

Politiche Aziendali

Il successo di Diebold Nixdorf s.r.l. (DN Italia) in questi primi anni di attività è principalmente dovuto alla capacità di essere un fornitore di soluzioni complete, che aiutano i clienti a rispondere nel modo più efficiente ai cambiamenti del mercato. Questo orientamento alle richieste globali dei clienti, già nelle fasi di creazione e aggiornamento dell'offerta commerciale, con un forte investimento di DN Corporate in Ricerca e Sviluppo, è complementare alla continua attenzione alla produttività, tramite una continua analisi e razionalizzazione dei propri processi.

DN Italia crede fortemente nel valore delle persone e del rispetto del contesto sociale e dell'ambiente e sa che un'azienda, per essere competitiva e vincente, deve essere costituita da donne e uomini non solo competenti ma anche motivati: un gruppo di persone che, animate dal concetto di forza creativa, sappiano crescere e realizzarsi di pari passo con lo sviluppo dell'azienda con attenzione alla soddisfazione della persona e all'ambiente con iniziative green e coinvolgimento di tutti i dipendenti e fornitori nelle campagne di questa natura.

In particolare in Italia diventa politica qualità per il 2022, consolidare maggiormente il Sistema Qualità (SGQ/ITMS/SSL) di Diebold Nixdorf S.r.l. integrato e certificato da IMQ SpA a socio unico con accreditamenti ACCREDIA SpA:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione per la Qualità-SGQ),
- UNI EN 45000-1:2011 (Sistema di Sicurezza e Salute sul Lavoro-SSL),
- UNI EN 20000-1:2018 (Sistema di Gestione dei Servizi di Information Technology – ITMS)

Dn Italia sta completando l'adeguamento dei processi e indicatori, con attivazione a Settembre 2021 degli audit interni per l'ottenimento, per certificare entro il primo trimestre 2022 le seguenti certificazioni:

- SA 8000 (Responsabilità Sociale – SA),
- UNI EN 37001: 2016 (Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione-GPC),
- UNI EN 14001:2015 (Sistema di Gestione Ambientale-GA).

La politica prevede assessment periodico dei sistemi, è stabilito un budget annuale dedicato al mantenimento di tutte le certificazioni. Il sistema Qualità deve essere sempre accessibile in caso di audit esterni richiesti dai Clienti, dai certificatori e dagli Enti Global preposti.

La politica della qualità definita da DN Italia è di supporto ai dipendenti per correlare comunicazioni e processi per adeguare le soluzioni DN alle richieste di mercato e fornire così la qualità attesa dai propri Clienti.

L'Azienda si impegna ad adeguarsi e rispettare tutti i requisiti SA 8000 (secondo la dichiarazione riportata nel Manuale della Responsabilità Sociale) e i relativi strumenti internazionali come le raccomandazioni ILO e le disposizioni ONU, poichè avendo scelto di porre la persona al centro della propria missione, DN ITALIA attraverso la piattaforma intranet [Corporate Policy Portal - Global Policy and Procedure Portal](#)

dieboldnixdorf.com) ha ritenuto opportuno redigere il codice etico e la carta dei valori comunicati e pubblicati nella intranet (dove sono definiti in modo chiaro ed esplicito, i principi da seguire per le quotidiane attività aziendali). e le iniziative locali per trasferire l'attenzione all'ambiente o per fornire un supporto.

Il codice etico in cui ritrovarsi per condividere valori e obiettivi comuni ([Document Preview - Code of Business Ethics \(dieboldnixdorf.com\)](#)).

- **Centralità del cliente**

DN ITALIA costruisce con i propri clienti alleanze solide e durature, analizzando a fondo le loro esigenze e fornendo loro servizi in grado di renderli più competitivi sul mercato.

- **Imprenditorialità e innovazione**

Chi lavora in DN ITALIA è abituato ad assumere iniziative, prendere decisioni e fare proposte per ricercare il miglioramento continuo; aperto al cambiamento, partecipa attivamente al processo di innovazione e coglie ogni opportunità di formazione e aggiornamento.

- **Sviluppo sostenibile**

DN ITALIA, nell'ottica dello sviluppo sostenibile delle proprie attività, è orientata al miglioramento del contesto sociale di riferimento, in termini di minore impatto ambientale delle attività svolte. Investe sui proprio partner ai quali richiede il rispetto di tutte le politiche qui citate o riferite.

- **Spirito di squadra**

DN ITALIA agevola l'integrazione delle persone all'interno dell'azienda e crede nell'importanza del lavoro di gruppo, indispensabile per migliorare se stessi e i risultati: per questo ciascuno è invitato a mettere la propria esperienza a disposizione di tutti, stimolando il confronto e il dialogo. Su questo sono invitati a lavorare anche i propri partner/provider.

- **Valorizzazione della persona**

Vero patrimonio di DN ITALIA, la motivazione delle persone è ricercata non solo attraverso il riconoscimento di incentivi e premi, ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali. A tutti sono garantite pari opportunità e i risultati sono sempre riconosciuti.

