



# Being trusted: il nostro codice

# Fare la cosa giusta. Farla per bene.

Pensa per un momento al tuo lavoro. Pensa a BT. Lavori per una delle più grandi aziende di tecnologia al mondo. Non è incredibile? Ma non sono soltanto le nostre dimensioni a renderci incredibili, è il nostro desiderio di successo, ciò che realizziamo e ciò che rappresentiamo.

Ogni giorno aziende, governi e milioni di persone in tutto il mondo si affidano a noi per restare connesse, lavorare e imparare. A partire dalla capacità di intrattenimento delle persone con servizi di telefonia mobile, Internet e TV, fino alle aziende che supportano l'infrastruttura critica e la capacità salvavita dei servizi di emergenza, nessuno ha il potenziale e le opportunità che abbiamo noi. È un fatto, ed è un fatto dall'impatto dirompente.

Quello che facciamo, quello che tu fai, è importante, perché insieme stiamo costruendo un mondo migliore, più sicuro e sostenibile. La nostra azienda è ricca di creativi, progettisti, persone che producono e realizzano, tutti vincenti. Ciascuna di queste figure è vitale, perché il ruolo di BT nella società è vitale. Puoi sentirti davvero orgoglioso/a del tuo contributo.

Abbiamo una grande ambizione. Entro il 2030 diventeremo l'organizzazione più affidabile al mondo in grado di collegare persone, dispositivi e macchine. Come ci arriveremo? La risposta è semplice: inizia e finisce con noi. Non possiamo dormire sugli allori. Dobbiamo fare le cose velocemente, con energia, ritmo e mentalità vincente, in linea con i nostri piani di crescita e che superi le aspettative dei clienti. È questo spirito, percepito ogni giorno in ogni settore della nostra attività, che ci guiderà ancora oltre. Siamo una squadra. Un'unica squadra incredibile.

Una squadra che gode della fiducia di persone, piccole e grandi aziende e governi. Una squadra di cui fai parte. Le relazioni che costruiamo tra di noi, con i nostri partner e con i nostri clienti, sono l'elemento centrale della nostra ambizione. Essere i più affidabili in qualsiasi cosa significa farsi necessariamente guidare da capacità, integrità, rilevanza e trasparenza.

Questo è il motivo per cui esiste "Being Trusted: il nostro codice". È la guida che definisce il nostro ruolo nel mondo, che ci vede fare le cose al meglio, in ogni occasione. Quando un'azienda come la nostra è parte integrante della vita quotidiana, abbiamo la responsabilità di renderla una forza positiva. Dobbiamo vivere secondo i nostri valori personal, simple e brilliant, e fare la cosa giusta. Dovremmo fissare gli standard più elevati, soddisfare i nostri obblighi legali e normativi, creare l'ambiente più equo e accogliere, rispettare e ascoltare ogni voce. Con oltre 100.000 collaboratori in tutto il mondo, BT riflette la società che serviamo: vogliamo un'azienda che rispecchi pienamente e celebri questa diversità.

## Come potremmo accettare qualcosa di meno?

Realizzare la nostra ambizione significa raggiungere obiettivi che possono essere centrati soltanto competendo e comportandoci nel modo più positivo, sincero e onesto possibile. Quando facciamo le cose in trasparenza, e le facciamo in modo corretto, opponendoci a quelle sbagliate, il mondo ce lo riconosce e si fida di noi non solo per ciò che già facciamo così bene, ma anche per come lo facciamo, e questo è il motivo per cui abbiamo successo. E quando facciamo tutto questo, insieme, possiamo affermare con orgoglio in BT «we connect for good».

# Indice

	Ci sosteniamo, ci rispettiamo e ci apprezziamo a vicenda	04		Rispettiamo le regole della concorrenza leale	09
	Mettiamo sempre il benessere e la sicurezza al primo posto	05		Non amiamo le scorciatoie	10
	Creiamo customer experience eccezionali per i nostri clienti	06		Adottiamo un approccio responsabile alla tecnologia	11
	Conserviamo in sicurezza le informazioni	07		Amiamo il nostro pianeta	12
	Gestiamo in maniera affidabile le nostre risorse finanziarie	08		Facciamo sentire la nostra voce	13



# Ci sosteniamo, ci rispettiamo e ci apprezziamo a vicenda

## Ecco le nostre promesse:

- Ci trattiamo reciprocamente con dignità e rispetto, per far sì che ognuno/a possa sentirsi libero/a di essere se stesso/a. Ci aspettiamo che tutti diano l'esempio e intervengano quando vedono o sentono un comportamento o un linguaggio che non soddisfa i nostri elevati standard.
- Ci assicuriamo che non ci sia spazio per discriminazioni, bullismo o molestie e adottiamo un approccio di tolleranza zero nel caso dovessimo riscontrarne. Gli standard elevati che fissiamo vanno oltre l'ambito lavorativo e includono il modo in cui utilizziamo i social media.
- Ci assicuriamo che tutti possano avere voce ed essere ascoltati. Incoraggiamo punti di vista diversi per accogliere altre prospettive e avviare dialoghi diversificati. E ci ascoltiamo a vicenda. Il rispetto è universale.

