



CODICE ETICO

TOSTI



## Sommario

1	Premessa .....	3
2	Destinatari del codice .....	3
3	Diffusione del codice .....	4
4	Violazioni e sanzioni.....	4
5	Norme di comportamento e principi generali .....	5
5.1	Conformità a leggi e regolamenti.....	5
5.2	Tutela delle informazioni riservate.....	5
5.3	Conflitto di interessi .....	6
5.4	Tutela del patrimonio sociale – custodia e gestione dei beni aziendali .....	7
5.5	Ambiente e sviluppo sostenibile.....	7
5.6	Condizioni di lavoro: rispetto e benessere della persona .....	8
5.7	Salute e sicurezza sul lavoro .....	9
5.8	Risorse umane, politiche di selezione e sviluppo della professionalità .....	9
5.9	Osservanza delle procedure .....	10
5.10	Trasparenza della contabilità .....	11
5.11	Cultura del controllo interno e della gestione dei rischi .....	12
5.12	Donazioni, sponsorizzazioni e partnership a supporto della comunità .....	12
6	Rapporti con terzi.....	13
6.1	Rapporto con i clienti.....	13
6.2	Rapporto con fornitori e partners .....	14
6.3	Relazioni con la Pubblica Amministrazione .....	15
6.4	Relazioni con organizzazioni politiche e sindacali .....	15
6.5	Relazioni con organi di informazione .....	16

## 1 Premessa

L'azienda Tosti riconosce l'importanza di stabilire e mantenere elevati standard di condotta etica e integrità in tutte le sue operazioni e interazioni; pertanto, è stato redatto il presente Codice Etico per delineare i principi guida e le aspettative comportamentali che tutti i Destinatari sono tenuti a rispettare nell'ambito delle attività dell'azienda.

L'osservanza dei valori fondamentali della responsabilità sociale e ambientale, dell'onestà, del rispetto reciproco, della trasparenza e della conformità legale è essenziale per la realizzazione della nostra missione e per il mantenimento della fiducia dei nostri stakeholder.

Il Codice Etico non è solamente un insieme di regole formali, ma rappresenta il nostro impegno collettivo per operare con integrità e responsabilità in ogni aspetto delle nostre attività. Ciascun collaboratore di questa organizzazione è tenuto ad adottare e a promuovere tali principi nel proprio lavoro quotidiano.

Con il presente Codice Etico, ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro basato sulla fiducia, l'empatia e l'equità, dove ciascun membro del team possa contribuire al successo dell'azienda nel rispetto dei più elevati standard etici.

## 2 Destinatari del codice

Il codice è vincolante per i seguenti Destinatari:

- Tutti i collaboratori con cui si intrattengono rapporti contrattuali a qualsiasi titolo, anche occasionali e/o soltanto temporanei
- Lavoratori autonomi o collaboratori parasubordinati
- Fornitori, subappaltatori ed altre controparti contrattuali cui risulti ragionevolmente applicabile

Rispettare i principi e le regole di comportamento stabiliti nel Codice rappresenta un elemento essenziale e integrante degli obblighi contrattuali di ciascun Destinatario. La violazione di tali principi e regole può comportare responsabilità disciplinare e/o negoziale/risarcitoria.

### 3 Diffusione del codice

La diffusione del nostro Codice Etico è un passo cruciale nel garantire che i suoi principi e valori siano pienamente compresi e adottati da tutti i Destinatari. Per questo motivo, ci assicuriamo che sia conosciuto e facilmente accessibile a tutti i membri del nostro team e a tutte le parti interessate.

Tosti richiede la conoscenza integrale del Codice, l'impegno a rispettarne i contenuti e l'accettazione delle eventuali sanzioni previste per le violazioni a ciascun Destinatario. Il Codice Etico è vincolante e le conseguenze per la violazione dei suoi principi devono essere chiaramente stabilite e comprese da tutte le parti coinvolte.

Inoltre, per garantire una diffusione efficace e duratura del Codice Etico, utilizzeremo strumenti di comunicazione interna, come la posta elettronica e l'app aziendale, per rafforzare continuamente il messaggio e l'importanza dei nostri principi etici.

