

**CODICE ETICO
D.LGS. 231/2001**

CE231



CODICE ETICO

AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO 231/2001



Habasit Italiana S.p.A.

Via De Nicola 16 - 20090 Cesano Boscone (MI) - Italia
Tel. +39-0438 911333- Fax +39-0438 509006
info.italy@habasit.com - www.habasit.it

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

INDICE

1.	DEFINIZIONE	3
2.	DIFFUSIONE DEL CODICE	3
3.	OBBLIGHI DEI DESTINATARI.....	3
4.	VIOLAZIONI DEL CODICE.....	4
5.	MISSION E VALORI.....	4
6.	PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO	5
6.1	Legalità	5
6.2	Lealtà e correttezza	5
6.3	Qualità del prodotto.....	5
6.4	Valorizzazione delle risorse umane	6
6.5	Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.....	6
6.6	Ambiente.....	6
6.7	Partecipazione e reciprocità	7
6.8	Redazione dei documenti contabili societari e comunicazioni sociali	7
6.9	Tutela di dati e sistemi informatici.....	7
7.	PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORTAMENTO	7
7.1	Rapporti con i Dipendenti	8
7.2	Rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Autorità di Vigilanza e di Controllo.....	8
7.3	Rapporti con i Fornitori.....	9
7.4	Rapporti con i Competitors e tutela della proprietà industriale ed intellettuale	9
7.5	Rapporti con i Clienti.....	10

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

1. DEFINIZIONE

Il presente Codice Etico (di seguito definito *Codice*) è un documento che esprime i valori ed i principi di comportamento che **Habasit Italiana S.p.A.** (di seguito definita **Habasit**) segue nella gestione delle proprie attività aziendali e nei rapporti con tutti coloro che con essa interagiscono.

Nel *Codice* sono indicati gli standard comportamentali rivolti ai seguenti Destinatari, siano essi interni o esterni all'Azienda:

- gli organi sociali (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale, Assemblea dei Soci,...);
- i Dipendenti;
- i prestatori di lavoro, anche temporaneo;
- i consulenti ed i collaboratori a qualunque titolo;
- i portatori di interesse in genere (ossia gli Stakeholder);
- qualsiasi altro soggetto che possa agire in nome e per conto di **Habasit**.

Con particolare riferimento al D.Lgs. 231/2001, scopo del *Codice* è, inoltre:

- la definizione degli obblighi giuridici;
- l'esplicitazione dei comportamenti conseguenti ai suddetti obblighi;
- l'identificazione delle responsabilità di ciascun soggetto che collabora a qualunque titolo con **Habasit**.

Per tutti coloro che prestano la propria attività in favore di **Habasit** e per tutti i soggetti terzi, l'adesione ai principi etici previsti nel *Codice* rappresenta una condizione necessaria alla prosecuzione del rapporto con la Società stessa: il *Codice* costituisce parte integrante di ogni contratto tra le parti.

2. DIFFUSIONE DEL CODICE

Habasit, nel rispetto del D.Lgs. 231/2001, diffonde il *Codice* in particolare:

- al personale interno, mediante l'affissione nei luoghi di lavoro e la sua presentazione in occasione di specifici momenti formativi, per favorire la consapevolezza e la pratica sui comportamenti ivi indicati;
- a collaboratori esterni, fornitori e altri soggetti terzi che svolgono attività in nome e per conto di **Habasit**, per mezzo di una opportuna e chiara comunicazione informativa, cartacea e/o elettronica, così da mettere il Destinatario nelle condizioni di comprenderne pienamente il contenuto e di aderirvi consapevolmente.

Per ottenere una massima diffusione del *Codice*, esso è pubblicato sul sito internet: www.habasit.it

3. OBBLIGHI DEI DESTINATARI

A tutti i Destinatari si richiede di prendere visione e accettare il *Codice*.

