

CARTA DEI **VALORI** E DEI COMPORTAMENTI

La Carta si rivolge oggi a tutti i dipendenti,
collaboratori e figure commerciali del Gruppo

PERCHÈ UNA CARTA DEI **VALORI** E DEI **COMPORTAMENTI?**

Alla luce dell'attenzione che **Dellas S.p.A** da sempre pone verso i propri stakeholder - percorso consolidato a partire dal 2011 con la rendicontazione della Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) - e in linea con l'evoluzione del nostro business, che oggi ci vede protagonisti anche nel **settore della ceramica**, l'azienda rinnova il proprio impegno etico.

Negli anni abbiamo maturato una sensibilità maggiore verso queste tematiche: la sostenibilità e la tutela della persona, abbiamo aggiornato la presente **Carta dei Valori e dei Comportamenti**. Questo documento non riflette solo la nostra attenzione ambientale, ma integra formalmente il **rispetto dei diritti umani, l'equità e l'inclusione** in ogni ambito aziendale.

La Carta si rivolge oggi a **tutti i dipendenti, collaboratori e figure commerciali** del Gruppo. Riconosciamo che ogni persona che opera in nome e per conto di Dellas è ambasciatrice dei nostri valori; è quindi fondamentale che l'attività quotidiana sia guidata da un sistema di comportamenti coerente con la nostra filosofia aziendale.

Dellas si impegna a diffondere e promuovere attivamente i principi di questa Carta. Tutti i dipendenti, i collaboratori e la rete commerciale sono tenuti a sottoscriverla per condivisione, conoscenza e accettazione.

***Etica,
sostenibilità
e inclusione
al centro
del nostro
agire***

STRUTTURA E DESTINATARI

La presente **Carta dei Valori e dei Comportamenti** formalizza i principi etici e le modalità operative che guidano l'agire di **Dellas**, consolidati nel tempo e costantemente aggiornati per riflettere l'evoluzione e l'espansione dell'azienda in nuovi mercati, inclusa la filiera del **settore della ceramica**. Questo documento nasce da un percorso condiviso che valorizza il contributo di tutte le componenti tecniche, produttive e commerciali del Gruppo.

La Carta è strutturata in **03** sezioni fondamentali:

I VALORI DI RIFERIMENTO

01

I principi cardine che ispirano l'identità di Dellas, all'interno dei quali trovano oggi spazio formale e prioritario il **rispetto dei diritti umani, l'equità e l'inclusione**

I CRITERI DI COMPORTAMENTO

02

Le linee guida chiare che definiscono il modus operandi aziendale e le relazioni quotidiane tra i dipendenti, i collaboratori, i partner e i nostri clienti

LE MODALITÀ DI DIFFUSIONE E REVISIONE

03

I processi che assicurano la conoscenza, l'applicazione e il costante aggiornamento nel tempo del documento stesso.

I destinatari della presente Carta sono **tutti coloro che operano in nome, per conto o in collaborazione con Dellas**: dipendenti di ogni reparto, collaboratori, partner commerciali e fornitori. Ciascun soggetto si impegna a sottoscrivere il documento per condivisione e accettazione all'inizio del proprio rapporto con l'azienda. Il rispetto di tali principi costituisce parte integrante delle responsabilità e dei doveri di chiunque contribuisca alla catena del valore del Gruppo.

Per qualsiasi chiarimento o segnalazione sul contenuto e sull'applicazione di questo documento, ogni destinatario può rivolgersi alla Direzione

I VALORI DI RIFERIMENTO

Nel proprio modo di operare e rapportarsi con gli stakeholder di riferimento, **Dellas** segue da sempre un solido e dinamico sistema di valori fondanti, oggi rinnovato per rispondere alle sfide globali e all'evoluzione del nostro mercato:

RISPETTO, DIRITTI UMANI E INCLUSIONE

La semplicità delle idee, l'impegno nel ricercare soluzioni e l'entusiasmo nel trasformarle in realtà nascono solo all'interno di un ambiente sicuro, equo e stimolante.

Ci impegniamo a **garantire il rispetto dei diritti umani, a promuovere la diversità e a favorire l'inclusione** in ogni livello aziendale.

Rifiutiamo ogni forma di discriminazione e valorizziamo l'unicità di ogni individuo. Siamo convinti che la prosperità e la sostenibilità di un'azienda passino necessariamente attraverso la tutela del benessere e la crescita umana e professionale di tutti i dipendenti, collaboratori e partner.