### 4 Violazioni e sanzioni

La violazione del presente Codice da parte dei suoi Destinatari comporta l'applicazione di sanzioni disciplinari o rimedi contrattuali. Le misure adottate saranno adeguate e proporzionate alla gravità delle violazioni, nel rispetto delle leggi e delle regolamentazioni vigenti, nonché delle disposizioni contrattuali applicabili. Ad esempio:

- Per i collaboratori, potrebbe essere avviato un procedimento disciplinare in conformità con l'articolo 2106 del Codice Civile e l'articolo 7 della Legge n. 300/1970, al fine di applicare le sanzioni previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) relativo al loro impiego.
- Per i collaboratori autonomi, i collaboratori parasubordinati e altri soggetti contrattuali (quali fornitori, subappaltatori, ecc.), la violazione potrebbe comportare la risoluzione del contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile.

Tutti coloro che vengono a conoscenza di violazioni del Codice Etico sono tenuti a farlo presente. È fondamentale promuovere una cultura aziendale basata sulla trasparenza, sull'integrità e sul rispetto delle regole, e ciò implica il dovere di segnalare qualsiasi comportamento non conforme alle disposizioni etiche stabilite così da prevenire ulteriori infrazioni e proteggere l'azienda, i suoi dipendenti e i suoi stakeholder da possibili conseguenze negative.

## 5 Norme di comportamento e principi generali

### 5.1 Conformità a leggi e regolamenti

La conformità a leggi e regolamenti rappresenta un pilastro fondamentale del nostro Codice Etico, rappresentando un'imperativa base su cui costruire la nostra condotta e le nostre attività.

Ci impegniamo a rispettare tutte le leggi e le normative applicabili nel nostro settore e nelle aree in cui operiamo. Questo impegno include non solo l'osservanza delle disposizioni già esistenti, ma anche la volontà di mantenere un costante aggiornamento sulle evoluzioni normative che potrebbero riguardare la nostra attività.

L'aderenza alle leggi è un dovere di tutti i Destinatari che sono tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare i regolamenti vigenti, anche in materia di concorrenza, sia a livello nazionale che internazionale. I loro comportamenti devono sempre essere guidati dalla legalità, dall'integrità e dalla trasparenza.

Inoltre, riconosciamo che la conformità legale non rappresenta solamente un obbligo giuridico, ma costituisce un fondamento essenziale per instaurare relazioni di fiducia con clienti, partner commerciali e collaboratori.

Infine, comprendiamo che le nostre responsabilità in merito all'etica vanno oltre i vincoli legali, pertanto ci impegniamo a condurre le nostre attività in modo etico e responsabile anche quando non specificatamente richiesto dalla legge adottando comportamenti che riflettano i principi di equità, giustizia, rispetto e sostenibilità.

### 5.2 Tutela delle informazioni riservate

La tutela della privacy e delle informazioni riservate è un altro dei nostri impegni. Tosti assicura la riservatezza dei dati personali e sensibili che ci vengono affidati, rispettando rigorosamente le leggi e le normative sulla privacy vigenti.

Tutti i Destinatari sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate che costituiscono patrimonio aziendale per scopi non connessi con la propria attività e a non trattare le stesse in modo non conforme a quanto previsto dalle autorizzazioni ricevute e dalle procedure aziendali stabilite.

Quindi ci impegniamo a garantire che tutte le comunicazioni e divulgazioni di dati, informazioni, notizie e documenti relativi alla nostra azienda, ai nostri clienti e partner siano gestiti con la massima riservatezza e nel rispetto del know-how aziendale. Dunque, è responsabilità dei Destinatari del codice, nell'esercizio delle loro funzioni e delle loro competenze, assicurare il rispetto di tali principi, sia nell'ambito dell'utilizzo degli strumenti informatici, sia nella gestione di archivi e documenti cartacei. Il loro comportamento deve essere sempre improntato alla massima riservatezza.

La tutela della privacy non è solo un obbligo legale, ma una dimostrazione del nostro impegno per il rispetto dei diritti individuali e per l'instaurazione di relazioni di fiducia durature con coloro che interagiscono con la nostra organizzazione.