In particolare i Destinatari interni sono tenuti a:

- rivolgersi ai propri superiori, o ai referenti aziendali, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle norme contenute nel *Codice*;
- riferire tempestivamente qualsiasi notizia (di diretta rilevazione o riportata da altri) in merito a possibili violazioni oppure tentativi di violazioni comportamentali ai propri superiori, ai referenti aziendali o all'Organismo di Vigilanza (deputato a vigilare sul funzionamento e sull'efficace attuazione del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e successive modifiche e integrazioni (s.m.i.);

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

- collaborare con le strutture deputate a verificare le possibili violazioni comportamentali;
- informare adeguatamente ogni terza parte, con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa, sull'esistenza del *Codice* e su impegni e obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni.

Inoltre si richiede ad ogni responsabile di funzione aziendale di:

- rappresentare, con il proprio comportamento, un esempio per i diretti collaboratori;
- sottolineare ai propri collaboratori che il rispetto del *Codice* costituisce parte essenziale della prestazione del lavoro;
- svolgere, dove di competenza, una funzione di controllo sulla corretta attuazione del *Codice*;
- adottare, quando richiesto dal contesto, misure correttive immediate;
- impedire qualunque tipo di ritorsione.

4. VIOLAZIONI DEL CODICE

Le violazioni commesse dai Dipendenti rispetto agli standard comportamentali, alle procedure e alle istruzioni operative, che discendono dagli indirizzi generali formalizzati nel *Codice*, sono sanzionate ai sensi del *Sistema Disciplinare [SD231]* di **Habasit**.

Una specifica violazione configurerà, quindi, un illecito di natura disciplinare e, come tale, sarà perseguita e sanzionata.

La violazione delle norme del *Codice* e l'inosservanza degli altri principi di comportamento, che da esso discendono, quando perpetrata da parte di componenti degli organi sociali può comportare l'adozione, da parte degli enti competenti, delle misure più idonee previste e consentite dalla Legge.

Le violazioni commesse da soggetti terzi saranno, infine, sanzionabili in conformità a quanto previsto nei relativi incarichi contrattuali, salvo violazioni di legge di maggiore rilevanza. **Habasit** si impegna, in ogni caso, a fare tutto quanto sia necessario e consentito al fine di tutelare se stessa e prendere le dovute distanze da tali comportamenti illeciti.

5. MISSION E VALORI

Habasit è il leader mondiale nel settore dei nastri di trasporto e di processo e delle cinghie di trasmissione di potenza.

Lo scopo di **Habasit** è di supportare i clienti nel migliorare l'affidabilità, la qualità e la produttività dei loro impianti e dei loro processi, fornendo loro prodotti, sistemi e servizi eccellenti per il trasporto e la trasmissione di potenza.

La mission di **Habasit** è sostenuta da:

- un orientamento a lungo termine mirato al miglioramento continuo e a relazioni durature con i clienti, i fornitori e i collaboratori;
- l'impegno a eccellere nel servizio e nella disponibilità a livello globale;
- lo sviluppo di un ineguagliabile team di professionisti con una profonda esperienza industriale e conoscenza applicativa;
- il miglioramento continuo dei nostri laboratori all'avanguardia e delle tecnologie produttive, volte a sviluppare un flusso costante di soluzioni eccellenti e innovative.

Habasit è impegnata a migliorare continuamente la propria reputazione di fronte a clienti, collaboratori, fornitori e alla comunità, promuovendo i seguenti valori: imprenditorialità, comportamento etico, collaborazione, qualità, miglioramento continuo e orgoglio organizzativo.

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

6. PRINCIPI GENERALI DI COMPORTAMENTO

Habasit Italiana S.p.A., nel seguire i propri principi etici, si impegna a:

- gestire i rapporti commerciali in conformità a tutte le normative e i regolamenti in vigore;
- attenersi ai propri obblighi morali e sociali;
- adempiere a tutti i regolamenti in materia di protezione, salute e sicurezza delle persone;
- risparmiare risorse e proteggere l'ambiente;
- non utilizzare mai le risorse e/o i beni aziendali per trarne un profitto personale;
- non assumere mai decisioni basate sul tornaconto personale;
- contribuire allo sviluppo delle comunità locali in cui **Habasit** opera, adottando un codice deontologico in grado di assicurare impegno, onestà, correttezza e rispetto delle norme e della legislazione vigenti.

