación entre BizAway, sus colaboradores y todos los empleados se basa en la confianza mutua: cualquier tarea emprendida en nombre de la Compañía se llevará a cabo exclusivamente en su interés, y de acuerdo con los valores establecidos en el presente Código. Los empleados deben abstenerse de perseguir intereses y actividades personales que puedan entrar en conflicto con los propios intereses de BizAway.

Durante el desempeño de sus funciones, los empleados deben acatar las instrucciones de sus superiores o subordinados. Cada empleado es materialmente responsable de las tareas que le han sido asignadas y es responsable de cualquier pérdida o daño causado a BizAway, en la medida atribuible regulada por la ley y por el Convenio Colectivo Nacional de Trabajo.

LEALTAD

La obligación de lealtad, impuesta a los empleados por el artículo 2105 del Código Civil, tiene por objeto proteger el interés del empresario en la capacidad competitiva de la empresa.

Las informaciones, datos, noticias conocidas por los empleados y colaboradores en el ejercicio de su actividad laboral o profesional son estrictamente confidenciales y no podrán ser divulgadas ni utilizadas para fines ajenos al ejercicio de dicha actividad. Los empleados actuarán siempre en cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad asumidas por BizAway frente a todas las partes interesadas. En particular, los empleados están obligados a mantener la máxima confidencialidad en todos los documentos que revelen el know-how, la información comercial, las transacciones corporativas y la información personal de los usuarios de la plataforma. En su relación laboral, los empleados no realizarán ninguna actividad en competencia con la Compañía. BizAway se compromete a garantizar la protección y confidencialidad de

los datos personales de sus empleados -y aún más- de sus Clientes/Usuarios, en cumplimiento de toda la normativa de protección de datos aplicable.

PROACTIVIDAD Y COMUNICACIÓN

La comunicación entre los empleados es esencial para asegurar a cada individuo un desempeño exitoso en el ejercicio de sus funciones. BizAway pone a disposición de todos sus empleados las herramientas para una comunicación rápida y clara (además de los correos electrónicos, BizAway pone a disposición herramientas de comunicación eficientes como Slack y Jira) así como la comunicación directa en la oficina o por teléfono.

En caso de duda, siempre se recomienda comunicarse proactivamente con el colaborador que podrá dar una rápida aclaración logrando así una solución ideal.

SELECCIÓN DE PERSONAL

La evaluación de los asociados y de las personas que colaboran con BizAway se basa en la medida en que sus perfiles satisfacen las expectativas y necesidades organizativas de la Compañía, respetando los principios de imparcialidad e igualdad de oportunidades para todos los interesados.

La información obtenida en este contexto está estrictamente relacionada con la verificación de aquellos aspectos requeridos por la Compañía, respetando la privacidad y las opiniones del candidato.

Se toman todas las medidas oportunas para evitar el favoritismo, el nepotismo o las formas de clientelismo en el proceso de selección de personal.

Todo el personal empleado debe tener un contrato de trabajo regular; no se permite el trabajo ilegal o no declarado. Al inicio de la relación laboral, el colaborador debe ser informado exhaustivamente sobre las tareas, normativas, retribuciones y comportamientos relevantes para la gestión del riesgo relacionado con la salud personal.

GESTIÓN DEL EQUIPO

Trabajar en equipo significa considerarse parte de un proyecto más amplio que, para tener éxito, necesita la contribución de todos.

En la gestión de las relaciones jerárquicas, BizAway se compromete a garantizar un uso justo de la autoridad, evitando así cualquier forma de abuso. Solicitar servicios o favores personales, así como cualquier conducta que constituya una violación de este Código de Ética, es un abuso de la posición de autoridad realizado como acto de un superior jerárquico.

Formación y desarrollo de los recursos humanos

Cada figura profesional dentro de la empresa se emplea adecuadamente y se valora plenamente a través de todos los medios disponibles, con el fin de fomentar el desarrollo y el crecimiento de cada colaborador.

En este contexto, es fundamental que la dirección comunique abiertamente los puntos fuertes y débiles a cada empleado, para que pueda esforzarse en mejorar sus habilidades, incluso a través de una formación específica. A su vez, los responsables de los departamentos son evaluados cada año, según su rendimiento y en función de la consecución de los objetivos económicos y socio-ambientales establecidos y específicos de su función. La consecución de dichos objetivos implica la actualización periódica de los requisitos del puesto y de las compensaciones. La evaluación de los directores de departamento puede incluir una entrevista con el responsable de ética.

Además de la formación profesional habitual -relativa a la salud y la seguridad, el desarrollo de habilidades blandas, la gestión de personas y los cursos de idiomas, así como cualquier formación específica del sector-, todos los empleados (incluidas las nuevas contrataciones) reciben también formación y preparación sobre los aspectos sociales y medioambientales relacionados con el negocio y las actividades de BizAway.