### 5.3 Conflitto di interessi

Nell'ambito delle nostre attività, ciascun Destinatario di impegna ad evitare situazioni di conflitto di interesse, sia reali che potenziali, che possano compromettere la sua capacità di agire con indipendenza e imparzialità. Questi conflitti possono derivare da interessi personali o familiari che potrebbero influenzare il giudizio o la capacità decisionale del Destinatario e andare in conflitto con le responsabilità nei confronti dell'azienda.

Tra gli esempi di conflitto di interesse, si includono situazioni in cui si perseguono interessi divergenti dalla mission di Tosti, attività che possono interferire con la capacità di prendere decisioni nell'esclusivo interesse dell'azienda o attività che portano un vantaggio personale diretto o indiretto da opportunità correlate alle attività dell'azienda.

Ogni collaboratore è tenuto a segnalare tempestivamente al proprio superiore qualsiasi situazione o attività che possa costituire o generare un conflitto di interessi. In caso di conflitto, il soggetto deve astenersi dall'assumere decisioni o svolgere attività che potrebbero influenzare direttamente o indirettamente Tosti.

Ci impegniamo ad operare in totale assenza di conflitti di interesse, garantendo che le nostre azioni siano sempre orientate all'interesse dell'azienda e dei suoi azionisti, e non a vantaggio personale o di terzi. Tutti i Destinatari devono agire in modo corretto e trasparente nei rapporti con i terzi, evitando favoritismi illegittimi, pratiche collusive o qualsiasi forma di sollecitazione di vantaggi personali, che potrebbero compromettere l'obiettività e l'integrità delle loro azioni.

## 5.4 Tutela del patrimonio sociale – custodia e gestione dei beni aziendali

La tutela del patrimonio sociale e la corretta gestione dei beni aziendali sono fondamentali per garantire la solidità e la prosperità dell'azienda. I Destinatari del nostro Codice Etico sono tenuti a custodire e gestire i beni aziendali con la massima diligenza e responsabilità, nell'interesse dell'organizzazione e dei suoi stakeholder.

Ci impegniamo a proteggere il patrimonio sociale da qualsiasi forma di danno, deterioramento o uso improprio. Questo include non solo gli asset materiali come gli edifici, gli impianti e le attrezzature, ma anche gli asset immateriali come i brevetti, i dati aziendali e le informazioni riservate.

Ogni collaboratore è responsabile della corretta utilizzazione dei beni aziendali assegnati e deve adottare misure adeguate a prevenirne il furto, l'abuso e l'uso non autorizzato. È vietato utilizzare i beni aziendali per fini personali.

La gestione responsabile dei beni aziendali non solo protegge gli interessi dell'azienda, ma contribuisce anche alla sua reputazione e alla fiducia dei suoi stakeholder. Pertanto, ogni Destinatario è tenuto a rispettare rigorosamente le politiche e le procedure aziendali relative alla custodia e alla gestione dei beni aziendali, e a segnalare tempestivamente eventuali irregolarità o violazioni.

## 5.5 Ambiente e sviluppo sostenibile

L'impegno per l'ambiente e lo sviluppo sostenibile è profondamente radicato nella filosofia aziendale di Tosti. Riconosciamo la nostra responsabilità nei confronti dell'ambiente e delle generazioni future; perciò, ci impegniamo a ridurre l'impatto delle nostre attività sul pianeta, nonché a rispettare tutte le norme a tutela dell'ambiente.

Questo impegno si traduce in diversi obiettivi, tra i quali: la transizione energetica verso fonti rinnovabili, la riduzione dell'impronta carbonica, la gestione responsabile dei rifiuti e l'adozione di tecnologie e processi a basso impatto ambientale.

Tosti ha ritenuto importante dotarsi di una politica ambientale e ha quindi intrapreso, nel 2023, un percorso di rafforzamento della sostenibilità che porterà alla stesura di un Bilancio di Sostenibilità.

