

1. Premessa

Twy S.r.l. nasce con l'obiettivo di gestire, organizzare e coordinare le attività di un gruppo di società interamente controllate che operano nell'erogazione di servizi di Contact Center Inbound e Outbound in outsourcing, ponendo al centro del proprio modello organizzativo la responsabilità sociale.

La Direzione considera tale aspetto parte integrante della strategia aziendale e fattore determinante per garantire la crescita sostenibile dell'organizzazione, la creazione di valore per i clienti e per tutte le parti interessate e la competitività nel lungo periodo.

Per tale motivo Twy S.r.l. ha adottato un Sistema di Gestione Sociale conforme ai requisiti della norma PAS 24000:2022.

Il Sistema di Gestione rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Organizzazione governa i propri processi, identifica rischi e opportunità, assicura il miglioramento continuo delle prestazioni e promuove una cultura aziendale fondata sull'etica, sulla trasparenza, sull'inclusione e sul rispetto della persona.

2. Visione della Direzione

La Direzione ritiene che il successo dell'Organizzazione dipenda dalla capacità di coniugare risultati economici, innovazione tecnologica e responsabilità sociale, garantendo il rispetto dei diritti fondamentali delle persone e contribuendo allo sviluppo sostenibile delle comunità nelle quali opera.

Ogni decisione strategica viene pertanto assunta considerando congiuntamente gli aspetti economici, qualitativi, ambientali, sociali, di salute e sicurezza, di sicurezza delle informazioni e di tutela delle parti interessate.

La responsabilità sociale non costituisce un'attività separata, bensì un principio trasversale che orienta l'intero sistema di governo aziendale.

3. Impegno della Direzione

La Direzione si impegna a:

- garantire la conformità alle disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali applicabili;
- rispettare gli standard internazionali sottoscritti dall'Organizzazione;
- migliorare continuamente l'efficacia del Sistema di Gestione;
- assicurare adeguate risorse economiche, tecnologiche, infrastrutturali ed organizzative;
- integrare i requisiti dei Sistemi di Gestione nei processi decisionali aziendali;
- promuovere la cultura del miglioramento continuo e della prevenzione;
- monitorare costantemente il raggiungimento degli obiettivi attraverso indicatori misurabili.
- utilizzare la presente Politica quale quadro di riferimento per la definizione, il

	POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	rev. 0
		PAG. 2 DI 6

riesame e l'aggiornamento degli obiettivi sociali dell'Organizzazione;

- assicurare che ruoli, responsabilità e autorità rilevanti per il Sistema di Gestione Sociale siano definiti, comunicati e compresi ai diversi livelli dell'Organizzazione;
- sviluppare competenze, consapevolezza e formazione del personale sui temi della responsabilità sociale, dei diritti umani e dei comportamenti attesi.

4. Salute e Sicurezza sul Lavoro

La tutela della salute e della sicurezza costituisce un principio irrinunciabile dell'Organizzazione. La Direzione si impegna a:

- eliminare o ridurre i rischi per i lavoratori e le lavoratrici;
- prevenire infortuni e malattie professionali;
- migliorare continuamente le condizioni di lavoro;
- promuovere il benessere psicofisico delle persone;
- assicurare ambienti di lavoro sicuri, salubri ed ergonomici;
- garantire adeguata sorveglianza sanitaria;
- sviluppare la cultura della prevenzione;
- consultare e coinvolgere attivamente i lavoratori e le lavoratrici, nonché i loro rappresentanti.

5. Responsabilità Sociale

Twy S.r.l. riconosce il rispetto dei diritti umani quale principio fondamentale della propria attività e si impegna ad operare in conformità ai principi della PAS 24000:2022, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, delle Convenzioni Fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), dei Principi Guida delle Nazioni Unite su Imprese e Diritti Umani e delle Linee Guida OCSE per le Imprese Multinazionali.