Gestión del tiempo

Cada accionista y colaborador está obligado a prestar la debida atención y a valorar el tiempo de trabajo de sus compañeros, solicitando rendimientos adecuados y coherentes con el ejercicio de sus funciones y con los planes de organización del trabajo.

En cuanto a la gestión del personal, se favorecen las formas de flexibilidad organizativa para que tengan el menor impacto en la maternidad y el cuidado de los hijos. Las políticas de gestión de personal están a disposición de todos los miembros y colaboradores a través de las herramientas y canales de comunicación facilitados por la Empresa.

Compromiso

Los colaboradores tienen garantizado el derecho a involucrarse en las actividades empresariales, incluyendo momentos de participación en las discusiones y decisiones que son funcionales a la consecución de los objetivos corporativos.

BizAway fomenta la comunicación y la retroalimentación constructiva: la escucha y el uso de un lenguaje adecuado al entorno de trabajo, son la base de una comunicación interna sana y funcional, orientada a un eficaz intercambio de información.

En caso de reorganización de la empresa, se salvaguarda el valor de los recursos humanos mediante actividades de formación y/o reciclaje profesional.

Vacaciones y permisos retribuidos

Las vacaciones y los permisos retribuidos deben utilizarse de acuerdo con las modalidades establecidas por el calendario laboral y/o en los días acordados con la dirección. No obstante, la empresa apela a la sensibilidad de cada empleado para que solicite las vacaciones con la debida antelación y teniendo en cuenta las necesidades del negocio y de los clientes, considerando también la matriz internacional de la empresa para la que los días festivos italianos pueden no coincidir con los del extranjero. Con la misma lógica, algunos departamentos -el servicio de atención al cliente, en particular- están obligados a ofrecer disponibilidad de guardia los fines de semana, gestionada por turnos que se definirán con el responsable del departamento correspondiente.

Póliza de seguro complementaria

Para todos los empleados con contrato indefinido, se establece un plan de prestaciones adicional. Para ello, se ofrece un plan de reembolso de gastos médicos a todos los empleados permanentes, que se activará al final del periodo de prueba. Las características de la prestación se dan a conocer al empleado en el momento de su activación.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En el desarrollo de sus actividades, BizAway reconoce que las personas son el recurso más valioso y se compromete a cumplir íntegramente con toda la normativa en materia de diversidad e inclusión, así como con las mejores prácticas de los países en los que opera la Compañía. BizAway también se compromete a garantizar la igualdad de oportunidades en cualquier fase de la relación laboral y hasta su conclusión, desde el proceso de selección hasta la asignación de funciones, evitando cualquier forma de discriminación y promoviendo un activo cultural en el que las personas puedan reconocer el valor que aporta una plantilla diversa e inclusiva.

No se tolera ninguna forma de discriminación. Por lo tanto, BizAway:

Se compromete a crear un entorno de trabajo agradable y libre de discriminación y de cualquier forma de violencia o acoso;

pretende promover una cultura de inclusión, basada en el respeto mutuo, implicando a todas las personas y ayudando al desarrollo del talento de cada individuo;

persigue una política de selección de personal orientada al reconocimiento del mérito, respetando la igualdad de oportunidades. Dicha política se concreta en una evaluación transparente de las competencias y capacidades, incluso mediante revisiones "a ciegas" o anónimas de los CV. Cualquier oportunidad de carrera o promoción profesional se gestionará sin ningún tipo de discriminación y respetando siempre la diversidad;

se compromete también a reconocer el valor de la persona humana, potenciando el desarrollo profesional de sus recursos, inspirando así a todos los empleados a la consecución de su pleno potencial, compartiendo las mejores prácticas con toda la organización.

persigue el objetivo de que todos los empleados y colaboradores se traten con dignidad, respeto y equidad en todo momento, mediante una conducta que refleje la inclusión y mantenga los valores fundamentales de la empresa.

BizAway quiere asegurarse de que las habilidades de sus empleados se utilicen y potencien de forma efectiva, aprovechando su variada gama de talentos, y sabiendo que las personas con diferentes orígenes y habilidades tienen el potencial de crear valor.

PRESTACIONES Y BIENESTAR

BizAway participa activamente en la promoción de la salud y el bienestar de sus empleados mediante el patrocinio de programas y actividades específicas.

La empresa prevé y observa políticas y programas de prevención de lesiones en relación con la ergonomía en el lugar de trabajo.

En el caso de que el empleado quiera tomarse un permiso de larga duración o un año sabático, siempre que sea posible, la empresa intentará ofrecerle la posibilidad de cambiar de tareas, cambiar el ritmo de trabajo o emprender nuevas perspectivas profesionales.