RESPONSABILITÀ

L'impegno, la serietà e la lealtà che caratterizzano il nostro lavoro quotidiano costituiscono la base per creare rapporti professionali solidi, fondati sulla fiducia e sul profondo senso di responsabilità etica e sociale. Operiamo per generare un impatto positivo che porti benefici concreti non solo alle persone direttamente coinvolte, ma anche alle comunità e ai territori in cui siamo presenti.

ONESTÀ E TRASPARENZA

Consigliamo e garantiamo la massima qualità e affidabilità dei nostri prodotti e servizi. L'esperienza maturata sul campo, in **oltre cinquant'anni di attività**, ci permette di guidare il cliente verso un acquisto trasparente. Questo approccio etico si applica a tutte le nostre divisioni storiche e guida con la stessa fermezza il nostro ingresso e consolidamento nel settore della ceramica, dove offriamo soluzioni calibrate sulle reali esigenze e performance richieste dal mercato.

DISPONIBILITÀ E INNOVAZIONE

Vogliamo essere partner strategici a 360 gradi, offrendo prodotti e soluzioni all'avanguardia che soddisfino i bisogni di sicurezza, velocità e innovazione tecnologica dei nostri clienti. Ascoltiamo, valutiamo e progettiamo insieme a loro le scelte più consone. Questa flessibilità e apertura al futuro ci permettono di affrontare con successo le sfide dei mercati tradizionali e le nuove applicazioni tecniche.

I CRITERI DI COMPORTAMENTO

Di seguito vengono delineati in modo analitico i criteri di comportamento che:

- **Dellas** si impegna a tenere nei confronti dei propri clienti e partner;
- **Dellas** si impegna a tenere nei confronti di tutti i propri dipendenti e collaboratori;
- **Tutto il personale e i collaboratori** si impegnano a tenere nei confronti dei clienti e di tutti i soggetti con i quali entrano in rapporto d'affari in nome e per conto dell'azienda.

DELLAS PER I PROPRI CLIENTI

In linea con i propri valori, Dellas considera il cliente uno dei principali stakeholder di riferimento, essenziale per lo sviluppo e l'innovazione dell'azienda. Per questo Dellas offre soluzioni e prodotti d'eccellenza per soddisfare i bisogni di sicurezza, velocità e avanguardia tecnologica, con un'attenzione specifica alle elevate performance richieste dal nuovo comparto della ceramica.

► PROFESSIONALITÀ ED EQUITÀ

Dellas mantiene nei rapporti con i propri clienti un approccio pienamente professionale, trasparente e privo di qualsiasi forma di discriminazione. Ogni cliente viene trattato con equità, indipendentemente dalla dimensione del business o dalla provenienza geografica.

► ASCOLTO E COMUNICAZIONE TRASPARENTE

Dellas promuove canali di ascolto e dialogo costanti e accessibili per progettare insieme al cliente le scelte più idonee, creando una sinergia che valorizza l'inclusione di diverse prospettive tecniche e commerciali.

► QUALITÀ, AFFIDABILITÀ E INNOVAZIONE

Dellas garantisce la massima qualità e affidabilità dei propri prodotti e servizi. Nel settore tradizionale come in quello ceramico, ogni soluzione viene calibrata e testata in relazione alle reali, specifiche e rigorose esigenze tecniche del cliente.

► REALI ASPETTATIVE

Dellas, nell'ambito della propria attività commerciale e tecnica, opera con rigorosa onestà intellettuale: non incoraggia aspettative né promette benefici irrealistici derivanti dall'uso dei propri prodotti o dall'applicazione delle proprie tecnologie.

► PRIVACY, RISERVATEZZA E SICUREZZA DEI DATI

Dellas garantisce la totale riservatezza delle informazioni, dei brevetti e dei dati industriali che le vengono comunicati dal cliente. Questo impegno si applica rigidamente in ogni fase: dalla formulazione del preventivo, allo sviluppo tecnico e fino all'assistenza post-vendita.

DELLAS PER I **PROPRI** DIPENDENTI E **COLLABORATORI**

Le persone che operano in **Dellas** costituiscono il capitale più prezioso dell'azienda. Riconosciamo che il patrimonio di conoscenze, professionalità e abilità di ciascun dipendente e collaboratore è il motore fondamentale della nostra esistenza e crescita.

Per questo motivo, Dellas si impegna a valorizzare costantemente le competenze di ognuno, promuovendo un ambiente di lavoro sicuro, stimolante e orientato alla generazione di valore condiviso per l'individuo e per l'intera organizzazione.