Di seguito sono presentati alcuni principi generali di comportamento, con particolare riferimento al D.Lgs. 231/2001 e s.m.i., di cui **Habasit** richiede il rispetto a tutti i Destinatari:

6.1 Legalità

Habasit riconosce la legalità come principio fondante per la conduzione di qualsiasi attività ed esorta i propri collaboratori al rispetto del presente *Codice*, della Legge, della normativa vigente e degli specifici regolamenti aziendali. **Habasit** non giustifica alcun comportamento contrario, anche se motivato dal perseguimento di un interesse della Società stessa, e sanziona tali comportamenti secondo gli articoli del proprio *Sistema Disciplinare [SD231]*.

Habasit previene, con specifici controlli, l'instaurazione ed il mantenimento di qualsiasi forma di rapporto con soggetti il cui comportamento non sia improntato a principi di verificata legalità.

6.2 Lealtà e correttezza

La condotta del personale di **Habasit** si basa sui principi di lealtà e correttezza, sempre nel rispetto della Legge. **Habasit** disapprova e condanna qualsiasi comportamento che possa costituire impedimento o turbamento all'esercizio di un'impresa o che possa essere comunque volto alla commissione di delitti contro l'industria e il commercio.

6.3 Qualità del prodotto

Le procedure e i processi produttivi **Habasit** sono stati certificati secondo lo standard internazionale ISO 9001:2008.

La politica intrapresa da **Habasit** è di soddisfare le esigenze di lungo termine dei propri clienti. L'obiettivo di **Habasit** è di generare valore aggiunto per i clienti e di sostenere il loro successo.

Il sistema integrato di gestione sostiene e promuove la continua ottimizzazione dei prodotti e dei servizi. La selezione e il controllo delle migliori materie prime, unitamente ad idee innovative, consentono di ottenere prodotti eccellenti e di lunga durata.

Ogni dipendente è responsabile delle proprie attività. Questo comprende in particolare la consapevolezza degli standard qualitativi. La crescita professionale nel proprio ruolo, così come la realizzazione personale, sono anch'esse responsabilità del dipendente e Habasit, come datore di lavoro, le incoraggia entrambe.

I processi generano risultati, determinandone quindi anche la loro qualità. Habasit utilizza un sistema di gestione orientato ai processi e, dove necessario, questi vengono costantemente migliorati per accrescere la qualità e per ottenere un rapporto ottimale tra costi e benefici.

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

6.4 Valorizzazione delle risorse umane

Tutti i collaboratori di **Habasit** contribuiscono a definire, mantenere e migliorare l'immagine dell'Azienda stessa e la qualità dei prodotti forniti. Per questo motivo **Habasit** promuove costantemente la valorizzazione delle proprie risorse umane, riconoscendone la qualità del lavoro, stimolando la collaborazione e il lavoro in equipe e promuovendo la crescita e lo sviluppo dei collaboratori attraverso azioni di formazione continua e di apprendimento permanente.

Per **Habasit** i Dipendenti sono una risorsa strategica. **Habasit** sottolinea l'importanza di attrarre e trattenere i migliori talenti e stimola l'interazione onesta, aperta e costruttiva, la partecipazione e la collaborazione, la condivisione delle informazioni e della conoscenza.

Habasit pone in essere tutte quelle condizioni che rendono effettivo il diritto al lavoro, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche e di condizioni personale e sociali.

6.5 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza dei propri collaboratori, dei clienti e della popolazione circostante, così come la riduzione e l'eliminazione degli infortuni e delle malattie professionali, sono fondamenti dell'impegno etico di **Habasit**.

Habasit si impegna, perciò, nella tutela dell'integrità psicofisica dei propri collaboratori e di tutti coloro che si muovono nei luoghi di lavoro di sua competenza adottando scrupolosamente quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro ed analizzando periodicamente i propri processi aziendali per identificare ed eliminare o tenere sotto controllo le situazioni di rischio.