Todos los empleados pueden trabajar periódicamente desde casa; el trabajo inteligente está regulado por acuerdos específicos de la empresa. Además, en función de sus tareas, se aplicarán horarios de trabajo flexibles, dejando más autonomía al empleado, que podrá gestionar su horario de trabajo en función de sus necesidades y compromisos familiares.

BizAway también está atento al bienestar de la comunidad local donde sus actividades tienen mayor impacto: por esta razón, animará a sus empleados a participar en actividades de servicio a la comunidad a través de una amplia gama de programas de voluntariado de la empresa. Además, la empresa tiene establecida una serie de indicadores (KPI) destinados al seguimiento de los objetivos de los servicios comunitarios y pro bono.

PRÁCTICAS

BizAway, en función de las necesidades del negocio y del proyecto, está dispuesta a acoger a becarios y aprendices. En este sentido, se han establecido varios acuerdos con instituciones educativas para ofrecer oportunidades de prácticas y aprendizaje.

Los principales objetivos de los programas de aprendizaje o prácticas emprendidos están bien definidos por BizAway mediante una política o programa formal. Los becarios reciben revisiones formales de su rendimiento, teniendo también la oportunidad de aportar comentarios sobre su experiencia.

Siempre que sea posible, BizAway se compromete a contratar a sus becarios de forma permanente.

INTEGRIDAD Y PROTECCIÓN DEL INDIVIDUO

BizAway protegerá la integridad moral de sus socios y empleados garantizando el derecho a unas condiciones de trabajo que respeten la dignidad personal. Por ello, BizAway salvaguardará a sus empleados de cualquier acto de violencia psicológica, oponiéndose por tanto a cualquier actitud o comportamiento que pueda ser perjudicial o discriminatorio hacia la persona y sus creencias y preferencias.

No se permite ninguna forma de comportamiento que atente contra la sensibilidad de las personas.

Los empleados que crean que han sido perjudicados o discriminados por motivos relacionados con la sexualidad, la salud, la nacionalidad, las opiniones políticas, las creencias religiosas o cualquier otro motivo que no sea justificable en base a criterios objetivos, podrán denunciarlo a BizAway, que deberá evaluar detenidamente la violación real de este Código Ético.

DEBERES DE LOS SOCIOS Y COLABORADORES

Los accionistas y colaboradores deben actuar lealmente para favorecer los propios intereses, el crecimiento y la Misión de BizAway, respetando las obligaciones asumidas en su contrato de trabajo y las disposiciones del presente Código Ético, asegurándose de prestar los servicios requeridos.

Tratamiento de la información

Los accionistas y colaboradores deben conocer y aplicar todas las normas de protección de la información establecidas por la empresa, asegurando así la disponibilidad, integridad y confidencialidad de dicha información.

Conflicto de intereses

Los colaboradores deben evitar cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto de intereses y deben abstenerse de aprovechar personalmente las oportunidades de negocio de las que hayan tenido conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Las situaciones que pueden dar lugar a un conflicto de intereses son, entre otras, las siguientes:

Ocupar puestos de alta dirección (director general, director, jefe de departamento) y tener intereses económicos con proveedores, clientes o competidores (propiedad de acciones, nombramientos corporativos, etc.), incluso a través de familiares;

tratar con proveedores mientras se trabaja para un proveedor, incluso a través de miembros de la familia;

aceptar favores o dinero de personas o empresas que tengan o pretendan tener negocios con BizAway.

Los accionistas están obligados a no tener intereses económicos con competidores (propiedad de acciones, nombramientos corporativos, etc.), incluso a través de miembros de la familia.

En caso de conflicto de intereses manifiesto o incluso aparente, el accionista o empleado deberá notificarlo a sus supervisores (que darán instrucciones a la organización específicamente identificada para gestionar la situación).

Uso de los activos de la empresa

Cada accionista y colaborador está obligado a trabajar con diligencia para proteger los activos de la empresa mediante un comportamiento responsable y en línea con los procedimientos pertinentes, documentando también su aplicación.

Cada accionista y colaborador es responsable del uso cuidadoso y ahorrativo de los bienes de la empresa que le han sido confiados y tiene el deber de informar rápidamente a las estructuras corporativas pertinentes de cualquier amenaza o evento que pueda ser perjudicial para la empresa. El acceso a los sistemas informáticos de contabilidad y a las tarjetas de crédito y débito de la empresa está limitado al personal cuya función requiere el uso de dichas herramientas.