## Come farlo bene?

- Usiamo l'empatia per essere sempre consapevoli delle differenze, delle emozioni e delle motivazioni degli altri e sottoponiamo ai nostri superiori qualsiasi preoccupazione in merito a discriminazioni, molestie o altre forme di comportamento irrispettoso. Non ci giriamo dall'altra parte se qualcosa ci preoccupa.
- Ognuno di noi è personalmente responsabile di assicurarsi che il modo in cui ci rivolgiamo gli uni agli altri e il modo in cui ci comportiamo sia inclusivo. Dai servizi che forniamo, dai prodotti che progettiamo fino ai documenti che creiamo, ci assicuriamo che tutto sia accessibile. Per sua stessa natura, l'inclusione vale per tutti e non ha alcun legame con la gerarchia o posizione all'interno dell'azienda.
- Quando abbiamo domande, le sottoponiamo prima di tutto al nostro line manager. Oppure consultiamo le pagine intranet dedicate alla Diversity & Inclusion, per saperne di più e per conoscere le azioni messe in campo allo scopo di creare un ambiente e un'esperienza professionale realmente inclusivi e accoglienti.



# Mettiamo sempre il benessere e la sicurezza al primo posto

## Ecco le nostre promesse:

- Ci preoccupiamo della nostra salute, sicurezza e benessere e comprendiamo quanta determinazione e attenzione sono necessarie perché tutti siano messi in condizione di avere successo e dare il meglio sul lavoro. Ciò significa mantenere i nostri ambienti di lavoro puliti e sicuri, così da renderli un luogo in cui siamo lieti e orgogliosi di lavorare.
- Prendiamo sul serio la sicurezza e ricordiamo che occorre sempre proteggere la salute e l'igiene sul lavoro. Per noi, non esistono scorciatoie quando si tratta di proteggersi a vicenda. Lavoriamo tutti in sicurezza e torniamo tutti a casa sani e salvi. Ciascuno di noi sorveglia la sicurezza dell'altro e anche di coloro che ci circondano, quali i consulenti, le terze parti, i clienti, il pubblico e chi condivide i nostri spazi di lavoro.
- Siamo consapevoli che il lavoro fa bene alla salute e la salute fa bene al lavoro, quindi mettiamo a disposizione un'abbondanza di informazioni, risorse e indicazioni, per consentire a tutti noi di vivere nel modo più sano possibile.

## Come farlo bene?

- Accedi alle pagine dedicate al Wellbeing sulla intranet e utilizza tutte le risorse disponibili a supporto del nostro benessere fisico e mentale.
- Condividiamo la responsabilità di mantenere un ambiente sicuro per chiunque abbia a che fare con il nostro lavoro. Quando notiamo qualcosa sul posto di lavoro che non sembra sicuro, lo diciamo a qualcuno. Contatta un addetto alla salute e sicurezza, il tuo line manager o il responsabile H&S, se hai dei dubbi relativi alla sicurezza sul lavoro.
- 
- Prenditi cura di te. Non lasciare mai che il lavoro ti impedisca di farlo. Mangia bene, fai un po' di esercizio fisico e trova il tempo per respirare aria pulita. Diamo valore e sosteniamo il benessere di tutti.



# Creiamo customer experience eccezionali per i nostri clienti

## Ecco le nostre promesse:

- Trattiamo ogni singolo cliente, persona fisica o organizzazione, come vorrebbe essere trattato, in modo da fornire prodotti e servizi differenziati non secondi a nessuno.
- Rendiamo tutto semplice e diretto per i nostri clienti, tenendo sempre ben presenti le loro esigenze .
- Forniamo tecnologie, prodotti e servizi di qualità per i nostri clienti, per garantire a ciascuno di loro una customer experience eccezionale, che solo noi possiamo fornire grazie alle nostre esclusive capacità, tecnologie ed esperienza.