L'Organizzazione si impegna a:

- rispettare e promuovere i diritti umani;
- prevenire qualsiasi forma di lavoro forzato, obbligato o coercitivo;
- adottare pratiche di reclutamento e impiego eque e trasparenti, evitando trattenute indebite di documenti, depositi, commissioni o altri vincoli che possano limitare la libertà dei lavoratori e delle lavoratrici;
- vietare ogni forma di lavoro minorile;
- verificare l'età minima per l'accesso al lavoro e, qualora emergano situazioni non conformi, attivare misure di tutela e rimedio che pongano al centro il superiore interesse del minore;
- garantire condizioni di lavoro dignitose;
- assicurare retribuzioni conformi ai contratti collettivi applicabili;
- garantire trasparenza nella composizione della retribuzione e dei benefici, evitando trattenute o deduzioni non previste dalla legge, dalla contrattazione

	POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	rev. 0
		<i>PAG. 3 DI 6</i>

- collettiva o da accordi validamente applicabili;
- rispettare gli orari di lavoro previsti dalla normativa;
- garantire libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- prevenire discriminazioni, molestie e comportamenti lesivi della dignità della persona;
- vietare trattamenti inumani o degradanti, abusi fisici o verbali, minacce, intimidazioni e pratiche disciplinari lesive della dignità della persona;
- assicurare pari trattamento e pari opportunità nelle fasi di selezione, assunzione, assegnazione delle mansioni, formazione, sviluppo professionale, retribuzione, promozione e cessazione del rapporto di lavoro;
- favorire inclusione, diversità e pari opportunità;
- tutelare maternità, paternità e categorie vulnerabili;
- prestare particolare attenzione a lavoratori/lavoratrici temporanei/temporanee, somministrati/e, migranti, giovani, persone con disabilità e, più in generale, ai soggetti maggiormente esposti a rischi di vulnerabilità o discriminazione;
- garantire un ambiente di lavoro rispettoso della dignità e dell'integrità fisica e morale delle persone.
- rispettare la vita privata e la protezione dei dati personali dei lavoratori e delle lavoratrici, nonché delle altre persone interessate, adottando criteri di proporzionalità e correttezza nell'utilizzo delle informazioni che le riguardano.

6. Due Diligence Sociale

La Direzione si impegna a identificare, prevenire, mitigare e monitorare gli impatti sociali effettivi e potenziali derivanti dalle proprie attività, dai propri servizi e dalle relazioni commerciali. L'Organizzazione applica un processo strutturato di Due Diligence Sociale finalizzato a:

- identificare rischi e opportunità sociali;
- valutare gli impatti sui titolari di diritti;
- considerare, ove appropriato, il punto di vista dei lavoratori e delle lavoratrici, dei loro rappresentanti, dei titolari di diritti e delle altre parti interessate potenzialmente coinvolte dagli impatti sociali;
- pianificare adeguate misure preventive;
- verificare l'efficacia delle azioni adottate;
- promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni sociali.

Qualora l'Organizzazione identifichi di aver causato o contribuito ad un impatto negativo sui diritti delle persone, si impegna ad attivare tempestivamente adeguate misure di rimedio, mitigazione e prevenzione.

Le misure di rimedio sono definite secondo criteri di tempestività, proporzionalità, accessibilità ed efficacia e sono monitorate fino alla verifica della loro effettiva attuazione.

	POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	rev. 0
		PAG. 4 DI 6

7. Catena di Fornitura Responsabile

Twy S.r.l. considera la responsabilità sociale estesa anche ai propri partner commerciali.

L'Organizzazione si impegna a:

- qualificare e monitorare fornitori e appaltatori anche sotto il profilo sociale;
- adottare criteri di valutazione basati sul rischio e sulla significatività degli impatti sociali, richiedendo, ove necessario, piani di miglioramento e azioni correttive ai soggetti della catena di fornitura;
- promuovere il rispetto dei diritti umani lungo la catena del valore;
- richiedere il rispetto della normativa sul lavoro, della salute e sicurezza, dell'ambiente e dell'etica;
- sviluppare rapporti di collaborazione orientati al miglioramento continuo;
- promuovere la diffusione dei principi della PAS 24000 presso la supply chain.
- riesaminare le relazioni commerciali nei casi di violazioni sociali gravi, persistenti o non adeguatamente gestite, privilegiando ove possibile il coinvolgimento e il miglioramento prima dell'eventuale cessazione del rapporto.

8. Coinvolgimento delle Parti Interessate

L'Organizzazione riconosce il valore del dialogo con tutte le parti interessate.

Per tale motivo garantisce:

- identificazione sistematica delle parti interessate;
- analisi delle loro esigenze ed aspettative;
- coinvolgimento nei processi decisionali quando appropriato;
- comunicazione trasparente;
- monitoraggio della soddisfazione;
- riesame periodico delle esigenze emergenti.

