

# Codice Etico

DMA – DigitalMadeAccessible

Documento di Indirizzo e Standard Amministrativi

Il presente documento è di proprietà di DialMyApp, noto anche come DMA o **DMA Brasil**, ed è fornito in modo confidenziale; ad eccezione di scopi di valutazione, non deve essere divulgato a terzi senza l'espresso consenso di **DialMyApp Technology e Digital S.A.**

## 1. Messaggio del CEO

L'etica sarà, in futuro, l'unica caratteristica che ci differenzierà dalle macchine. L'emozione o la creatività possono essere monitorate e replicate, ma l'etica no. Questo è un argomento che di solito viene trattato con sfumature, flessibilità e relativizzazioni. Siamo stati cresciuti anche con l'idea che alcune bugie siano eleganti e accettabili nella vita sociale; ci è stato insegnato a competere in un modello win-lose, in cui l'influenza, la persuasione e la vittoria diventano più importanti dei mezzi adottati per raggiungere tali risultati.

In DMA, crediamo in una cultura e in un concetto etico che va molto oltre il semplice non corrompere o non offrire vantaggi. Cerchiamo un gioco infinito (ispirato al libro di Simon Sinek) in cui il risultato di oggi non sarà mai più importante della costruzione di un'immagine e di relazioni coerenti e durature a lungo termine, basate sulla verità e sull'aiuto reciproco.

Questo documento riflette il nostro approccio all'etica. Qui troverete importanti raccomandazioni e indicazioni per la vita quotidiana. Per noi, questo tema è decisivo per la nostra partnership. Dedica attenzione alla comprensione di questi concetti e non esitare a contattarci se desideri contribuire. Buona lettura!

## 2. Il nostro obiettivo

Siamo un'azienda tecnologica che crede nell'esistenza di soluzioni in grado di migliorare la vita delle persone. Le nostre esperienze digitali rendono le interazioni tra persone e aziende più sicure, efficienti e significative, affinché possano avere più tempo da dedicare a ciò che conta davvero nella loro vita.

Le nostre soluzioni contribuiscono ad accelerare il processo di digitalizzazione del servizio da parte delle imprese e sono focalizzate sul rafforzamento e sulla protezione della comunicazione tra aziende e loro clienti, nonché tra governi e cittadini; sull'integrazione agnostica dei canali di servizio; sulla promozione della cultura digitale nel servizio clienti; e sulla generazione di collaborazione tra organizzazioni, con l'obiettivo di migliorare i servizi forniti alla società.

### 3. I nostri valori e la nostra cultura

Noi di DMA crediamo che le persone e il loro benessere vengano prima di ogni altra cosa. Sviluppiamo i nostri prodotti e servizi pensando a come possano migliorare la vita degli individui. Facciamo ciò che è giusto. Non possiamo sbagliare, anche se lo fanno tutti gli altri, e non dobbiamo smettere di fare la cosa giusta, anche se sono in pochi a farla. Non stiamo scegliendo la strada più facile, ma quella giusta.

Crediamo nell'importanza di trattare ogni consumatore, cliente e collega come un individuo, e di considerare ogni momento come un momento importante. Crediamo nel legame con le persone, individualmente, con empatia e comprensione.

Apprezziamo la capacità di intraprendere e innovare. Valorizziamo l'attenzione nei confronti dei nostri clienti e partner. Soprattutto, valorizziamo la qualità dei servizi che i nostri clienti offrono ai loro consumatori finali. Siamo un'azienda B2B che non dimentica che il nostro servizio deve portare valore alla società, alle persone. Prendiamo decisioni e suggeriamo percorsi in linea con le aspettative dei nostri clienti e anche degli utenti finali.

Valorizziamo l'integrità, l'etica, la diversità, la fiducia, il rispetto per gli altri, l'uguaglianza e l'inclusione. Abbiamo una cultura che promuove la leggerezza, l'informalità, la prontezza, l'agilità, la vicinanza, la libertà, l'autonomia decisionale con senso di responsabilità.