Ci impegniamo a integrare i principi di sostenibilità nelle nostre decisioni aziendali, valutando gli impatti ambientali delle nostre azioni e cercando costantemente opportunità per migliorare le nostre prestazioni ambientali.

Collaboriamo con fornitori e partner per promuovere catene di approvvigionamento sostenibili e lavoriamo con le comunità locali per promuovere progetti di sviluppo sostenibile che portino benefici economici, sociali e ambientali.

Promuoviamo la sensibilizzazione e l'educazione ambientale tra i nostri collaboratori, incoraggiandoli ad adottare comportamenti sostenibili anche nella loro vita quotidiana. Siamo convinti che solo attraverso un impegno collettivo possiamo contribuire a preservare il nostro pianeta per le generazioni future.

## 5.6 Condizioni di lavoro: rispetto e benessere della persona

Ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro che promuova la salute, la sicurezza e il benessere di tutti coloro che operano all'interno della nostra organizzazione. Tosti mette al centro della propria filosofia le persone e la loro valorizzazione.

I collaboratori sono accompagnati da una psicologa in un percorso di consapevolezza e acquisizione dei valori. Viene fatta formazione sulla comunicazione assertiva con lo scopo di migliorare la collaborazione, la comprensione reciproca e la risoluzione dei problemi, contribuendo a creare, all'interno dell'impresa, un ambiente di lavoro più efficace e armonioso e promuovendo allo stesso tempo la loro crescita personale e professionale.

L'azienda si impegna a coltivare una cultura aziendale basata sulla consapevolezza e responsabilità verso sé stessi e gli altri, sull'ascolto interiore e sulla comunicazione assertiva con lo scopo di promuovere la parità nei rapporti, di insegnare ad esprimere le proprie sensazioni con onestà e di esercitare i propri diritti senza negare all'altro di fare lo stesso. Ad ogni collaboratore sono riconosciuti diritti assertivi e suggeriti specifici comportamenti da seguire per migliorare professionalmente, ma, soprattutto, personalmente.

Oltre alla formazione sulla parte teorica della comunicazione interpersonale, sono previsti percorsi di crescita sia individuale che in gruppo tramite colloqui con la psicologa, compilazione e analisi del modulo delle competenze trasversali, feedback utilizzati sia in maniera strutturata che occasionale e colloqui metacomunicativi fra due o più persone per riflettere sul proprio stile comunicativo.

Tosti condanna severamente atti di violenza o di mobbing e contrasta qualsiasi comportamento lesivo della dignità della persona o discriminazione per motivi di genere, razza, cultura, appartenenza religiosa, opinione politica, età o disabilità.

L'attenzione al benessere psico-fisico dei collaboratori, nonché la tutela della diversità, rappresentano un impegno costante per l'azienda per creare un ambiente di lavoro in cui le persone possano sentirsi motivate, apprezzate e libere di esprimere le proprie convinzioni.

## 5.7 Salute e sicurezza sul lavoro

La tutela della salute e della sicurezza sul lavoro è una priorità assoluta all'interno della nostra azienda. Riconosciamo che ogni dipendente ha il diritto di lavorare in un ambiente sicuro e salutare e ci impegniamo a garantire che tutte le misure necessarie siano adottate per prevenire incidenti e malattie professionali.

Tosti adotta una serie di politiche e procedure volte a promuovere la salute e la sicurezza sul posto di lavoro. Questo include la valutazione dei rischi, l'implementazione di misure preventive, la formazione del personale e la sorveglianza costante delle condizioni di lavoro. Forniamo agli operatori gli strumenti e le risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro in modo sicuro e a garantire che siano adeguatamente formati ed informati sui rischi specifici della propria attività.

L'azienda rispetta tutte le normative pro tempore vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro e si impegna a tutelare i lavoratori attuando tutte le misure necessarie ed opportune per garantire l'assoluta conformità dei luoghi di lavoro ai più elevati standard in materia di salute, sicurezza ed igiene.

## 5.8 Risorse umane, politiche di selezione e sviluppo della professionalità

Le risorse umane rappresentano il cuore pulsante della nostra azienda e investiamo considerevoli sforzi nella selezione e nello sviluppo della professionalità. Riconosciamo che il successo dell'organizzazione dipende dalla qualità e dall'impegno dei nostri collaboratori.