9. Consultazione e Partecipazione dei Lavoratori e delle Lavoratrici

La Direzione considera il coinvolgimento di lavoratori e lavoratrici uno dei principali fattori di successo del Sistema di Gestione. L'Organizzazione garantisce:

- consultazione preventiva dei lavoratori e delle lavoratrici, nonché dei loro rappresentanti;
- rispetto dell'autonomia dei rappresentanti di lavoratori/lavoratrici e assenza di interferenze, discriminazioni o penalizzazioni connesse all'esercizio legittimo della rappresentanza e del dialogo sociale;
- partecipazione attiva ai processi di miglioramento;
- accesso a informazioni chiare e comprensibili;
- disponibilità di tempo e risorse per la partecipazione;
- assenza di qualsiasi forma di ritorsione;
- valorizzazione delle proposte di miglioramento provenienti dal personale.

10. Segnalazioni e Protezione da Ritorsioni

Twy S.r.l. promuove una cultura della trasparenza e dell'integrità.

L'Organizzazione mette a disposizione canali riservati per la presentazione di reclami, suggerimenti e segnalazioni, garantendo:

I canali sono resi accessibili e comprensibili ai destinatari interessati e consentono, ove previsto e tecnicamente possibile, modalità di segnalazione riservata o anonima.

- riservatezza;
- imparzialità;
- tempestività nella gestione;
- tutela del segnalante;
- divieto assoluto di ritorsione.

Ogni segnalazione viene valutata secondo criteri oggettivi e costituisce un'opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione.

L'Organizzazione assicura che gli esiti delle segnalazioni rilevanti diano luogo, quando necessario, ad azioni correttive, misure di rimedio e verifica dell'efficacia, nel rispetto della riservatezza delle persone coinvolte.

11. Miglioramento Continuo

La Direzione definisce annualmente obiettivi misurabili, indicatori di prestazione e programmi di miglioramento finalizzati a incrementare le prestazioni sociali.

Gli obiettivi e i programmi tengono conto dei rischi e delle opportunità sociali, degli impatti effettivi e potenziali, delle esigenze delle parti interessate e dei risultati delle attività di consultazione, audit e monitoraggio.

L'efficacia della presente Politica viene verificata attraverso audit interni, monitoraggi, riesami della Direzione, consultazione delle parti interessate e analisi dei risultati conseguiti.

L'Organizzazione mantiene adeguate evidenze documentate delle attività di monitoraggio, delle azioni intraprese e dei risultati ottenuti, al fine di dimostrare l'efficacia del Sistema di Gestione Sociale e sostenere decisioni basate su dati verificabili.

12. Impegno finale della Direzione

La Direzione si impegna a diffondere la presente Politica a tutto il personale, ai collaboratori e alle collaboratrici, ai fornitori, agli appaltatori, ai clienti e alle altre parti interessate, assicurandone la disponibilità attraverso i canali aziendali ritenuti più idonei.

La Politica è mantenuta come informazione documentata, resa disponibile alle parti interessate pertinenti e comunicata con modalità e linguaggi idonei a favorirne la comprensione e l'effettiva applicazione.

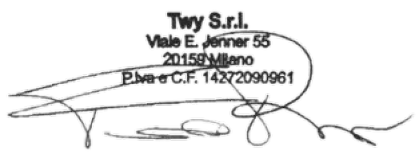
	POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	rev. 0
		<i>PAG. 6 DI 6</i>

Ogni lavoratore/lavoratrice è chiamato/a a contribuire attivamente all'attuazione della presente Politica, nel rispetto delle procedure aziendali e dei principi del Sistema di Gestione Integrato.

La Direzione riesamina periodicamente la presente Politica al fine di verificarne l'idoneità, l'adequatezza e la coerenza con il contesto aziendale, con l'evoluzione normativa, con gli obiettivi strategici e con le aspettative delle parti interessate, perseguendo il miglioramento continuo delle prestazioni dell'Organizzazione e la creazione di valore sostenibile per tutte le persone coinvolte.

Milano, lì 29/05/2026

Il Presidente del CdA
(Franco Piro)


 Twy S.r.l.
 Viale E. Jenner 55
 20159 Milano
 P.Iva e C.F. 14272090961