En cuanto a las aplicaciones informáticas, cada accionista y empleado está obligado a:

Adoptar estrictamente las disposiciones de las políticas de seguridad de la empresa para no comprometer la funcionalidad y la protección de los sistemas informáticos;

abstenerse de enviar mensajes de correo electrónico amenazantes u ofensivos, evitar el uso de lenguaje de bajo nivel o comentarios inapropiados que puedan ofender a la persona o dañar la imagen de la empresa;

evitar visitar sitios web con contenidos peligrosos y ofensivos.

Para cumplir con la normativa mencionada, BizAway dispone de sistemas específicos de protección contra virus y malware en los ordenadores de la empresa, y limita el acceso y la visualización de páginas web con contenidos que puedan ser ofensivos o peligrosos para la seguridad pública. Además, los sistemas informáticos están dotados de varios sistemas de protección por contraseña que requieren el cambio periódico de los códigos y tienen diferentes niveles de acceso según el cargo del empleado.

Los miembros del personal y los empleados tienen llaves de la oficina. La última persona que sale de la oficina es responsable de comprobar que todas las puertas y ventanas están bien cerradas, que el sistema de alarma está encendido y que todo está en orden.

Cada empleado debe asegurarse de que la oficina y su puesto de trabajo se mantienen limpios y ordenados en todo momento.

Horario de trabajo

Los empleados deberán cumplir con su deber de acuerdo con los horarios y las instrucciones emitidas por la empresa, según los acuerdos contractuales establecidos y las actualizaciones pertinentes. Apelamos al sentido común de cada empleado para que no se aproveche de las políticas vigentes.

Horas extras y permisos retribuidos

Por razones de organización, sólo se conceden permisos retribuidos a partir de una hora completa. En el caso de los permisos esporádicos de media hora o menos, el tiempo debe recuperarse a la mayor brevedad posible y debe acordarse con el responsable del departamento, teniendo en cuenta las necesidades del trabajador y respetando el calendario del proyecto.

En cuanto a las horas extras, cuando sean superiores a media hora, el tiempo que exceda de 30 minutos deberá recuperarse a la mayor brevedad posible y en función de las obligaciones profesionales del trabajador.

PLAN DE CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD

En el caso de que BizAway decidiera activar su plan de continuidad de negocio, cada empleado dispone de un PC portátil, que le permite realizar sus funciones desde casa y con su propia conexión a internet, que se considera necesaria en estos casos.

Es una buena práctica guardar periódicamente el progreso del trabajo en más de un dispositivo, como provisión de emergencia (por ejemplo, almacenamiento en la nube, lápices de memoria...) para tener una copia de seguridad del documento en caso de fallo del sistema TIC. Por este motivo, los servidores están ubicados físicamente fuera de las instalaciones de la empresa.

Se activarán planes específicos en respuesta a incidentes que puedan causar una interrupción significativa de las actividades normales, en particular para aquellas consideradas como críticas.

SEPARACIÓN DE FUNCIONES Y PODERES

La separación de funciones y poderes dentro de la empresa es una herramienta fundamental de Gobierno Corporativo, orientada a involucrar a sujetos con diferentes niveles de autoridad en la gestión de la empresa, de manera que nadie tenga poderes ilimitados sin estar sometido al control de otros.

El sistema de separación de funciones de BizAway se apoya en una adecuada división de autoridad y poderes entre las distintas funciones de la empresa. Los poderes y las responsabilidades se distribuyen de forma equitativa en función de las competencias de cada persona que participa en las actividades de la empresa: el hecho de que diferentes personas se ocupen de diferentes etapas de un mismo proceso permite un sistema en el que nadie tiene poderes ilimitados. Además, la división de poderes facilita el seguimiento de las fases más delicadas de cada proceso, con especial atención al proceso de autorización de pagos y a los gastos reales de las transacciones. La asignación de poderes, así como las responsabilidades y obligaciones correspondientes, deben ser aceptadas por los delegados y formalizadas mediante una resolución específica de los órganos de gobierno.

Por último, cabe destacar que los estados financieros de BizAway son auditados anualmente por empresas auditoras externas.

3.3. Clientes

FORMA DE CONDUCTA HACIA LOS CLIENTES

La conducta de BizAway hacia sus clientes se basa en la ayuda, la cortesía y el respeto, con vistas a una relación de colaboración y altamente profesional.

En consonancia con los principios de imparcialidad e igualdad de oportunidades, BizAway se compromete a evitar cualquier discriminación arbitraria contra sus clientes.

RESPONSABILIDADES DE MARKETING

Las actividades de marketing pretenden potenciar las estrategias corporativas basadas en prácticas y comportamientos éticos que tienen como objetivo obtener beneficios y ventajas para la empresa, representando así un elemento fundamental para el desarrollo sostenible.