Tosti implementa politiche di selezione che si basano su criteri di merito, oggettivi e trasparenti, valutando non solo le competenze tecniche, ma anche le capacità relazionali e trasversali, le soft skills. Cerchiamo persone motivate, intraprendenti e propositive, in grado di contribuire al successo della nostra azienda e di adattarsi in modo flessibile alle sfide in continua evoluzione del mercato. Tosti offre pari opportunità di lavoro, senza alcuna discriminazione, garantendo un trattamento equo sulla base delle competenze e delle capacità individuali.

L'azienda opera affinché le risorse acquisite corrispondano ai profili effettivamente necessari evitando favoritismi, raccomandazioni a favore o a danno e agevolazioni di ogni qualsivoglia natura. Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro, in conformità alle leggi ed ai contratti collettivi.

Una volta selezionati, forniamo ai nuovi dipendenti un adeguato supporto e orientamento per garantire un ingresso armonioso nel team e un, quanto più rapido possibile, raggiungimento delle prestazioni desiderate.

Per quanto riguarda lo sviluppo delle professionalità, investiamo in programmi di formazione e sviluppo mirati a potenziare le competenze tecniche e trasversali dei nostri collaboratori. Offriamo opportunità di apprendimento continuo attraverso corsi di formazione e workshop, al fine di favorire la crescita personale e la realizzazione delle potenzialità individuali. Crediamo che sia importante ampliare le capacità e conoscenze di ciascuno così da valorizzare ed accrescere la professionalità dei collaboratori. Quest'ultimi devono essere curiosi, avere passione e voglia di fare, solo in questo modo potranno crescere professionalmente.

In conclusione, le politiche di selezione e sviluppo delle professionalità di Tosti sono finalizzate a creare un ambiente di lavoro stimolante e gratificante, siamo convinti che investire nelle risorse umane sia essenziale per mantenere un vantaggio competitivo nel mercato e per garantire una crescita sostenibile nel tempo.

## 5.9 Osservanza delle procedure

L'osservanza delle procedure rappresenta un elemento fondamentale nella cultura aziendale di Tosti. Questo impegno è fondamentale per assicurare la chiarezza e la trasparenza del processo decisionale, nonché per garantire la tracciabilità e la documentazione dettagliata di ogni operazione aziendale.

Tosti promuove un approccio rigoroso e disciplinato all'osservanza delle procedure in tutti gli aspetti delle attività aziendali. Ci impegniamo a comunicare chiaramente le procedure e le linee guida pertinenti a tutti i Destinatari, accertandoci che siano adeguatamente comprese e seguite.

L'azienda si assicura che le diverse fasi delle operazioni siano affidate a soggetti diversi, i cui ruoli e competenze siano chiaramente definiti e comunicati all'interno dell'organizzazione. Questo approccio impedisce la concentrazione eccessiva di poteri in mano a singoli individui e favorisce una gestione equilibrata e responsabile delle attività aziendali.

Le procedure aziendali regolano in dettaglio ogni aspetto delle operazioni e delle transazioni, garantendo la legittimità, la coerenza, la verificabilità e la corretta registrazione di ciascuna attività. La documentazione completa e accurata, conservata in modo adeguato, consente di tracciare le motivazioni dietro le decisioni ed identificare chi ha autorizzato, eseguito, registrato e verificato ogni singola operazione.

L'osservanza delle procedure non solo assicura la conformità alle normative vigenti e alle direttive aziendali, ma contribuisce anche a diffondere una cultura del controllo e dell'efficienza gestionale in tutta l'organizzazione. Eventuali deviazioni delle procedure stabilite devono essere segnalate tempestivamente in quanto compromettono il rapporto di fiducia tra Tosti e le parti coinvolte.

## 5.10 Trasparenza della contabilità

Tosti riconosce l'importanza della trasparenza della contabilità e si impegna a garantire che tutte le attività finanziarie e contabili siano condotte con la massima chiarezza, integrità e conformità alle normative vigenti.