SVILUPPO DELLE COMPETENZE E FORMAZIONE

Dellas implementa e valorizza le capacità, le soft skills e le competenze tecniche del proprio personale attraverso programmi di formazione e aggiornamento continui per dotare i nostri team delle competenze specialistiche necessarie a offrire soluzioni d'avanguardia e un servizio d'eccellenza.

ASCOLTO, FEEDBACK E BENESSERE

Riteniamo fondamentale l'opinione di ogni lavoratore. Dellas promuove una cultura del feedback costante e bidirezionale per ottimizzare i processi interni, pianificare le strategie industriali e commerciali e migliorare il benessere organizzativo. L'ascolto delle persone sul campo è la chiave per intercettare tempestivamente le evoluzioni del mercato e le esigenze dei clienti.

DIRITTI UMANI, PARI OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

Dellas garantisce il pieno **rispetto dei diritti umani, della dignità dei lavoratori e delle normative sindacali**. Promuoviamo attivamente la parità di opportunità in ogni fase del ciclo professionale: dalla selezione all'assunzione, fino alla gestione e allo sviluppo della carriera. Ci impegniamo a creare un **ambiente inclusivo e plurale**, che valorizzi le diversità (di genere, età, orientamento, background e abilità) e rifiuti fermamente ogni forma di discriminazione, molestia o disparità di trattamento.

IL PERSONALE E **COLLABORATORI** PER DELLAS E PER I **CLIENTI**

Chiunque operi in nome e per conto di Dellas rappresenta l'immagine e l'etica dell'azienda sul mercato. In linea con i nostri valori costitutivi, tutto il personale si impegna a mantenere, nelle relazioni interne ed esterne, una condotta improntata ai più alti standard etici e professionali, a tutela della reputazione e del valore del brand.

► **RISPETTO RECIPROCO E INCLUSIVO**

Ogni dipendente e collaboratore impronta le proprie relazioni lavorative e di vendita sul massimo **rispetto della persona**, promuovendo l'inclusione, l'equità e la collaborazione positiva sia con i colleghi sia con i clienti e partner esterni.

► **ONESTÀ E RAPPORTI DI FIDUCIA**

Operiamo con integrità, rispettando rigorosamente gli impegni presi. L'obiettivo è consolidare una fiducia immediata e duratura nel cliente, fondata sulla serietà della nostra azienda e sull'affidabilità tecnica dei nostri prodotti.

► **LEALTÀ E RESPONSABILITÀ CONDIVISA**

Ci impegniamo a svolgere i nostri compiti con diligenza, trasparenza e lealtà verso l'azienda e verso i clienti. Ogni lavoratore è incoraggiato ad agire con spirito di responsabilità, tutelando attivamente il patrimonio materiale, intellettuale e reputazionale di Dellas come un bene comune.

► **TRASPARENZA INFORMATIVA**

Ci impegniamo a costruire relazioni commerciali e tecniche chiare, fornendo in ogni fase del rapporto informazioni veritiere, esaustive e scientificamente accurate sulle caratteristiche, sulle performance e sui limiti dei nostri prodotti e servizi.

SEZIONE **INNOVAZIONI** ETICHE E **OPERATIVE**

► 01. **EQUITÀ, DIVERSITÀ E INCLUSIONE (RIF. STANDARD ESRS S1-9)**

L'azienda riconosce nella diversità e nell'inclusione un valore fondamentale per la crescita, l'innovazione e il benessere della propria comunità lavorativa.

- **Pari opportunità:** Ci impegniamo a garantire un ambiente di lavoro equo, meritocratico e inclusivo. Offriamo le medesime opportunità di inserimento, sviluppo professionale e trattamento retributivo a tutte le persone, valorizzando il merito e il talento.
- **Tolleranza zero contro le discriminazioni:** Rifiutiamo e vietiamo categoricamente qualsiasi forma di discriminazione, molestia o svantaggio. Questo impegno si applica a prescindere da genere, identità o orientamento sessuale, origine etnica o nazionale, religione, disabilità, età, opinioni politiche o appartenenza sindacale.
- **Valorizzazione delle unicità:** Promuoviamo una cultura aziendale che valorizzi il background e l'unicità di ciascun collaboratore, contrastando attivamente i pregiudizi consci e inconsci in tutti i processi decisionali.

► 02. **RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E CONTRASTO AL LAVORO FORZATO (RIF. STANDARD ESRS S1-17)**

L'azienda opera nel pieno rispetto dei diritti umani universalmente riconosciuti. Ci impegniamo a promuoverli e a tutelarli attivamente lungo tutta la nostra catena del valore.