Viene altresì posta particolare attenzione alla sensibilizzazione dei collaboratori sul tema delle prevenzione, mediante azioni formative e informative.

6.6 Ambiente

Il rispetto per le risorse limitate del pianeta e la consapevolezza del delicato equilibrio tra industria e natura, spinge **Habasit** a concentrare gli sforzi verso obiettivi orientati all'ambiente che portano a prodotti, processi produttivi e lavorazioni sempre più eco-friendly.

Per garantire un approccio integrato, le tre componenti sopra citate (prodotti, processi produttivi e lavorazioni) saranno costantemente migliorate attraverso l'adozione di misure a lungo termine che siano coerenti sotto il profilo ecologico e quello economico.

Habasit svilupperà ulteriormente questo concetto assicurando che i prodotti durino nel tempo, risparmino energia, siano facili da pulire e da mantenere e allo stesso tempo altamente performanti.

I processi produttivi di **Habasit** vengono costantemente analizzati e sviluppati con l'obiettivo di ottenere risparmi energetici, minimizzare scarti ed emissioni e sostituire sostanze potenzialmente pericolose.

Le lavorazioni di **Habasit** saranno costantemente ottimizzate con processi improntati all'innovazione e con un sistema di gestione ambientale. Questo assicura il pieno rispetto di tutte le normative ambientali vigenti.

Habasit proibisce qualunque attività che porti all'inquinamento dell'ambiente e si impegna affinché le attività di manutenzione degli impianti e la gestione dei rifiuti siano svolte nel massimo rispetto dell'ambiente.

Qualora si ravvisassero fenomeni di inquinamento, **Habasit** si impegna ad intervenire prontamente per gestire l'emergenza e, nel caso, a procedere con interventi di bonifica.

Habasit proibisce qualsiasi attività che costituisca traffico illecito di rifiuti e seleziona solo fornitori di servizi ambientali in possesso dei necessari requisiti autorizzativi.

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

6.7 Partecipazione e reciprocità

Habasit riconosce nelle osservazioni e nei suggerimenti provenienti dai propri portatori di interesse (Stakeholder) un importante strumento partecipativo e di coinvolgimento attraverso cui migliorarsi e soddisfare le parti interessate.

Per questo motivo diffonde al suo interno e all'esterno una politica di estrema apertura al dialogo e al confronto, promuovendo e facilitando il raggiungimento di soluzioni equilibrate e limitando l'insorgere di disagi e conflitti.

In tale ottica partecipativa, **Habasit** considera la condivisione e sottoscrizione dei principi del *Codice* un requisito essenziale affinché possa avere luogo ed essere mantenuto un qualsivoglia rapporto con i portatori di interesse (Stakeholder).

6.8 Redazione dei documenti contabili societari e comunicazioni sociali

Habasit osserva le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo le norme indicate dalla Legge e dai principi contabili nazionali ed internazionali. **Habasit** realizza, inoltre, comunicazioni sociali (bilanci, note, relazioni e altri documenti) nel rispetto dei soci e dei terzi ai sensi del codice civile.

Nell'attività di contabilizzazione e comunicazione dei fatti relativi alla gestione della Società, gli amministratori, i Dipendenti e i collaboratori rispettano scrupolosamente la normativa vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Habasit vieta qualunque azione che possa risultare di ostacolo all'attività delle Autorità pubbliche di vigilanza.

In particolare, nella gestione della redazione dei documenti contabili societari e nelle comunicazioni sociali, il dipendente agisce nel rispetto del principio di diligenza e fedeltà. Per diligenza si intende l'insieme delle cautele e delle attenzioni da osservare nell'esecuzione della prestazione. L'obbligo di fedeltà consiste, invece, nel divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione ed ai metodi operativi e nel divieto di far uso delle conoscenze acquisite in modo tale da non danneggiare la Società.