L'azienda promuove la trasparenza nella contabilità attraverso l'adozione di procedure e pratiche rigorose che assicurano la veridicità, l'accuratezza e la completezza delle informazioni finanziarie. Ciò include la tenuta di registri contabili accurati e la documentazione dettagliata di tutte le transazioni finanziarie, in conformità con i principi contabili generalmente accettati e le normative contabili applicabili.

Inoltre, ci impegniamo a fornire agli stakeholder interni ed esterni accesso trasparente alle informazioni contabili rilevanti, garantendo la disponibilità di report finanziari tempestivi, accurati, chiari e veritieri. Questo include la divulgazione tempestiva di informazioni rilevanti che potrebbero influenzare le decisioni degli investitori e altre decisioni aziendali. Siamo convinti che una comunicazione aperta e trasparente sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'azienda sia essenziale per instaurare e mantenere la fiducia degli investitori, partner commerciali e altre parti interessate.

Promuoviamo una cultura aziendale basata sull'integrità e sull'etica, che incoraggi la responsabilità e la correttezza nelle pratiche finanziarie e contabili. Tutti i collaboratori sono tenuti a rispettare le norme e le politiche aziendali in materia di contabilità e a segnalare tempestivamente eventuali irregolarità, omissioni e/o falsificazioni.

La trasparenza delle contabilità è un impegno essenziale per Tosti, poiché riteniamo che solo attraverso la divulgazione aperta e accurata delle informazioni finanziarie possiamo garantire la fiducia e la stabilità a lungo termine dell'azienda.

### 5.11 Cultura del controllo interno e della gestione dei rischi

Tosti si impegna a promuovere una solida cultura del controllo interno e della gestione dei rischi al fine di guidare decisioni consapevoli e garantire la protezione del patrimonio aziendale, l'efficienza e l'efficacia operativa e la sicurezza dei prodotti. Riconosciamo l'importanza di adottare un approccio sistemico per identificare, valutare, gestire e monitorare i rischi aziendali, al fine di garantire il rispetto delle leggi, delle direttive e delle normative, nonché dei nostri regolamenti e procedure interne.

Per raggiungere tali obiettivi, sono state implementate una serie di strumenti, attività, procedure e strutture organizzative specificatamente progettate per affrontare i principali rischi aziendali. Questi includono processi di identificazione, misurazione, valutazione, gestione, mitigazione e monitoraggio dei rischi.

Tutti i Destinatari sono tenuti a collaborare attivamente con le funzioni interne e gli organi esterni incaricati della verifica del sistema di controllo, al fine di garantire un monitoraggio efficace e continuo dei rischi aziendali. Tosti promuove la trasparenza e la comunicazione aperta in materia di gestione dei rischi, incoraggiando il coinvolgimento di tutti i collaboratori nel processo e facilitando la condivisione delle informazioni pertinenti. La collaborazione e il supporto reciproco sono essenziali per garantire il successo del sistema di controllo interno e la gestione efficace dei rischi.

L'azienda si impegna a mantenere e promuovere una cultura del controllo interno e della gestione dei rischi che sia integrata nella nostra attività quotidiana e che favorisca la crescita sostenibile e la resilienza aziendale nel lungo termine.

### 5.12 Donazioni, sponsorizzazioni e partnership a supporto della comunità

Tosti riconosce l'importanza di contribuire positivamente alla comunità in cui opera attraverso donazioni, sponsorizzazioni e partnership significative. Ci impegniamo a investire nelle comunità locali e a sostenere progetti e iniziative che promuovano lo sviluppo sociale, economico e culturale, contribuendo così a migliorare la qualità della vita e a costruire legami solidi con le persone e le organizzazioni che ci circondano.

Le donazioni, le sponsorizzazioni e le partnership di Tosti sono guidate da valori etici e responsabilità sociale d'impresa, devono essere indirizzate esclusivamente a destinatari il cui operato e finalità siano pienamente allineati ai principi e ai valori etici enunciati nel Codice Etico dell'azienda. Crediamo che attraverso queste attività possiamo dare un contributo tangibile al benessere della comunità, supportando processi che promuovono l'istruzione, la salute, l'ambiente, l'inclusione sociale e la cultura.