- **Tutela dei minori:** Condanniamo fermamente il lavoro minorile. Ci impegniamo a non impiegare, in nessuna forma, lavoratori al di sotto dell'età minima legale consentita.
- **Lavoro libero e dignitoso:** Rifiutiamo ogni forma di lavoro forzato, obbligatorio o non volontario, nonché qualsiasi pratica di sfruttamento lavorativo, caporalato o coercizione fisica e psicologica.
- **Responsabilità della filiera:** Estendiamo questo impegno ai nostri fornitori e partner commerciali. Il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori è un prerequisito essenziale e vincolante per la collaborazione con Dellas, con particolare attenzione alle filiere ad alta intensità di risorse.

► 03. **SALUTE, SICUREZZA E PREVENZIONE (PROCEDURA "NEAR MISS")**

La tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori è un valore primario e imprescindibile, che supera il semplice adempimento normativo per diventare tutela della vita stessa.

- **Cultura della prevenzione:** Promuoviamo un approccio proattivo alla sicurezza, in cui ogni lavoratore è attore protagonista della prevenzione del rischio.
- **Segnalazione dei "Quasi-Incidenti" (Near Miss):** È istituita una procedura formale che richiede a tutti i collaboratori di segnalare tempestivamente qualsiasi "Near Miss" (quasi-incidente), situazione di pericolo o comportamento non sicuro rilevato nei luoghi di lavoro.
- **Tutela del segnalante:** Le segnalazioni possono essere effettuate in totale sicurezza attraverso i seguenti canali aziendali dedicati:
 - Segnalazione diretta all'**RSPP**
 - Inserimento cartaceo nell'apposita **cassetta aziendale**

L'azienda garantisce la massima riservatezza e l'assoluta assenza di ritorsioni, penalizzazioni o conseguenze negative per chiunque segnali in buona fede una situazione di pericolo. Ogni segnalazione viene tempestivamente analizzata dall'RSPP per implementare immediate azioni correttive e preventive.

MODULO SEGNALAZIONE

1. DATI GENERALI

•Data dell'evento: ____/____/____

•Ora approssimativa: ____:____

•Luogo/Reparto specifico: _____

(es. Magazzino, Ufficio Amministrazione, Reparto, ecc.)

2. TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE (Crocetta la casella più adatta)

•Condizione pericolosa: _____

(es. pavimento viscido, cavo scoperto, illuminazione scarsa, attrezzo danneggiato)

•Comportamento non sicuro: _____

(es. mancato uso di DPI, utilizzo errato di un macchinario)

•Quasi-Incidente vero e proprio: _____

(es. un oggetto è caduto dall'alto sfiorando un collega, sono scivolato ma non sono caduto)

•Altro: _____

3. DESCRIZIONE DELL'EVENTO

Descrivi brevemente cosa è successo, cosa hai notato e quale poteva essere la potenziale conseguenza (es. rischio di taglio, inciampo, schiacciamento):

4. AZIONE IMMEDIATA ADOTTATA (Se applicabile)

Hai fatto qualcosa subito per mettere in sicurezza l'area o avvisare i colleghi?

☐ No

☐ Sì, ho provveduto a: _____

5. SUGGERIMENTI PER LA RISOLUZIONE

Secondo te, come si potrebbe evitare che accada di nuovo? (es. riparare il guasto, aggiungere segnaletica, fare formazione):

6. DATI DEL SEGNALANTE (Opzionale)

La segnalazione può essere presentata in forma totalmente anonima inserendo il modulo nell'apposita cassetta. Se decidi di inserire il tuo nome, faciliterai il Responsabile della Sicurezza (RSPP) nel caso servissero chiarimenti, ma ti garantiamo la massima riservatezza.

•Desidero rimanere anonimo

•Nome e Cognome: _____ (Opzionale)

•Ruolo/Mansione: _____ (Opzionale)

Spazio riservato al Responsabile della Sicurezza (RSPP) / Datore di Lavoro

•Data ricezione: ____/____/____ Codice Pratica: _____

•Valutazione del rischio: ☐ Basso ☐ Medio ☐ Alto

•Azione correttiva pianificata: _____

•Incaricato della risoluzione: _____ | Termine previsto: ____/____/____



Dellas S.p.A. Via Pernisa, 12 - Frazione Lugo 37023 Grezzana (VR) - Italy
Tel. +39 045 8801522 - Fax +39 045 8801302 - www.dellas.it - email: info@dellas.it