Las políticas de marketing responsable se basan en la coordinación constante de todos los canales de comunicación para promover la difusión de la marca y la visión de BizAway, asegurando que su imagen sea bien percibida dentro del mercado relevante, protegiendo el negocio y mejorando la calidad de los servicios ofrecidos, y en constante cumplimiento del presente Código Ético.

El marketing ético permite crear y reforzar la conciencia de marca, añadir valor a la empresa, aumentar la experiencia de los usuarios, controlar la redención de las actividades y el grado de satisfacción de los clientes.

COMUNICACIONES A LOS CLIENTES

La comunicación y los contactos con los clientes y potenciales clientes de BizAway (incluidos los anuncios y el contenido de la página web de la empresa) deben ser:

Claros y sencillos, formulados con un lenguaje lo más cercano posible al utilizado habitualmente por los interlocutores;

conformes con la normativa vigente (en su caso), sin recurrir a prácticas elusivas o inexactas;

exhaustiva, para no descuidar ningún elemento relevante para la comprensión del cliente.

Los canales de contacto (chat, teléfono, correo electrónico, redes sociales, etc.) se eligen en función de cada caso y de los fines y destinatarios de cada comunicación, que determinarán la herramienta más adecuada para la transmisión de contenidos sin recurrir a la presión y a la solicitud y evitando el uso de publicidad engañosa o no veraz.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y CONTROL DE CALIDAD

BizAway se compromete a garantizar unos estándares de calidad adecuados para sus servicios/productos y a controlar periódicamente la calidad percibida.

BizAway se compromete a responder siempre a las quejas y sugerencias de los clientes, así como a facilitar su protección, a través de sistemas de comunicación adecuados y oportunos (por ejemplo, servicios de centro de llamadas, direcciones de correo electrónico, etc.) puestos a disposición de todos los clientes.

La empresa prevé un plan estructurado de seguimiento de la satisfacción del cliente, que permite evaluar los resultados indirectos obtenidos por sus clientes con el uso de sus productos y/o servicios. Los resultados de estas encuestas se compartirán periódicamente con todos los empleados y orientarán las decisiones estratégicas de la empresa.

Siempre que sea posible, BizAway se compromete a consultar a las asociaciones de protección del consumidor para aquellos proyectos que tengan un impacto significativo en sus clientes.

REGALOS, GRATIFICACIONES Y DETALLES DE CORTESÍA

No está permitida ninguna forma de regalo, gratificación o beneficio que pueda interpretarse como una extralimitación de las prácticas comerciales o de cortesía normales, o que en cualquier caso tenga por objeto adquirir un trato de favor en la realización de cualquier operación relacionada con la actividad de la organización. Esta norma no admite excepciones, ni siquiera en aquellos países en los que ofrecer regalos valiosos a los socios comerciales se considera una práctica habitual.

En cualquier caso, BizAway se abstiene de realizar prácticas no permitidas por la ley, la práctica comercial o los Códigos Éticos de las Empresas o Instituciones con las que mantiene relaciones comerciales.

Cualquier accionista o colaborador que reciba, directa o indirectamente, regalos o beneficios que no estén comprendidos en los supuestos permitidos, deberá comunicarlo al Órgano de Gobierno de BizAway de acuerdo con los procedimientos establecidos. Éste se encargará de evaluar la pertinencia de dicha notificación.

GRUPOS DE POBLACIÓN VULNERABLES

BizAway siempre ha estado sensibilizado con las necesidades de los colectivos desfavorecidos o de las organizaciones sin ánimo de lucro, y por ello adopta un modelo de subvención cruzada, por el que el cobro de tarifas más altas a las organizaciones tradicionales permite ofrecer tarifas más bajas o subvencionadas a las que tienen restricciones financieras, atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad.

Además, la empresa entra en contacto con los beneficiarios en situación de vulnerabilidad entre sus organizaciones clientes, con el fin de absorber su perspectiva en el diseño y la oferta de sus productos.

3.4. Proveedores

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

BizAway exige a sus proveedores y empleados que observen los principios éticos correspondientes a los suyos, ya que lo considera de importancia fundamental para el establecimiento de una relación comercial.

ELECCIÓN DEL PROVEEDOR

El proceso de compras persigue la mayor ventaja competitiva para BizAway, otorgando igualdad de oportunidades, lealtad e imparcialidad a cada proveedor.

En particular, los empleados y el personal encargado de estos procesos están obligados a:

Adoptar criterios objetivos y documentables para la selección de los candidatos, no impidiendo que nadie que cumpla los requisitos pueda competir en la adjudicación de los contratos;

garantizar que haya suficiente competencia en cada licitación: las excepciones deben estar autorizadas y documentadas.

La elección del proveedor y las condiciones de compra correspondientes deben basarse en una evaluación objetiva de la calidad, el precio y la capacidad de proporcionar servicios de un nivel adecuado.