Siamo impegnati a garantire che le nostre donazioni e sponsorizzazioni siano mirate, tracciabili, trasparenti e gestite in modo responsabile, nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti. Le donazioni, sponsorizzazioni e partnership non devono essere strumentalizzate per fini corruttivi, né devono essere utilizzate per ottenere vantaggi indebiti da parte di soggetti associati direttamente o indirettamente ai Destinatari coinvolti.

L'azienda promuove una cultura di coinvolgimento e partecipazione attiva dei nostri collaboratori nelle iniziative a sostegno delle comunità. Incoraggiamo il volontariato e offriamo opportunità di contribuire personalmente a progetti di beneficenza e volontariato che rispecchiano i valori e gli interessi della nostra azienda.

Vogliamo essere un membro responsabile e attivo della comunità in cui viviamo e lavoriamo. Continueremo ad investire in queste attività, contribuendo così a creare un impatto positivo duraturo sulle persone e sull'ambiente che ci circonda.

## 6 Rapporti con terzi

### 6.1 Rapporto con i clienti

Per Tosti l'attenzione verso il cliente è sacra: è assolutamente necessario che le nostre azioni siano guidate dalla completa disponibilità, proattività e propositività, nel superare qualsiasi ostacolo possa frapporsi alla soddisfazione del cliente stesso. È fondamentale comprendere e soddisfare tempestivamente le esigenze e le aspettative dei clienti, costruendo e mantenendo relazioni basate sulla credibilità professionale e l'affidabilità personale. Oltre alle richieste esplicite, bisogna soddisfare anche i bisogni latenti che possiamo cogliere grazie alle capacità di raccogliere informazioni e alla conoscenza dell'environment in cui opera il cliente.

Ci impegniamo ad instaurare e mantenere rapporti basati sulla fiducia, sull'integrità e sulla massima trasparenza; i nostri clienti devono essere trattati con rispetto, cortesia e professionalità in ogni interazione.

Inoltre, ci impegniamo a fornire informazioni accurate, chiare e complete sui nostri prodotti e servizi, evitando pratiche di marketing ingannevoli o fuorvianti. Rispettiamo la privacy e la riservatezza dei dati dei nostri clienti, adottando misure adeguate per proteggere le loro informazioni personali.

Siamo aperti al feedback dei clienti e ci impegniamo a gestire eventuali reclami o problemi in modo tempestivo ed efficace, cercando soluzioni soddisfacenti per tutte le parti coinvolte. Il nostro obiettivo è costruire relazioni di lungo termine con i nostri clienti, basate sulla fiducia reciproca e sulla soddisfazione reciproca.

## 6.2 Rapporto con fornitori e partners

Il rapporto con i fornitori e i partners è cruciale per il successo e la sostenibilità del nostro business. Ci impegniamo a stabilire e mantenere relazioni basate sulla fiducia reciproca, sull'integrità e sulla trasparenza. Riconosciamo il valore dei nostri fornitori e partners come parte integrante della nostra catena del valore e cerchiamo di collaborare con loro in modo etico e responsabile.

Ci impegniamo a trattare i nostri fornitori e partners con rispetto, equità, cortesia e professionalità in ogni interazione. Cerchiamo di instaurare relazioni di lungo termine, basate su accordi contrattuali chiari e trasparenti, che rispettino gli standard etici e legali.

Inoltre, ci impegniamo a valutare regolarmente le prestazioni dei nostri fornitori e partners, garantendo che rispettino gli stessi standard di qualità, etica e sostenibilità che ci siamo prefissati. In caso di problemi o discrepanze, ci sforziamo di risolverli in modo collaborativo e costruttivo, lavorando insieme per migliorare le nostre operazioni e raggiungere gli obiettivi comuni. La selezione avviene sulla base di parametri obiettivi: la qualità, l'affidabilità, la capacità tecnica, le tempistiche di realizzazione/consegna e la convenienza economica.