### 4. Decisioni virtuose e responsabili

Ogni giorno, in DMA prendiamo innumerevoli decisioni, mentre perseguiamo il nostro obiettivo di migliorare la vita delle persone, connettendo coloro che serviamo alla tecnologia e all'innovazione di cui hanno bisogno per avere successo. Ogni decisione che prendiamo, sia come istituzione che come singoli dipendenti, ha un impatto non solo sull'azienda e sui nostri colleghi, ma anche sui nostri consumatori, clienti, azionisti e comunità.

Tutti noi ci sforziamo di prendere decisioni giuste e responsabili, facendo sempre la cosa corretta. Tuttavia, decidere non è sempre facile. In alcune situazioni, la scelta corretta è evidente e la decisione può essere presa con semplicità, ma in molte altre il risultato giusto non è così chiaro, oppure ci si può trovare sotto pressione o influenzati da dinamiche aziendali.

Indipendentemente dalla natura della decisione da prendere, tieni presenti i seguenti punti per agire in modo informato e consapevole:

- Assicurati di conoscere i fatti;
- Tieni conto delle leggi, delle norme, dei regolamenti e delle politiche applicabili;
- Considera gli interessi in conflitto;
- Identifica tutte le opzioni possibili e le loro conseguenze;
- Difendi i valori di DMA.

## 5. Trattamento equo e responsabilità

Nel processo di negoziazione, ci impegniamo sempre a garantire trattative eque, sia con i nostri dipendenti, sia con clienti, fornitori o altri soggetti. Non tolleriamo alcun comportamento volto a ottenere vantaggi attraverso la manipolazione delle informazioni, l'occultamento, l'uso improprio di dati proprietari o riservati, la falsa dichiarazione consapevole dei fatti o qualsiasi altra pratica commerciale sleale. Non dobbiamo, pertanto, accettare né proporre tangenti, commissioni, promesse o offerte speciali di alcun tipo. Approvazioni, ordini, contratti e impegni devono basarsi su criteri aziendali oggettivi, senza favoritismi né apparenza di favoritismi.

## 6. Conflitti di interesse

Un conflitto di interessi può sorgere a seguito di rapporti con terze parti o altri fornitori di servizi. Sia che si tratti di negoziare, approvare o firmare contratti e impegni, sia che si tratti di acquistare beni o servizi, dobbiamo agire sulla base di criteri aziendali oggettivi, per evitare ogni forma di favoritismo effettivo o percepito.

I conflitti di interesse non sono sempre semplici da identificare, ma alcuni esempi aiutano a comprenderne le possibili situazioni. Possono verificarsi, ad esempio, quando:

- Attività personali, interessi finanziari o impegni interferiscono o sono in concorrenza con gli obblighi verso l'azienda, i suoi azionisti o i suoi clienti;
- Gli interessi di due o più clienti dell'azienda sono in conflitto, generando un potenziale rischio di danno significativo per uno o entrambi;
- Gli interessi dell'azienda entrano in conflitto con quelli dei suoi clienti;
- Un dipendente svolge attività, retribuite o meno, al di fuori del DMA, fornendo servizi a organizzazioni o individui che, in base al loro profilo, possono essere clienti o fornitori;

- Un dipendente, un familiare o una persona legata da un rapporto stretto riceve benefici personali, prodotti o servizi inappropriati, o trattamenti preferenziali derivanti dalla posizione ricoperta in azienda;
- Il dipendente ha familiari o relazioni strette con persone che lavorano presso clienti o fornitori con cui l'azienda ha rapporti;
- Il dipendente possiede informazioni privilegiate o strategiche che, se divulgate, possono danneggiare l'azienda o avvantaggiare terzi;
- Il dipendente condivide metodologie di lavoro e/o informazioni aziendali classificate come interne, riservate o confidenziali.

Un conflitto di interessi, o altri rischi, possono anche derivare da attività, impieghi o rapporti esterni al ruolo svolto in DMA. Non agiremo per conto della società né daremo l'impressione di rappresentarla in transazioni commerciali che esulano dai nostri doveri e responsabilità.

In DMA ci impegniamo a mantenere imparzialità nello svolgimento delle nostre attività, garantendo la qualità del lavoro e il perseguimento di risultati duraturi, coerenti con i nostri valori e obiettivi.