Los requisitos de referencia de BizAway son:

Una disponibilidad de medios debidamente documentados, incluidos los medios financieros, las estructuras organizativas, las capacidades, los recursos de diseño y los conocimientos técnicos;

la existencia y aplicación efectiva de sistemas de calidad empresarial adecuados;

la proximidad geográfica del proveedor, para reducir el impacto medioambiental de la logística.

INTEGRIDAD E INDEPENDENCIA EN LAS RELACIONES CON LOS PROVEEDORES

La rescisión de cualquier contrato con un proveedor debe basarse siempre en la extrema claridad y en evitar formas de dependencia, siempre que sea posible.

Para garantizar la máxima transparencia y eficiencia en el proceso de compras, BizAway observa:

La rotación periódica de la persona responsable de las compras (cualquier excepción se comunicará de acuerdo con los procedimientos correspondientes);

una reconstrucción adecuada de las elecciones realizadas.

PROTECCIÓN DE LOS ASPECTOS ÉTICOS EN LOS SUMINISTROS

Con el fin de adaptar sus actividades de suministro a los principales principios éticos, BizAway se compromete a introducir, para suministros específicos, algunos requisitos sociales y/o medioambientales (por ejemplo, sistema de gestión medioambiental). Las violaciones de los principios generales del Código Ético dan lugar a mecanismos de sanción, según lo establecido en el contrato.

Para ello, se incluyen cláusulas específicas en los contratos individuales.

3.5. Administración pública

RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Los compromisos con la Administración Pública y las Instituciones Públicas están reservados exclusivamente a las funciones corporativas designadas y autorizadas.

Quienes -en el marco de sus funciones- mantengan relaciones legítimas con la Administración Pública o Instituciones Públicas, son responsables de verificar previamente, y con la debida diligencia, la corrección y veracidad de lo declarado o certificado.

Por ello, será necesario recoger y conservar la documentación que resuma los procedimientos a través de los cuales BizAway y la Administración Pública han entrado en contacto.

BizAway, a través de sus empleados o representantes, debe abstenerse de ofrecer pagos o bienes -dirigidos a favorecer intereses personales- a funcionarios públicos, o a cualquier empleado de la Administración Pública.

BizAway prohíbe cualquier forma de gratificación o regalo destinado específicamente a los funcionarios públicos o a sus familiares, ya sean italianos o extranjeros, que pueda influir en su juicio o inducirles a conseguir alguna ventaja para BizAway. Dicha normativa no admite excepciones ni siquiera en aquellos países en los que ofrecer regalos valiosos a los socios comerciales se considera una práctica habitual.

Cualquier empleado que reciba, directa o indirectamente, propuestas o beneficios de funcionarios públicos o de empleados de la Administración Pública o de Instituciones Públicas, debe comunicarlo

inmediatamente a la función de auditoría (en caso de un empleado) o a su persona de contacto (en caso de un tercero).

COMUNICACIÓN JUSTA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Cualquier relación con instituciones nacionales o internacionales puede ser reconocida sólo en forma de comunicación dirigida a evaluar las implicaciones de la actividad legislativa y administrativa hacia BizAway, responder a solicitudes informales o inspecciones de sindicatos, o en cualquier caso informar sobre la posición de BizAway en temas relevantes. BizAway, en este sentido, se compromete a:

A establecer, sin discriminación alguna, canales estables de comunicación con todos los interlocutores internacionales, comunitarios y territoriales;

a representar los intereses y posiciones de BizAway de forma transparente, rigurosa y coherente, evitando actitudes colusorias.

Además, se prohíbe a los empleados de BizAway, a la alta dirección, a los consultores de la empresa y a terceros:

Falsificar o alterar informes de auditoría con el fin de obtener ventajas o cualquier otro beneficio para la empresa;

falsificar o alterar datos documentales con el fin de obtener el favor o la aprobación de un proyecto que no cumpla con la normativa correspondiente.

3.6. Medio ambiente

ESTRATEGIA MEDIO AMBIENTAL

La protección del medio ambiente es una de las máximas prioridades de BizAway.

El primer y más esencial compromiso de BizAway es asegurar el cumplimiento permanente de la normativa medioambiental vigente.

El objetivo de la sostenibilidad implica el pleno cumplimiento de la legislación como requisito básico, a partir del cual se realizará cualquier esfuerzo encaminado a la mejora constante.

Tras varios estudios que demuestran su impacto socio ambiental positivo, ha basado la definición de su producto empresarial en inversiones y actividades que cumplen los principios del desarrollo sostenible, en particular:

Informar sobre las emisiones de CO2 causadas por sus viajes de negocios;

destinar una cantidad importante de inversiones a la investigación de soluciones de viaje sostenibles y/o compensatorias;

promover, en el marco de organizaciones y programas nacionales e internacionales, acciones y comportamientos que tengan en cuenta la variable medioambiental.

