

Custom sviluppa soluzioni professionali di stampa, scansione e data intelligence per l'automazione dei servizi al pubblico e dei processi di digitalizzazione in mercati verticali e specializzati.

Obiettivo strategico del gruppo CUSTOM è una crescita significativa e sostenibile sui mercati nazionali e internazionali nei settori Retail & Hospitality, Aviation & Public Transport e Entertainment.

Allo scopo di raggiungere tale obiettivo strategico, CUSTOM:

- identifica i bisogni e aspettative rilevanti delle parti interessate e i fattori del contesto esterno ed interno che potrebbero far deviare il suo Sistema Integrato dai risultati pianificati;
- determina il campo di applicazione del Sistema Integrato, considerando anche il controllo e l'influenza che CUSTOM è in grado di esercitare;
- identifica e valuta rischi e opportunità correlati:
  - alla conformità del prodotto e del servizio, agli aspetti ambientali, ai pericoli per la Salute e Sicurezza sul lavoro, al riconoscimento dei diritti dei lavoratori;
  - a obblighi di conformità e prescrizioni;
  - ad altri rischi ed opportunità correlati ai bisogni e aspettative rilevanti delle parti interessate;
- gestisce appropriate attività per minimizzare i rischi e massimizzare le opportunità ("risk-based thinking").

A supporto delle proprie strategie, CUSTOM osserva i seguenti impegni:

- individuazione, valutazione periodica e mitigazione dei rischi correlati agli aspetti ambientali derivanti da attività, prodotti e servizi - anche in una prospettiva di ciclo di vita - sotto il controllo (per es.: aziende controllate) o l'influenza di CUSTOM con l'obiettivo della protezione dell'ambiente e prevenzione dell'inquinamento grazie anche alla migliore tecnologia disponibile non comportante costi eccessivi;
- realizzazione di un ambiente di lavoro salubre e sicuro per il miglioramento della prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, con l'obiettivo della eliminazione dei pericoli e valutazione e riduzione dei rischi per la Salute e Sicurezza sul lavoro per le persone che svolgono attività lavorative in CUSTOM o ad esse connesse, sotto suo il controllo o influenza;
- adeguamento a tutti i requisiti dello standard SA8000 e rispettare tutti i relativi strumenti internazionali allo scopo della valorizzazione e tutela di tutte le persone ricadenti nella sfera di controllo ed influenza ed altri impegni specifici pertinenti al contesto, come appropriato ed in particolare (il testo in corsivo deriva dal Codice Etico):
  - **Divieto di lavoro minorile, forzato o rischioso:** CUSTOM rispetta la Convenzione ILO - Organizzazione Internazionale del Lavoro - (International Labour Organization) n. 138 del 1973 sull'età minima per l'occupazione e la Convenzione ILO n. 182 del 1999 sul divieto delle peggiori forme di lavoro minorile. L'età minima dei lavoratori è fissata in 16 anni. Custom non accetta l'utilizzo di lavoro forzato o rischioso.
  - **Salute & Sicurezza:** CUSTOM è impegnata a fornire un ambiente di lavoro sano e sicuro, a prevenire gli incidenti e le lesioni ed a ridurre al minimo le cause di pericolo. CUSTOM si conforma alla normativa vigente ed alle regole cautelari dettate per ciascuna specifica materia e si impegna a diffondere una cultura della sicurezza in chiave di prevenzione, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili.
  - **Libertà di opinione, associazione e contrattazione collettiva:** CUSTOM rispetta la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva. CUSTOM rispetta ogni opinione democratica; non versa contributi finanziari a partiti o forze politiche.
  - **Pari opportunità:** Custom non discrimina tra sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o altre convinzioni personali e sociali e sulle condizioni economiche, ivi inclusi i propri fornitori e riconosce sempre pari opportunità alle persone, utilizzando quelle più qualificate per un determinato lavoro.
  - **Divieto di punizioni corporali:** Custom non accetta l'uso di punizioni corporali o di altre forme di coercizione fisica e mentale. Custom si impegna ad adeguare il lavoro all'uomo, ivi incluso ciò che attiene alla concezione dei posti di lavoro e alla scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e di produzione, ed a ridurre gli effetti negativi del lavoro sulla salute.