Le nostre decisioni saranno sempre orientate al principio della parità di trattamento nei confronti di tutti i nostri interlocutori, interni ed esterni.

La nostra condotta non sarà mai guidata da interessi personali, finanziari o da attività in concorrenza o in conflitto con i nostri obblighi verso DMA, i suoi azionisti o i suoi clienti.

Ci impegniamo a prevenire situazioni di conflitto di interessi effettivo o potenziale, identificando, gestendo e segnalando tempestivamente ogni caso effettivo o apparente.

Non vi è alcuna restrizione allo svolgimento di altre attività, ma ci impegniamo a informare DMA e ottenere le necessarie autorizzazioni prima di intraprendere qualsiasi attività professionale esterna.

Agiremo con cautela nelle attività extra lavorative che potrebbero essere associate a DMA, anche in modo involontario, come nel caso di comunicazioni sui social media, partecipazione a eventi, conferenze o attività simili.

## 7. Rapporti con terzi, regali e regali

Noi di DMA valorizziamo rapporti etici, equi e trasparenti con le organizzazioni e le persone con cui collaboriamo, siano esse partner, clienti o fornitori.

Un conflitto di interessi può sorgere quando si ricevono o si offrono regali o inviti a eventi da parte di clienti, potenziali clienti o terze parti. Tali attività devono essere legittime e non frequenti o eccessive.

Accetteremo solo regali e omaggi che abbiano un chiaro significato di ospitalità da parte dei nostri partner. Allo stesso modo, offriremo esclusivamente regali con la stessa finalità, evitando in ogni caso che tali gesti possano essere interpretati come tentativi di influenzare decisioni o ottenere vantaggi indebiti.

Non accetteremo inviti né promuoveremo incontri con partner, clienti o potenziali clienti, fornitori o potenziali fornitori, il cui unico o principale obiettivo sia l'intrattenimento. Gli eventi sociali, compresi pranzi e cene, devono essere motivati da finalità commerciali legittime, offrire occasioni di confronto significative e rispettare le nostre politiche aziendali.

Queste restrizioni non si applicano ai regali o agli intrattenimenti basati su relazioni familiari, qualora sia evidente che la motivazione sia personale e non legata alle attività del DMA.

In DMA riteniamo che regali e omaggi possano servire a rafforzare il nostro marchio e consolidare partnership, ma non devono mai rappresentare un tentativo di influenzare decisioni. Per questo motivo, tali regali devono avere **basso valore economico**, essere **coerenti con il marchio** e **allineati ai nostri valori**.

Non offriremo regali o omaggi non approvati dall'Amministratore Delegato e che non abbiano una valenza istituzionale. La scelta di tali articoli seguirà i principi della valorizzazione della cultura brasiliana, della promozione dei legami umani e della sostenibilità. In linea con il nostro impegno per la salute e il benessere, non offriremo prodotti contenenti alcol o con alto contenuto di zuccheri.

Allo stesso modo, accetteremo soltanto regali o altri segni di ospitalità che rispettino tali criteri, abbiano **significato simbolico, valore contenuto**, e siano **compatibili con le politiche del DMA**.

## 8. Integrità anticorruzione

La crescita responsabile e sostenibile si fonda sul nostro impegno a comportarci in modo etico, ad agire con integrità e a rispettare leggi, regolamenti, politiche e standard che rafforzano tale condotta.

In DMA, ci impegniamo a rispettare l'etica, l'integrità e le buone pratiche che prevengono atti di mala fede, conflitti di interesse, concussione e corruzione. Il nostro comportamento è conforme alle normative vigenti in tutte le giurisdizioni in cui operiamo, nel rispetto degli standard internazionali stabiliti dalla **Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione (UNCAC)**, dalla **Convenzione OCSE sulla lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle transazioni commerciali internazionali**, nonché dalle **direttive e regolamenti dell'Unione Europea** in materia di prevenzione della corruzione e promozione della trasparenza.

Non promettiamo, offriamo né concediamo, direttamente o indirettamente, vantaggi indebiti, economici o di altra natura, a clienti, funzionari pubblici o a qualsiasi altra persona, allo scopo di influenzare in modo improprio decisioni, garantire vantaggi, evitare svantaggi, o ottenere o mantenere rapporti commerciali.