Por ejemplo, BizAway ofrece a sus clientes la oportunidad de compensar las emisiones de CO2 causadas por los viajes de negocios, mediante donaciones automáticas a fundaciones u organizaciones que trabajan

para reducir y/o compensar su huella de carbono. BizAway promueve una forma de viajar que es realmente "neutra en carbono". Las soluciones de viaje ofrecidas también son económicamente sostenibles para la empresa.

POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL

La política medioambiental de BizAway se basa también en la conciencia de que el medio ambiente puede constituir una ventaja competitiva en un mercado cada vez más exigente en cuanto a la calidad de los comportamientos.

Para aprovechar todas las sinergias posibles, la definición y aplicación de la política medioambiental requiere la identificación de una estructura dedicada que debe ser capaz de:

- Definir y actualizar la política medioambiental y de desarrollo sostenible;
- desarrollar las directrices para la aplicación de la política medioambiental;
- identificar los indicadores (KPI) y asegurar el seguimiento y control del progreso de las acciones de la empresa en términos de impacto medioambiental;
- estar informado sobre la evolución de la legislación medioambiental nacional, comunitaria e internacional;
- estar en contacto con los organismos, institutos y agencias del ámbito medioambiental.

Día a día, BizAway se compromete a aplicar determinados comportamientos, que ya se han convertido en una práctica habitual, como el reciclaje de materiales de desecho (por ejemplo, el papel), el uso de papel sin blanquear y sin cloro y la recogida y eliminación de cartuchos y tóneres por parte del proveedor. Estas prácticas también se aplican en las oficinas virtuales de los smart-workers. Se han instalado equipos informáticos Energy Star, lámparas fluorescentes compactas, sensores de ocupación para la iluminación de habitaciones y pasillos y termostatos regulables.

Por último, todas las instalaciones de la empresa se han diseñado para que se pueda llegar fácilmente a la oficina en transporte público o en bicicleta, y se anima a todos los empleados a utilizar toda la tecnología disponible para asistir a reuniones en línea. BizAway adopta una política conservadora y, para ello, reducirá sus viajes de trabajo sólo a los estrictamente necesarios.

En cuanto al consumo de agua (higiénico-sanitario), se supervisa y controla periódicamente para evitar cualquier despilfarro.

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Los residuos peligrosos son residuos municipales o especiales de origen civil o industrial y, debido a la alta concentración de contaminantes que contienen, su eliminación debe realizarse correctamente. Por lo tanto, no debe seguir las normas generales de recogida selectiva de residuos. Esta categoría incluye los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), electrodomésticos, ordenadores, monitores, teléfonos móviles, fotocopiadoras, faxes, etc. Los tóneres y los cartuchos de impresora siguen normas especiales de eliminación. Normalmente, el proveedor también debe encargarse de recoger los tóneres y cartuchos usados de los clientes.

La gestión de residuos peligrosos en BizAway cumple con todas las normativas y leyes aplicables.

3.7. Colectividad

RELACIONES CON LAS ASOCIACIONES REPRESENTATIVAS

BizAway considera que el diálogo con las asociaciones ocupa una posición estratégica en el correcto desarrollo de su actividad; por ello, establece un canal de comunicación estable con las Asociaciones representativas de sus grupos de interés con el fin de cooperar de acuerdo con los intereses mutuos, presentar las líneas de desarrollo y las posiciones de BizAway y prevenir posibles situaciones de conflicto.

Para ello, BizAway:

Garantiza su respuesta a las observaciones de todas las asociaciones;

siempre que es posible, se orienta a informar e implicar a las asociaciones comerciales más cualificadas y representativas en cuestiones que afectan a categorías específicas de partes interesadas;

además, la empresa desempeña un papel activo en la creación de nuevas normas sociales y medioambientales, creando o aprobando nuevos criterios, formulando recomendaciones o aportando conocimientos técnicos para aumentar la calidad de las normas, especialmente en el ámbito medioambiental.

RELACIONES CON PARTIDOS, SINDICATOS Y ASOCIACIONES

BizAway se abstiene de cualquier presión directa o indirecta sobre los exponentes políticos.

BizAway no financia partidos políticos, sus representantes o candidatos en Italia o en el extranjero, ni patrocina congresos y partidos que tengan como objetivo exclusivo la propaganda política.

BizAway no realiza contribuciones a organizaciones con las que pueda surgir un conflicto de intereses, como sindicatos, organizaciones medioambientales, asociaciones de consumidores, etc.