- **Lavoro e retribuzione:** I dipendenti sono assunti unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. CUSTOM rispetta le leggi e gli standard industriali in materia di orario di lavoro, compresi gli straordinari, e riconosce il diritto ad una equa remunerazione. CUSTOM investe sulla sicurezza e sulla formazione del personale, garantendo la sua integrità morale e fisica, nonché un ambiente di lavoro salubre e sicuro tale da agevolare l'assolvimento delle mansioni affidate.
- rispetto delle prescrizioni che includono requisiti delle leggi locali, nazionali ed altre leggi applicabili nei paesi nei quali CUSTOM si trova ad operare (anche di natura autorizzativa) ed altri requisiti (quali norme prevalenti di settore, accordi contrattuali e/o volontariamente sottoscritti quali gli standard dei Sistemi di Gestione e il Codice Etico CUSTOM che recepisce i requisiti SA8000 e gli strumenti internazionali in relazione alla responsabilità Sociale, applicando la disposizione che risulti più favorevole ai lavoratori e verificandone sistematicamente lo stato di aggiornamento e di applicazione, ove opportuno, anticipandone l'evoluzione - mediante attività pianificate, programmate, attuate e documentate;
- analisi delle aspettative del Cliente e il loro pieno soddisfacimento, anche attraverso il loro superamento, con soluzioni basate su innovazione tecnologica costante dei prodotti, dei servizi e dei processi di CUSTOM e capaci di contribuire al successo del Cliente stesso;
- comunicazione mirate in base alle applicazioni specifiche del Cliente e una rete di servizi Punto di Contatto Unico (Single Point of Contact, S.P.o.C.) a livello globale altamente specializzata e dotata di strumenti tecnologici che operano in tempo reale, formata e coordinata da un management d'eccellenza;
- sviluppo della rete di partner tecnologici per fornire soluzioni complete basate su piattaforma hardware, software e di servizi ideata da CUSTOM e progettata sulle esigenze del mercato e del cliente;
- elevata competenza e coinvolgimento del personale, grazie anche ad una adeguata formazione, unita a tecnologie di produzione e di controllo all'avanguardia per garantire la necessaria flessibilità e rapidità nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi alle esigenze del mercato;
- miglioramento della qualità del lavoro e del vivere in azienda, privilegiando l'individuo e i rapporti umani, nel rispetto delle funzioni e competenze di ciascuno;
- miglioramento continuo del Sistema Integrato e delle sue prestazioni;
- comunicazione aperta e collaborativa e coinvolgimento delle parti interessate – e in particolare consultazione e partecipazione delle persone che operano in e per CUSTOM e delle loro eventuali rappresentanze - alle attività in essere con lo scopo di salvaguardare la Salute e la Sicurezza sul lavoro;
- garanzia di risorse e impegno per l'ottenimento e il mantenimento del modulo D direttiva 2014/31/UE in materia di strumenti di pesatura non automatici.

(1) Qualità, Salute e Sicurezza sul lavoro, Responsabilità Sociale e Ambiente; quest'ultimo si applica alle due sedi di Fontevivo – Via Berettine 2 e 2/b

**Segnalazioni** Tutti i lavoratori e le parti interessate, qualora ravvisino una situazione in contrasto con i principi di Responsabilità Sociale della SA8000, possono effettuare una segnalazione secondo le seguenti modalità:

- mediante il Verbale GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI E NON CONFORMITÀ SA8000 reperibile nell'intranet aziendale (solo per segnalazioni interne) o direttamente al RL SA8000;
- tramite l'indirizzo mail [whistleblowing.custom.it@gmail.com](mailto:whistleblowing.custom.it@gmail.com) oppure per posta a Dott. Andrea Bertolotti, Via Torelli n.52 - 43123- Parma Presidente OdV.

Le segnalazioni possono inoltre essere effettuate:

- all'Ente di Certificazione TUV Italia – Att.ne. Sara Brandimarti - [tuv.ms@tuvsud.com](mailto:tuv.ms@tuvsud.com) – Tel 02 241301 – c/o TUV Italia Srl Via Carducci 125 ed. 23 20099 Sesto San Giovanni (MI)
- al SAI/SAAS (Social Accountability Accreditation Service) - 15 West 44th Street, 6th floor - New York - NY tel. +1-212-684-1515 fax +212 684 1515 mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Le segnalazioni possono avvenire in forma anonima. In ogni caso CUSTOM garantisce che nessuna forma di discriminazione viene esercitata su lavoratori e parti interessate in seguito a segnalazioni in merito ai principi di Responsabilità sociale.

Edizione: 14

Data: 25/03/2021

Revisione QA Manager

Approvazione CEO CUSTOM S.p.A.