Parimenti, non accettiamo né sollecitiamo, direttamente o indirettamente, vantaggi, tangenti, valori economici o non economici, o qualsiasi forma di favoritismo che possa configurare un atto di corruzione.

## 9. Promozione commerciale e altri eventi

In DMA valorizziamo il dialogo aperto con i nostri partner, l'apprendimento condiviso e lo scambio di esperienze. Per questo motivo, incoraggiamo e supportiamo la realizzazione di eventi, congressi, seminari, corsi e altre iniziative volte a promuovere la condivisione di conoscenze e il rafforzamento del nostro marchio.

Sosteniamo e sponsorizziamo anche la partecipazione dei nostri partner a eventi coerenti con i nostri obiettivi, a condizione che tale supporto non configuri un vantaggio indebito e sia compatibile con le politiche interne del DMA e quelle dei partner stessi.

Tali eventi non devono mai avere finalità esclusivamente ricreative, e devono rispettare quanto previsto dalla nostra Politica di Sponsorizzazione e Promozione Commerciale.

Pranzi e cene con i nostri partner seguiranno la stessa logica, avendo come obiettivo esclusivo lo scambio di conoscenze e il consolidamento di visioni comuni. L'offerta di bevande alcoliche deve rappresentare un'eccezione e non la regola, ed essere limitata a un brindisi in occasione di celebrazioni speciali.

Anche in occasione di eventi, pranzi o cene aziendali, valuteremo sempre il nostro comportamento per mantenere un atteggiamento sobrio e responsabile, in particolare rispetto al consumo di alcolici.

Evitare il consumo eccessivo di superalcolici è fondamentale affinché l'occasione mantenga la sobrietà e l'integrità etica che riflettono positivamente l'immagine del DMA.

## 10. Antiriciclaggio

In nessuna circostanza nascondiamo o mascheriamo l'origine dei fondi. Promuoviamo attivamente azioni e misure volte a prevenire ogni tentativo di occultare l'origine illecita delle risorse, incluse quelle relative ai nostri partner.

Non accetteremo modalità di pagamento anomale o trasferimenti di somme che non siano strettamente coerenti con i nostri modelli operativi.

Non manterremo rapporti con partner o aziende che non dimostrino trasparenza nella gestione dei propri conti o che mostrino riluttanza nel condividere informazioni necessarie a comprovare la loro conformità.



Tutti abbiamo la responsabilità di contribuire a prevenire attività illecite che possano derivare dall'uso dei prodotti e servizi DMA. Questo include l'obbligo di conoscere i nostri clienti, segnalare attività sospette e transazioni con paesi, persone o aziende già indagate o condannate per attività illecite.

## 11. Libri e registri

Registrazioni e scritture contabili accurate sono fondamentali per la nostra reputazione, integrità e credibilità — elementi essenziali per tutelare gli interessi degli azionisti.

DMA manterrà libri e registri corretti e trasparenti, inclusi (ma non solo) i sistemi di registrazione delle transazioni con i clienti, conformemente alle esigenze aziendali e agli obblighi legali.

A tal fine, ci affidiamo a controlli contabili e procedure operative interne.

Dipendenti e fornitori coinvolti nella redazione del bilancio aziendale o che forniscono informazioni nell'ambito di tali attività devono seguire rigorosamente tali controlli, assicurando che ogni transazione — interna o con terze parti — sia adeguatamente documentata, registrata e riportata.

Tutti abbiamo la responsabilità di garantire la divulgazione completa, corretta, accurata, tempestiva e comprensibile delle informazioni contenute nei report e documenti forniti dal DMA agli organismi di regolamentazione o nelle comunicazioni pubbliche.

## 12. Comunicazioni elettroniche e social media

Riconosciamo che, se utilizzate correttamente, le comunicazioni elettroniche (tra cui e-mail, SMS, messaggistica istantanea, voce, video, strumenti di collaborazione e conferenze web) e i social media possano avere un impatto positivo sull'esperienza dei nostri clienti. I miglioramenti nelle comunicazioni elettroniche ci aiutano a risparmiare tempo, semplificare il processo decisionale e migliorare l'efficienza aziendale. Le comunicazioni elettroniche sono una parte importante del modo in cui DMA opera.