6.9 Tutela di dati e sistemi informatici

Habasit tutela la riservatezza e la confidenzialità delle informazioni e dei dati appartenenti a Dipendenti, collaboratori o a terzi, raccolti in ragione o in occasione dello svolgimento dell'attività lavorativa. Ogni dipendente e collaboratore è tenuto a conformarsi a tali principi; la gestione del trattamento dei dati personali è in pieno accordo con la normativa vigente in materia. I Destinatari assicurano la massima riservatezza sulle notizie e informazioni costituenti il patrimonio aziendale di **Habasit** nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

Habasit proibisce qualunque pratica che possa violare la riservatezza dei sistemi informatici propri e di terzi od arrecarvi comunque danno e proibisce qualunque pratica tesa a falsificare un documento informatico pubblico e/o avente efficacia probatoria.

7. PRINCIPI SPECIFICI DI COMPORTAMENTO

Di seguito sono presentati alcuni principi specifici di comportamento riferibili a differenti tipologie di Destinatari e/o a particolari rapporti con **Habasit**.

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

7.1 Rapporti con i Dipendenti

L'osservanza delle norme contenute nel *Codice* deve considerarsi parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali previste per i Dipendenti della Società, ai sensi dell'art. 2104 del codice civile (Diligenza del prestatore di lavoro). Affinché il *Codice* possa diventare base comportamentale condivisa da tutta l'organizzazione, **Habasit** richiede ai propri Dipendenti di conoscere ed osservare lo stesso e di promuoverne la conoscenza presso i Dipendenti neo-assunti e presso i terzi con i quali vengano in contatto per ragioni del loro lavoro.

7.1.1 Selezione e scelta del personale

Tutte le funzioni aziendali di **Habasit** coinvolte nella selezione e scelta del personale devono assicurare:

- il rispetto di criteri di selezione e scelta trasparenti ed imparziali;
- la verifica della corrispondenza tra i profili dei candidati e le esigenze dell'Azienda;
- l'applicazione di forme di lavoro regolari;
- il rispetto del diritto dei lavoratori a condizioni di lavoro fondate sulla dignità della persona.

7.1.2 Trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali

La trasparenza nelle relazioni e nelle comunicazioni aziendali che intercorrono tra i Dipendenti di **Habasit** è importante presupposto per il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Rapporti e comunicazioni trasparenti permettono un miglioramento continuo sia nella qualità del prodotto fornito che nella qualità della vita all'interno dell'Azienda. Trasparenza, chiarezza ed efficacia comunicativa sono altresì elementi che rendono possibile l'attuazione autentica e completa del presente *Codice*.

I Dipendenti sono chiamati, in particolare, a segnalare apertamente e tempestivamente all'Organismo di Vigilanza (OV) ogni violazione o tentativo di violazione del *Codice*.

7.2 Rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Autorità di Vigilanza e di Controllo

7.2.1 Verso la Pubblica Amministrazione

Habasit si impegna ad adottare nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione, italiana ed estera, e con gli Enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse la più rigorosa osservanza delle normative internazionali, nazionali e aziendali applicabili, anche nella redazione della documentazione necessaria.

Habasit, e, per conto di questa, ogni dipendente, collaboratore o consulente, non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata al fine di ottenere il compimento di atti conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo, direttamente o indirettamente, doni, denaro, favori o utilità di qualunque genere. Il Dipendente o il collaboratore che dovesse ricevere indicazioni di operare in tal senso è tenuto a darne immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza (OV).

Habasit chiede al personale addetto alla richiesta e alla presentazione di dichiarazioni, documenti e informazioni per la concessione di contributi, sovvenzioni e finanziamenti, di agire nel rispetto della Legge, redigendo, senza artifici o raggiri, la documentazione necessaria. **Habasit** si impegna affinché le erogazioni concesse vengano destinate alle finalità per cui esse sono state richieste.