Riconosciamo l'importanza della responsabilità sociale d'impresa anche nella nostra catena di approvvigionamento e cerchiamo fornitori e partners che condividano i nostri valori e impegni in materia di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Tosti si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti relativi alle relazioni con i fornitori e partners, evitando pratiche commerciali sleali o discriminatorie. Il nostro obiettivo è costruire relazioni di fiducia e reciproco beneficio che contribuiscano al successo a lungo termine di tutte le parti coinvolte.

### 6.3 Relazioni con la Pubblica Amministrazione

Le relazioni con la Pubblica Amministrazione sono di fondamentale importanza per garantire il corretto funzionamento delle attività aziendali e il rispetto delle leggi e dei regolamenti. Ci impegniamo a mantenere relazioni trasparenti, leali ed etiche con le autorità pubbliche a tutti i livelli, in conformità con le normative vigenti.

Nel nostro rapporto con la Pubblica Amministrazione, ci atteniamo scrupolosamente alle leggi, ai regolamenti e alle normative applicabili. Evitiamo ogni forma di corruzione, di influenzare in modo improprio le decisioni delle autorità pubbliche o di ottenere vantaggi indebiti attraverso pratiche illecite.

Ci impegniamo a fornire informazioni accurate, complete e tempestive alle autorità pubbliche, collaborando pienamente con eventuali richieste di verifica, ispezioni o indagini. Rispettiamo l'indipendenza e l'autonomia delle autorità pubbliche nel loro operato e ci asteniamo dal tentare di influenzare indebitamente le loro decisioni.

In caso di interazioni con la Pubblica Amministrazione, ci impegniamo a mantenere un comportamento rispettoso e cortese, fornendo supporto e cooperazione nelle attività che riguardano gli interessi dell'azienda e della comunità in generale.

L'obiettivo di Tosti è quello di instaurare e mantenere relazioni collaborative e trasparenti con la Pubblica Amministrazione, contribuendo al rispetto delle leggi e al benessere della società nel suo complesso.

### 6.4 Relazioni con organizzazioni politiche e sindacali

Tosti si impegna a mantenere relazioni trasparenti e aperte con tutte le organizzazioni politiche e sindacali, nel rispetto delle leggi e dei diritti dei lavoratori.

Riconosciamo il ruolo fondamentale delle organizzazioni sindacali nel rappresentare gli interessi dei lavoratori e nel promuovere un dialogo costruttivo. Collaboriamo attivamente con le organizzazioni sindacali, ascoltando le loro richieste, discutendo apertamente le questioni lavorative e cercando soluzioni che siano equilibrate e soddisfacenti per entrambe le parti.

Allo stesso modo, ci impegniamo a mantenere relazioni trasparenti e costruttive con le organizzazioni politiche, nel rispetto della neutralità politica dell'azienda. Ci asteniamo dal favorire o discriminare, direttamente o indirettamente, alcuna organizzazione politica.

Garantiamo il diritto dei lavoratori di aderire liberamente ad organizzazioni sindacali e di partecipare attivamente alla vita sindacale, senza subire alcuna forma di discriminazione o rappresaglia. Rispettiamo il diritto alla contrattazione collettiva e cerchiamo di raggiungere accordi soddisfacenti per entrambe le parti attraverso il dialogo e il negoziato in buona fede.

## 6.5 Relazioni con organi di informazione

Le relazioni con gli organi di informazione sono un aspetto cruciale della comunicazione aziendale e della presenza pubblica. Ci impegniamo a mantenere relazioni aperte, trasparenti e costruttive con i media, nel rispetto dei principi etici e delle normative vigenti in materia di comunicazione.

Rispettiamo la privacy e la riservatezza delle informazioni sensibili dell'azienda e dei nostri collaboratori, fornendo solo le informazioni che possono essere divulgate pubblicamente e nel rispetto delle normative in materia di protezione dei dati personali.

Ci impegniamo a promuovere un clima di dialogo e fiducia reciproca con i media, facilitando l'accesso alle informazioni e alle fonti aziendali e incoraggiando un dibattito trasparente, aperto e costruttivo sui temi di interesse pubblico.