Utilizzando le comunicazioni elettroniche e i social media per conto di DMA, ci impegniamo ad adottare pratiche trasparenti che preservino la fiducia di clienti, partner e fornitori, proteggano il nostro marchio, e minimizzino i rischi normativi, legali e reputazionali.

A tal fine, per garantire una registrazione appropriata che faciliti la tracciabilità e la sicurezza delle comunicazioni, valuteremo sempre le circostanze delle informazioni trasmesse. Obiettivamente, sebbene le comunicazioni elettroniche siano strumenti essenziali per risparmiare tempo e velocizzare il processo decisionale, incoraggiamo che la formalizzazione delle questioni più critiche — come contratti, trattative, informazioni contenenti dati riservati o autorizzazioni — avvenga preferibilmente via e-mail. Anche se il cliente utilizza un canale di messaggistica, come WhatsApp, ci impegniamo a trasferire le informazioni alla e-mail aziendale corrispondente per archivio. Questa prassi garantisce una corretta registrazione e facilita tracciabilità e sicurezza delle comunicazioni.

In generale, gestiremo le nostre comunicazioni con cura. Siamo responsabili di sapere come e dove vengono condivise le informazioni. Useremo dispositivi e applicazioni di comunicazione sicuri, gestiti e approvati dall'azienda, per condividere i dati e le informazioni con cui lavoriamo.

### **13. Protezione e riservatezza dei registri, dei dati e delle informazioni**

In DMA lavoriamo per mantenere un ambiente protetto per i dati e le informazioni trattati nell'ambito delle nostre attività, garantendo l'integrità delle informazioni, la qualità dei registri e la protezione dei dati personali, conformemente alla normativa applicabile e alle nostre politiche interne. I nostri record saranno completi, accurati, trasparenti e organizzati in modo sicuro.

I controlli sulle informazioni, sui nostri dipendenti e sugli utenti delle nostre soluzioni sono regolati dai principi di riservatezza e sicurezza. A tal fine, manteniamo processi per regolamentare l'uso, la trasmissione, la condivisione, l'archiviazione, la divulgazione, il trasferimento, la sicurezza, l'accuratezza e l'accesso alle informazioni dei dipendenti.

Comprendiamo che le informazioni e i contenuti, le soluzioni tecnologiche, i dati trattati e i contatti (banca dati) prodotti nel contesto del DMA sono di proprietà dell'azienda e non possono essere condivisi con terzi, né riutilizzati, copiati, archiviati su dispositivi personali, né utilizzati in altre attività, personali o professionali, estranee agli interessi legittimi del DMA.

Nella misura in cui trattiamo informazioni strategiche provenienti da mercati rilevanti, le manterremo riservate e protette, onde evitare danni competitivi a terzi, vantaggi indebiti per concorrenti e violazioni ai patti che DMA ha con i partner. Allo stesso modo, rispettiamo i diritti di proprietà intellettuale altrui.

### 13.1. Privacy e protezione dei dati personali

Il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) ha introdotto principi e linee guida applicabili ogni qualvolta un'impresa tratta dati personali di terzi. In questo contesto, l'azienda adotta e applica tali principi fondamentali, tra cui:

- liceità, correttezza e trasparenza;
- limitazione delle finalità;
- minimizzazione dei dati;
- accuratezza;
- limitazione della conservazione;
- integrità e riservatezza.

Inoltre, garantiamo i diritti degli interessati, tra cui:

- diritto di accesso;
- diritto alla rettifica;
- diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio");
- diritto alla limitazione del trattamento;
- diritto alla portabilità dei dati;
- diritto di opposizione al trattamento.

La conformità al GDPR comporta una trasformazione culturale, strategica e tattica che richiede che, oltre agli sforzi del DMA, ogni persona coinvolta nelle attività aziendali diventi un agente a tutela della privacy e della protezione dei dati personali.

