

Twy s.r.l. nasce con l'obiettivo di gestire, organizzare e coordinare le attività di un gruppo di società controllate al 100% che offrono servizi di contact center inbound e outbound in outsourcing alle aziende.

La politica per la qualità, l'ambiente, la sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la prevenzione della corruzione e la continuità operativa di Twy s.r.l., definita dalla Direzione in sintonia con le linee guida aziendali e sulla base dei rischi e opportunità derivanti dall'analisi del contesto, è orientata a garantire la conformità alle prescrizioni cogenti applicabili, la continuità operativa dei servizi erogati il soddisfacimento dei requisiti del cliente, delle esigenze di tutte le parti interessate (sia interne che esterne all'azienda) ed il miglioramento delle proprie prestazioni.

In particolare, Twy s.r.l. garantisce alle parti interessate la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, attraverso l'implementazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, nonché il trattamento dei dati in conformità con quanto richiesto dal GDPR.

Per questo la Direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza delle informazioni, la prevenzione della corruzione e la continuità operativa siano tenuti sotto controllo e monitorati, attuando un sistema di gestione conforme agli standard internazionali di riferimento (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 45001, ISO 37001 e ISO 22301).

È convinzione della Direzione che sia fondamentale per il successo di Twy s.r.l. perseguire i seguenti obiettivi:

- l'adeguamento nel tempo delle risorse e delle competenze in relazione allo sviluppo tecnologico e alla complessità dei prodotti/servizi offerti;
- la garanzia nel tempo della costante qualità dei servizi erogati e la loro continuità operativa;
- il miglioramento del servizio ai clienti;
- la soddisfazione del cliente e l'incremento del numero delle commesse;
- la garanzia della sicurezza delle informazioni;
- la garanzia della resilienza operativa della supply chain ICT;
- il perseguimento della continuità operativa;
- il miglioramento delle prestazioni ambientali;
- il miglioramento continuativo dell'efficacia del Sistema di Gestione aziendale;
- il miglioramento della gestione aziendale e del trasferimento delle informazioni sia

all'interno che all'esterno dell'azienda, attraverso il coinvolgimento e l'impegno dei collaboratori;

- la prevenzione della corruzione, in quanto non tollerata e severamente vietata in tutte le sue forme, incoraggiando le segnalazioni di condotte sospette di illeciti in modo da prevenire atti corruttivi;
- l'adeguatezza delle misure di prevenzione della corruzione in base al rischio rilevato e l'efficacia nella gestione dello stesso, sulla base del contesto, dei soci in affari coinvolti in attività e progetti aziendali;
- il rispetto di tutte le prescrizioni legali nazionali e internazionali applicabili con particolare attenzione ai diritti umani, alla sicurezza sul lavoro, alla sicurezza delle informazioni, alla protezione dell'ambiente per prevenire l'inquinamento e ridurlo alla fonte, quando possibile, alla continuità operativa, alla prevenzione della corruzione;
- il rispetto dei codici deontologici, etici e di autodisciplina specifici delle attività in outsourcing erogate;
- la consapevolezza di appaltatori e fornitori richiedendo loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di qualità, ambiente, etica, sicurezza sul lavoro, sicurezza delle informazioni, continuità operativa e prevenzione della corruzione;
- la garanzia della tutela della Salute e Sicurezza di Lavoratori e lavoratrici;
- la condanna di ogni forma di discriminazione e di disparità di trattamento (in sede di assunzione, nelle retribuzioni, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni di carriera) basate su questioni di razza, nazionalità, religione, handicap, sesso, preferenze sessuali, appartenenza a sindacati, affiliazione politica;
- la condanna di tutte le condotte illegali suscettibili di entrare in contrasto con la dignità o l'integrità fisica e/o morale;
- il miglioramento del clima aziendale e dei rapporti personali e professionali all'interno di tutta l'organizzazione in termini di soddisfazione e motivazione dei dipendenti, anche mediante la possibilità di segnalare le non conformità relative ai requisiti etici previsti.

Il raggiungimento di questi obiettivi è garantito dal continuo sviluppo di una cultura aziendale orientata ad un clima partecipativo, ad un processo decisionale attuato dalle diverse funzioni coinvolte e ad un adeguato sistema di comunicazione tesi alla prevenzione ed al miglioramento delle prestazioni nell'ottica della sostenibilità.

Esplicito impegno della Direzione è quello di fornire, a tutti i livelli, i mezzi, le risorse necessarie e la definizione delle azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi aziendali in conformità agli standard di riferimento.

Un quadro di riferimento per riesaminare il rispetto della Politica aziendale ed il raggiungimento degli obiettivi pianificati è definito, dalla Direzione, attraverso opportuni indicatori per specifico processo riportati nel documento denominato "Obiettivi-azioni-processi-indicatori aziendali".

Partecipando direttamente alle varie attività aziendali, sarà cura della Direzione far sì che il Sistema sia istituito, applicato e mantenuto attivo conformemente alle prescrizioni delle normative di riferimento. Atale scopo è definito l'inserimento nell'organizzazione della funzione del Responsabile del Sistema di Gestione (RSG) con il compito di predisporre ed aggiornare il Sistema di Gestione, di verificarne l'efficacia e di relazionare alla Direzione sul relativo stato di attuazione e sull'andamento dei risultati in relazione agli obiettivi fissati.

Nell'espletare tale attività, la funzione RSG potrà fare affidamento sul personale della società che riterrà idoneo e che provvederà a coordinare direttamente.

Sarà forte impegno della Direzione e dei dipendenti cercare di perseguire i principi sopra esposti anche in relazione alla formazione specifica che l'Azienda si è impegnata a dare loro, a partire dalla comunicazione della presente politica a tutto il personale che lavora per l'organizzazione o per conto di essa, ai collaboratori, ai fornitori ed ai clienti anche tramite evidenza pubblica (affissione in bacheca aziendale/intranet e pubblicazione sul sito internet aziendale www.twy.it).

Si invita pertanto tutto il personale a prestare la propria collaborazione alla attuazione ed aggiornamento del Sistema, ed attenersi scrupolosamente alle prescrizioni contenute nella documentazione del sistema di gestione, nonché a tutta la documentazione richiamata e pertinente.

Milano, lì 24/07/2026

Il Presidente del CdA

(Franco Piro)