Sin embargo, es posible cooperar -incluso financieramente- con dichas organizaciones, para proyectos específicos que deben satisfacer los siguientes criterios:

Propósitos relacionados con la misión corporativa y/o coherentes con los principios éticos pertinentes;

asignación clara y documentada de recursos;

autorización expresa por parte del responsable de la gestión de dichos informes dentro de la Compañía.

PATROCINIOS Y CONTRIBUCIONES

BizAway ha realizado una declaración formal sobre el impacto social o medioambiental que espera generar a través de sus actividades filantrópicas. Por ello, opta por aceptar convocatorias de aportaciones dentro del límite de las propuestas de entidades o asociaciones declaradas sin ánimo de lucro y con estatutos y actas de constitución regulares que tengan un alto valor o beneficio cultural. Las actividades de patrocinio, que pueden estar relacionadas con los ámbitos social, medioambiental, deportivo, de entretenimiento y artístico, sólo se destinan a eventos que ofrezcan una garantía de calidad, o para los que BizAway pueda contribuir al diseño, para asegurar su originalidad y eficacia.

En cualquier caso, en la selección de las propuestas, BizAway presta especial atención a los posibles conflictos de intereses personales o empresariales.

El patrocinio de eventos y, en general, la implicación activa en proyectos y eventos a favor de la comunidad local, es uno de los objetivos estratégicos corporativos, que se monitoriza periódicamente con KPIs ad hoc.

Además, BizAway ha decidido realizar donaciones benéficas del mismo valor que las realizadas por los contribuyentes individuales, dentro de un límite anual.

RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con los principios de transparencia y exhaustividad de la información, la comunicación externa de BizAway se basa en el respeto al derecho de información. En ningún caso BizAway divulgará noticias o comentarios falsos o tendenciosos.

Toda comunicación debe respetar la ley y las prácticas y normas de conducta profesional, y debe realizarse con claridad, transparencia y rapidez.

4. Objetivos de mejora

A continuación se enumeran los objetivos que BizAway se compromete a cumplir en los próximos años, con el fin de mejorar los estándares de atención y cuidado hacia sus grupos de interés.

COMPROMISO DE LAS PARTES INTERESADAS

BizAway se compromete a desarrollar la política y el subsiguiente plan de participación de las partes interesadas mediante la mejora del seguimiento y la recopilación de la información generada por la escucha.

La política ya incluye un mecanismo para identificar y comprometerse con las partes interesadas y puede beneficiarse de la mejora de los procesos formales y continuos para la recopilación de información, la retroalimentación y las formas de comunicar los resultados de la participación de las partes interesadas tanto interna como externamente.

COLABORADORES

BizAway, de común acuerdo con sus colaboradores, se compromete a actualizar y establecer objetivos y metas sociales y medioambientales para grupos y personas. BizAway también prevé la creación de un documento adicional en el que se dan a conocer los objetivos mencionados, así como su proceso de seguimiento de los progresos y las actividades pertinentes encaminadas a su consecución.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

BizAway se compromete a mejorar sus resultados en materia de diversidad e inclusión. Además, BizAway se compromete a promover iniciativas de conciliación de la vida laboral y familiar, aportando inclusión y diversidad, y con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo diverso y confortable. La empresa se asegurará de identificar objetivos de diversidad específicos y medibles.

MEDIO AMBIENTE

BizAway se compromete a registrar y controlar periódicamente el consumo de energía, y tiene previsto establecer una serie de objetivos específicamente dirigidos a su reducción. El seguimiento del consumo de energía forma parte de la visión más amplia de BizAway, que ve a la empresa comprometida con actividades y comportamientos que favorecen y mejoran la eficiencia energética.

BizAway realiza un seguimiento constante de su producción de residuos y ha establecido objetivos específicos de reducción en comparación con su rendimiento anterior.

Un ejemplo de éxito es la reducción de los residuos destinados a los vertederos: la reducción prevista del 5% se ha logrado un año antes de lo previsto.

BizAway observa el seguimiento y registro regular de las emisiones y ha establecido objetivos específicos con base científica para hacer su contribución en la lucha contra el cambio climático. Para ello, la compensación de las emisiones procedentes de los viajes de los clientes sigue siendo primordial.

BizAway se compromete a minimizar el consumo de agua, ya que el uso de este recurso está relacionado principalmente con los usos higiénico-sanitarios en las oficinas.

BizAway eliminará de sus oficinas todos los plásticos de un solo uso (incluyendo botellas, vasos, pajitas, etc.).

BizAway se compromete a identificar, medir y gestionar los impactos negativos potenciales y no intencionados de su producto o servicio, buscando también las posibles causas en caso de resultados negativos.

En los próximos años, BizAway se compromete a informar de sus impactos sociales y medioambientales a través de un documento ad hoc.