Per tutte le questioni relative alla privacy e alla protezione dei dati personali, è disponibile il seguente canale di richiesta: [dpo@dma4all.com](mailto:dpo@dma4all.com)

In qualità di Responsabile della protezione dei dati (DPO), è nominata **Juliana Haddad Pereira Marrone** ([juliana.haddad@dma4all.com](mailto:juliana.haddad@dma4all.com)).

### 13.2. Privacy e sicurezza sul luogo di lavoro

Nell'ambiente di lavoro, in particolare in modalità remota, DMA stabilisce che ogni collaboratore deve mantenere la riservatezza delle informazioni. I documenti e i dati sensibili devono essere sempre protetti e sono vietati discorsi su informazioni riservate in luoghi accessibili a terzi o pubblici. L'azienda stabilisce altresì che occorre utilizzare password complesse e regolarmente aggiornate, nonché dispositivi elettronici protetti da software di sicurezza aggiornati. L'uso di reti Wi-Fi pubbliche senza VPN (Virtual Private Network) non è consentito e gli ambienti di lavoro domestici devono essere organizzati in modo sicuro e senza interruzioni. Il rispetto rigoroso di queste linee guida è obbligatorio per garantire l'integrità e la privacy delle informazioni DMA.

### 14. Diversità e inclusione

Crediamo e ci impegniamo per la salvaguardia dei diritti umani in tutte le loro dimensioni. Valorizziamo la diversità e l'inclusione sociale e ci adoperiamo per garantirle all'interno del nostro ambiente di lavoro.

Riteniamo che la nostra diversità ci rafforzi, favorisca l'approfondimento delle conoscenze, migliori il bagaglio esperienziale, arricchisca la nostra capacità analitica e generi risultati sociali ed economici. Riconosciamo il potenziale di ognuno di noi, incoraggiando un ambiente di lavoro inclusivo e diversificato, sia in termini di opinioni ideologiche e politiche, che di preferenze personali, orientamento sessuale, genere, razza, etnia, cultura, religione, età o qualsiasi altro fattore.

Ci impegniamo a garantire un ambiente di lavoro libero da discriminazioni e molestie, sia sul piano morale che sessuale. Non tolleriamo alcuna forma di bullismo, comportamento offensivo o discriminatorio.

Ci opponiamo altresì a qualsiasi forma di lavoro indegno, lavoro forzato o condizioni analoghe alla schiavitù, lavoro minorile o qualsivoglia forma di sfruttamento economico illecita dei lavoratori.

## 15. Accertamento del mancato rispetto del codice

Tutti i collaboratori di DMA sono responsabili del rispetto del presente Codice e devono segnalare eventuali violazioni o possibili violazioni del Codice stesso, nonché di leggi, norme, regolamenti, politiche o procedure aziendali, e collaborare alle indagini su potenziali infrazioni.

Oltre alle responsabilità individuali, il Consiglio di Amministrazione favorirà il dibattito e la pratica di comportamenti etici all'interno dei team, assicurandosi che tutti agiscano in conformità con i nostri valori e principi.

I manager manterranno un contesto lavorativo che incoraggi un dialogo franco sulle questioni etiche, evitando comportamenti che potrebbero essere percepiti come abusi di posizione o di influenza.

Se verifichiamo pratiche o segnalazioni di comportamenti che violano il presente Codice, così come altre politiche aziendali o la normativa vigente in materia di integrità, utilizzeremo il canale interno di segnalazione degli incidenti di DMA.

Questo canale sarà accessibile tramite il sito web aziendale o mediante indirizzo e-mail dedicato. Le comunicazioni ricevute saranno gestite in modo confidenziale e, se richiesto, in forma anonima dai responsabili del trattamento.

DMA garantisce che nessuna persona sarà soggetta a ritorsioni per aver effettuato una segnalazione in buona fede circa una potenziale violazione del presente Codice. Tale impegno è in linea con le migliori pratiche internazionali e con la Direttiva Europea sul Whistleblowing (2019/1937/UE).

## 16. Eccezioni al Codice:

Il Consiglio di Amministrazione di DMA è responsabile dell'approvazione di eventuali eccezioni al presente Codice. La Società pubblicherà tempestivamente qualsiasi deroga sul proprio sito web o tramite comunicato stampa o altro documento pubblico, come richiesto dalla legge, normativa o regolamento applicabile.