- **Etica**

DN ITALIA considera l'etica il valore alla base dell'agire aziendale.

Etica significa correttezza e trasparenza, onorare gli impegni presi e basare i rapporti reciproci sulla stima, sul rispetto e sulla collaborazione

- **La gestione e lo sviluppo delle conoscenze**

DN ITALIA è un'azienda in movimento, proiettata verso un miglioramento continuo. Per questo considera lo sviluppo delle conoscenze e la valorizzazione delle persone un investimento per il futuro, che prevede un proficuo ritorno in termini di qualità assoluta.

DN ITALIA si impegna a rafforzare le competenze tecniche, trasversali e di relazione di ogni addetto, non soltanto per perseguire i propri obiettivi strategici, ma anche al fine di garantire a ciascuno la "patrimonializzazione" del proprio sapere.

Una volta individuati in ciascuna area aziendale i ruoli professionali, le competenze richieste e quelle attualmente possedute, si identificano i bisogni formativi per lo sviluppo, attraverso attività di tutoring, della professionalità richiesta dalla posizione.

La valorizzazione delle risorse umane attuata da DN ITALIA si realizza con la gestione delle competenze di ciascuno e la promozione di una cultura manageriale aperta al cambiamento ed improntata ai valori della responsabilizzazione delle persone, dell'iniziativa e della capacità di assumersi rischi in uno scenario in continua evoluzione.

- **Il rispetto dell'ambiente**

DN Italia non ha siti produttivi, vende e fa assistenza tecnica dei prodotti realizzati dalle fabbriche e riparati nei centri di riparazione con invio delle parti di ricambio attraverso la rete di magazzini, centri di riparazione e produzione certificati ISO/UNI 14001:2015.

Il sito di Basiglio, in via Ludovico il Moro 6/b, è la sede principale e qui sono rispettati i criteri di sostenibilità e di rispetto dell'ambiente come dichiarati nella presente politica da applicare anche agli altri siti adibiti a uffici.

DN Italia sostiene un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali, intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale, incoraggia lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente grazie alle iniziative che arrivano da Corporate che ha i seguenti obiettivi:

- CARBON FOOTPRINT – ridurre le emissioni Scope 1 e 2 dell'8% entro il 2025 + stabilire una tempistica per l'impegno netto a zero emissioni;
- PRODOTTI/SOLUZIONI VERDI – traccia/migliora le metriche di efficienza energetica nei prodotti/soluzioni bancari/al dettaglio + ciclo di vita del prodotto;
- CATENA DI FORNITURA SOSTENIBILE- monitorare/migliorare gli sforzi per mantenere una catena di approvvigionamento sostenibile, compresi gli audit ambientali dei fornitori;
- GESTIONE DEI RIFIUTI – migliorare il programma di riciclaggio in tutte le località e continuare a deviare i rifiuti dalle discariche;
- CONSUMO IDRICO – stabilire una linea di riferimento per il 2021 e attuare un piano per la riduzione del consumo di acqua nel 2022 e oltre;

In aggiunta per il sito di Basiglio DN ITALIA si impegna :

- CONSUMO ELETTRICITA' – minimizzare il tempo di lavoro delle apparecchiature di test nella sala DEMO, verificare a fine giornata che siano spente tutte le luci dei corridoi e degli uffici e sale riunioni;
- CONSUMO DELLA CARTA – stabilire un obiettivo di massimo consumo delle risme di carta e sensibilizzare al minimo utilizzo e riuso;
- RICICLO DEI TONER – rigenerare i toner delle stampanti invitando tutto il personale e consulenti a stampare solo i documenti essenziali, quali i contratti da archiviare in copia originale;
- UTILIZZO DELLE FIRME DIGITALI- utilizzare le modalità di validazione dei documenti ufficiali con la firma digitale;
- FATTURAZIONE DIGITALE – come da normativa DN ITALIA utilizza il metodo della fatturazione digitale quindi con bassissimo consumo di carta.

MANTENIMENTO SISTEMA QUALITA' INTEGRATO E RESPONSABILITA' SOCIALE

Tutta l'azienda deve essere coinvolta nel mantenimento del SGQ attraverso la responsabilizzazione di ogni singolo impiegato assegnando i ruoli funzionali di process owner e process manager, nonché le cariche speciali nominate con lettera dedicata e nominate del CdA / Riesame della direzione, quali:

- Il Social Performance Team (SPT) e il Responsabile di gestione del sistema di responsabilità sociale (RSGA)
- Il Quality Manager responsabile del SGQ
- Il Responsabile Ambientale
- Il Responsabile della Compliance con la funzione collegiale dell'alta direzione.