7.2.2 Verso le Autorità di Vigilanza e di Controllo

Habasit impronta i propri rapporti con le Autorità di Vigilanza e di Controllo alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo istituzionale, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

7.2.3 *Procedimenti legali*

Eventuali azioni legali nei confronti della Pubblica Amministrazione e delle Autorità di Vigilanza e Controllo devono essere approvate dal Consiglio di Amministrazione (CdA) di **Habasit** o da persona da esso delegata. Il CdA, o persona da esso delegata, deve essere inoltre informato di ogni possibile azione legale da parte di terzi nei confronti dell'Azienda stessa. Il CdA, o persona da esso delegata, verifica che gli addetti alla gestione dei procedimenti legali, giudiziari e arbitrali, siano autorizzati alla cura dei documenti fino alla loro archiviazione in particolare per evitare il reato di falsificazione di documenti informatici aventi efficacia probatoria.

Il CdA, o persona da esso delegata, si assicura, inoltre, che nessuno venga indotto a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'Autorità Giudiziaria, sia in Italia che all'estero. **Habasit** vieta qualsiasi comportamento che possa influenzare in modo illecito l'esito di procedimenti legali.

7.3 Rapporti con i Fornitori

7.3.1 *Selezione e scelta dei fornitori*

La gestione dei fornitori deve essere improntata a criteri di imparzialità, autonomia e indipendenza al fine di:

- evitare qualsiasi forma di discriminazione e consentire a tutti coloro che hanno i requisiti di competere per l'assegnazione dei contratti;
- evitare conflitti di interesse, pratiche illegali e immorali che danneggiano i singoli individui e l'intero sistema aziendale.

A tal fine **Habasit** dispone di specifiche istruzioni operative interne che regolano le relazioni con i fornitori e in particolar modo la loro selezione, scelta e qualificazione, nonché la gestione documentale e le attività di controllo sugli stessi da parte delle funzioni che si occupano degli acquisti e della qualità del prodotto.

7.3.2 *Gestione degli acquisti*

Habasit non accetta la sottoscrizione di commesse che violino il presente *Codice* o che contrastino con la normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente.

Habasit divulga presso i fornitori il presente *Codice*. Tutti i fornitori sono tenuti a prenderne visione ed accettarlo, consapevoli che **Habasit** considera motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali comportamenti contrari ai principi del *Codice*.

7.4 Rapporti con i Competitors e tutela della proprietà industriale ed intellettuale

7.4.1 *Rispetto della concorrenza leale*

Habasit tutela il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti che possano favorire la conclusione di affari a proprio vantaggio in violazione di norme e leggi.

Habasit riconosce che una concorrenza corretta e leale costituisce un elemento fondamentale della propria reputazione necessario per lo sviluppo dell'impresa e del mercato in cui opera.

7.4.2 *Rispetto della proprietà industriale ed intellettuale*

Habasit rispetta i propri ed altrui diritti di proprietà industriale ed intellettuale ivi compresi i diritti d'autore, brevetti, marchi e segni di riconoscimento.

Habasit vieta la riproduzione non autorizzata di programmi informatici, documentazione o altri materiali protetti da diritto d'autore ovvero rispetta le restrizioni indicate nei contratti di licenza.

CODICE ETICO D.LGS. 231/2001	
CE231	

Habasit attiva tutte le modalità necessarie a garantire il rispetto della normativa sui diritti d'autore, nonché sulla tutela dei segni di riconoscimento, quali marchi e brevetti.

7.5 Rapporti con i Clienti

7.5.1 Correttezza e completezza delle informazioni

Ai Dipendenti si chiede di definire e effettuare comunicazioni ai Clienti:

- conformi alla normativa vigente, senza ricorrere a pratiche elusive e vessatorie;
- complete, evitando omissioni o esposizioni interpretabili, per permettere al Cliente una decisione pienamente consapevole.

Habasit si impegna, inoltre, a comunicare tempestivamente ai propri Clienti, utilizzando il mezzo di comunicazione più consono ed efficace, eventuali modifiche ai contratti e variazioni alle condizioni economiche e tecniche del prodotto.

7.5.2 Coinvolgimento dei Clienti

Habasit mette a disposizione canali comunicativi diretti tra il cliente e le molteplici professionalità di cui dispone (dai progettisti agli assistenti post vendita) e ritiene che porre attenzione alle segnalazioni e alle indicazioni provenienti dal Cliente è essenziale per fornire un prodotto soddisfacente.