

PLC intende raggiungere posizioni di prestigio per la capacità di fornire servizi di valutazione e certificazione che siano punto di riferimento per imparzialità e competenza e che soddisfino tutte le aspettative espresse e implicite dei clienti, assicurando l'impegno al costante miglioramento della qualità dei servizi offerti ed al rafforzamento della fiducia del mercato nella certificazione dei sistemi, e si impegna a far sì che l'Organismo in ogni sua attività sia percepito come responsabile e imparziale.

PLC svolge l'attività di certificazione in ambienti complessi e in uno scenario altamente competitivo, è in questo ambito che si colloca l'impegno imprescindibile all'imparzialità intesa come *modus operandi* al quale uniformare la condotta di tutti coloro che prestano la loro opera per PLC, sia all'interno che all'esterno dell'Organismo. La Direzione di PLC è profondamente convinta che l'applicazione di regole e principi di assoluta imparzialità sia condizione indispensabile per la credibilità del proprio operato e della certificazione nel suo complesso.

L'attività di PLC è ispirata altresì al più scrupoloso rispetto delle norme che disciplinano le proprie attività, dei regolamenti e documenti emessi dagli Organismi internazionali e nazionali, delle regole dei Paesi in cui PLC si trova ad operare, dei regolamenti interni, delle buone pratiche tecniche e amministrative e dei principi e delle regole espresse nell'Impegno all'Imparzialità. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di PLC può giustificare una condotta difforme dalle norme ora richiamate.

PLC si impegna ad applicare processi e metodi di lavoro che evitino ogni comportamento discriminante basato su localizzazione sul territorio, giro di affari, tipologia di attività, razza, nazionalità, notorietà, condizioni di mercato, consistenza patrimoniale, opinioni politiche e credenze religiose sia dei clienti che dei loro dipendenti, collaboratori e interlocutori.

Management, dipendenti e collaboratori di PLC sono impegnati a non volgere a beneficio personale, anche indiretto, opportunità che potrebbero svilupparsi in occasione dello svolgimento delle loro mansioni. Nella conduzione di qualsiasi attività connessa al perseguimento della missione aziendale ogni persona è impegnata a porre la massima cura al fine di non essere, o poter apparire, in conflitto di interessi.

PLC si impegna ad offrire al cliente i più elevati standard qualitativi del servizio di certificazione e a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e la risoluzione rapida delle segnalazioni e dei reclami, predisponendo ove possibile modalità di prevenzione e componimento amichevole di eventuali controversie, senza discriminazioni di sorta. PLC ricorre al contenzioso esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione, dopo ripetute sollecitazioni.

Per quanto concerne le attività commerciali e la concorrenza PLC tutela il valore della leale competizione tra operatori, conformando la propria condotta a principi di correttezza, imparzialità e trasparenza, oltretutto al rispetto delle norme di legge vigenti in materia, nei confronti di tutti i soggetti presenti sui mercati in cui essa opera.

Al proprio interno PLC riconosce e rispetta il diritto dei dipendenti e collaboratori a partecipare a investimenti, affari o ad attività di altro genere al di fuori di quella svolta nell'interesse della Società, purché si tratti di attività consentite dalla legge e compatibili con gli obblighi assunti in qualità di dipendenti e collaboratori di PLC. In quanto tale il collaboratore e il dipendente deve comunque mantenere una posizione di imparzialità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto tra i propri interessi personali e familiari e quelli della Società, nel trattare con clienti e terzi in genere. Deve quindi essere evitata qualsiasi attività che contrasti con il corretto adempimento dei propri compiti o che possa nuocere agli interessi, alla reputazione e all'immagine della PLC e alla credibilità dei processi di certificazione.

Inoltre, conformemente alle disposizioni contrattuali e di legge e soprattutto in considerazione delle peculiarità dell'attività svolta dalla PLC, ogni dipendente e collaboratore è tenuto a non utilizzare a proprio beneficio, o a divulgare a terzi, notizie e informazioni riservate di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento della propria attività lavorativa,



a non svolgere attività incompatibili con i doveri d'ufficio, anche al di fuori dell'orario di lavoro, ad astenersi dal compiere operazioni in caso di legami personali e/o interessi di ogni genere con gli interlocutori di PLC, deferendo la decisione in materia all'Amministratore Unico e a dare comunicazione preventiva in caso di accettazione di nomine e incarichi presso qualunque altra organizzazione.

Per vigilare sul rispetto e sull'attuazione delle politiche e dei principi è istituito un apposito organismo di vigilanza denominato Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, composto da elementi esterni nominati da Enti e Organizzazioni di chiara fama. Il Comitato può interfacciarsi in linea diretta con gli organismi di vigilanza, di controllo e di accreditamento ed emanare disposizioni alle quali PLC deve attenersi nello svolgimento delle proprie attività.

Il Comitato sorveglia la fissazione e l'aggiornamento degli indirizzi politici e il funzionamento del sistema di controllo interno, monitora la valutazione dell'adeguatezza e dell'effettivo funzionamento del medesimo e svolge gli ulteriori compiti indicati in uno specifico Regolamento.

Chiunque può formulare alla PLC segnalazioni, ricorsi e reclami tramite i recapiti disponibili nelle pagine del sito www.plcert.com e in ogni documento ufficiale dell'Organismo. Ogni evento sarà gestito secondo procedure documentate e ad ognuno sarà dato riscontro riguardo i risultati delle indagini svolte.