Il continuo mantenimento del sistema qualità integrato è agevolato da:

- ✓ Una comunicazione diretta da e verso Corporate attraverso una piattaforma intranet in continuo aggiornamento
- ✓ Valori e codice etico costantemente consultati e testati con training su tutta la popolazione
- ✓ Team assegnato di ascolto, per la raccolta delle segnalazioni in ambito SA8000
- ✓ Verifica del rispetto e dell'ascolto, nonché della diversity e inclusione secondo le indicazioni SA8000
- ✓ Un'unica piattaforma documentale Share Point adesso arricchita dalla piattaforma Teams,
- ✓ HR1S e Percepio come unico strumento per la gestione delle risorse (obiettivi, formazione),
- ✓ EBS con i suoi moduli per la gestione integrata dell'incident management con la logistica,
- ✓ SAP, Global Reporting, project management, SFDC-Sales Force ,....
- ✓ politica GDPR e anticorruzione attraverso le piattaforme di formazione e controllo, nonché nel rispetto delle normative locali, nonché con il supporto della policy anti-corruzione alla quale si fa riferimento e approvata a sua volta dal presente CdA in occasione del riesame.
- ✓ SOX e audit interni per la parte Finance e per i processi/documenti che afferiscono a tutto il sistema qualità.

Nell'ambito della Responsabilità Sociale è Politica della DN ITALIA di **non utilizzare o favorire l'impiego di lavoro infantile o di giovani lavoratori** ancora in obbligo scolastico. La Direzione pertanto garantisce che sia impiegato soltanto personale che abbia compiuto i 18 anni di età.

La DN ITALIA non utilizza e **non ammette l'impiego di personale contro la propria volontà** ed anzi, come ribadito nel regolamento interno, ricerca la motivazione delle persone non solo attraverso incentivi ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali.

Al fine di garantire un luogo **sicuro e salubre** ai lavoratori o a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali, DN ITALIA si impegna in modo particolare per la Salute e la Sicurezza predisponendo piani di valutazione dei rischi.

Benessere: poiché il termine "salute" include non solo "l'assenza di malattia o danno", ma anche tutte quelle condizioni fisiche e mentali che possono pregiudicare la salute stessa, compresi fattori di ordine psicologico

quali stress, violenza sul luogo di lavoro, mobbing, DN ITALIA si **impegna ad individuare anche in questo ambito delle strategie di miglioramento**, contribuendo a migliorare la qualità della vita per i dipendenti.

La DN ITALIA rispetta pienamente la libertà del personale **di adesione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva** in conformità alla legislazione vigente ed ai contratti di lavoro (relativi nuclei famigliari).

All'interno della DN ITALIA sono **garantite pari opportunità e libertà di seguire i propri principi a tutti i dipendenti**, non sono ammessi comportamenti offensivi o coercitivi e alcuna forma discriminatoria.

L'orario di lavoro è oggetto di esame tra le parti al momento dell'assunzione e per tipologia delle attività effettuate, viene esposto e reso pubblico mediante l'affissione in bacheca.

DN ITALIA non ammette l'impiego di **pratiche disciplinari coercitive** mentali o fisiche, violenze verbali, o corporali.

DN ITALIA **garantisce una retribuzione regolare**, conforme **ai minimi retributivi espressi nel CCNL** e garantisce, grazie alla SA 8000 di essere al di sopra della valutazione del **living wage**.

La presente politica obbliga alla ri-definizione annuale degli indicatori Direzionali di processo e di business, dei rischi e del contesto se necessario per tutte le norme fino a qui adottate.

I ruoli e le responsabilità, secondo linee guida Corporate, sono assegnati e riportati in organigramma disponibile sugli strumenti aziendali.

Gli obiettivi sono definiti secondo le procedure Corporate, assegnati dal top management per ruolo e riportati su COMPASS. Le valutazioni degli obiettivi sono annuali e hanno dei punti di controllo periodici secondo tabella di gestione dei diversi line manager, vedi piattaforme disponibili su intranet.

Sharepoint Italia riporta il presente documento e tutte le politiche, procedure, indicatori e cruscotti del SGQ e di tutte le certificazioni all'indirizzo intranet

<https://servicehub.dieboldnixdorf.com/rooms/ITALY/sitepages/home.aspx> .

Si integrano nei processi IT, le procedure e le politiche Corporate anch'essa certificata sulle stesse e si adotta appieno, tramite la collaborazione dei referenti Corporate e a causa della messa a disposizione dal GIO DN dell'infrastruttura IT, la politica di sicurezza informatica ISO 27001 di Corporate.

Questa politica è stata approvata nel Riesame della Direzione (CdA)

Riferimenti Normativi e Enti

CERTIFICAZIONE SISTEMI DI GESTIONE (CSQ)

SISTEMA GESTITO DA IMQ in Collaborazione con CESI con ACCREDITAMENTI ACCREDIA

email: CSQ@IMQ.IT

Website: info@imq.it - www.imq.it

SAAS - Social Accountability Accreditation Services

email: saas@saasaccreditation.org

website: www.saasaccreditation.org

SAI - Social Accountability International

email: info@sa-intl.org

website: www.sa-intl.org

IQNet Ltd – Certification Body

email: iqnetltd@iqnet.ch

website: www.iqnet-ltd.com

Data 10/01/2022

Per la Direzione Aziendale