## Come farlo bene?

- Creiamo i nostri team in modo da renderli rappresentativi dei clienti che serviamo ogni giorno. Questo ci rende più flessibili e in sintonia con la vita quotidiana dei nostri clienti. Questa comprensione personalizzata e reattiva ci aiuta ad ascoltare. Più ascoltiamo, più diventiamo efficaci.
- È l'empatia con i nostri clienti che ci aiuta a realizzare con semplicità prodotti e servizi vincenti. Ciò significa rendere tutto facile e lineare da usare e per raggiungere questo obiettivo, è necessario semplificare. Deve essere

semplice diventare nostri clienti e semplice restare con noi. Ci sforziamo di essere i migliori e ci prendiamo il tempo per guardare ai nostri servizi dalla prospettiva dei nostri clienti, per sapere se lo stiamo facendo bene.

- Per noi è fondamentale sfruttare le opportunità che abbiamo a disposizione per fornire tecnologie e servizi digitali che consentano di essere realmente, efficacemente connessi. Ogni giorno, ci facciamo motivare dai nostri standard di qualità e se qualcosa non ci soddisfa, non ci accontentiamo.



# Conserviamo in sicurezza le informazioni

## Ecco le nostre promesse:

- Proteggiamo in modo attivo le informazioni cliente che possediamo: dai dati di contratto e interazioni con il cliente, fino agli indirizzi e-mail e alle coordinate bancarie. I nostri clienti ci affidano i loro dati e prendiamo sul serio questa responsabilità. Teniamo quei dati al sicuro, in maniera protetta, riservata e confidenziale.
- Dobbiamo anche conservare informazioni sensibili sul nostro stesso personale. Le gestiamo in maniera riservata, confidenziale e in sicurezza, e le condividiamo solo quando è necessario.
- Siamo consapevoli che le informazioni sulla nostra azienda possono anch'esse essere estremamente sensibili: transazioni, fatturati, nuovi prodotti o servizi, ecc. Non vogliamo che finiscano nelle mani sbagliate, quindi le conserviamo in maniera riservata, sicura e protetta.

## Come farlo bene?

- Conosciamo a fondo le norme sulla privacy. Descrivono le migliori pratiche e assicurano la gestione nel rispetto delle leggi sul trattamento dei dati.
- Legalmente, siamo tenuti a segnalare immediatamente qualsiasi sospetta violazione.
- Lavoriamo secondo i massimi standard di sicurezza nella gestione delle informazioni personali. È importante mettere in campo i sistemi di controllo più indicati per farlo. Ecco perché usiamo esclusivamente il nostro indirizzo e-mail aziendale quando condividiamo informazioni relative al nostro lavoro e non condividiamo mai le nostre credenziali di accesso per nessuno dei nostri sistemi.
- Manteniamo protette e sicure le nostre sedi fisiche indossando i nostri pass, esaminando chiunque non ne abbia uno e non condividendo mai i nostri pass con altri.



# Gestiamo in maniera affidabile le nostre risorse finanziarie

## Ecco le nostre promesse:

- Trasmettiamo ai clienti fatture accurate e di facile comprensione.
- Usiamo il nostro denaro, i nostri beni e le nostre risorse in modo attento, tenendo registrazioni aggiornate di ogni transazione e dei nostri conti, con controlli finanziari serrati. Riferiamo alla direzione finanziaria della nostra azienda in modo chiaro, preciso e tempestivo.
- Non tolleriamo le frodi, il riciclaggio di denaro, l'evasione fiscale o qualsiasi altro reato finanziaria.

## Come farlo bene?

- Siamo trasparenti in relazione alle spese per motivi aziendali, sia che si tratti di spese personali, spese per le forniture o nostri costi interni per un progetto.
- Siamo responsabili per l'uso che facciamo dei beni aziendali e non usiamo mai il denaro o le risorse dell'azienda per scopi privati personali, trattando il denaro e le risorse dell'azienda con l'attenzione che porremmo se tali risorse fossero nostre.
- Appliciamo rigorosi standard finanziari, di governance e contabili internazionali per registrare e rendicontare le nostre risorse finanziarie. I nostri sistemi, processi e controlli sono impostati per

gestire efficacemente le nostre finanze e tutelare il patrimonio aziendale.

Mettiamo in atto tali sistemi, processi e controlli in modo onesto, tempestivo e adeguato, in modo che i dati finanziari dell'azienda siano sempre precisi e aggiornati.

- I nostri sistemi includono dei controlli che ci mettono al riparo dall'esposizione a reati finanziari quali frode, riciclaggio di denaro, evasione fiscale o corruzione e, qualora essi coinvolgano colleghi, clienti o terze parti, segnaliamo tutte le irregolarità finanziarie sospette ai nostri team di finanza e sicurezza, per ulteriore investigazione.



# Rispettiamo le regole della concorrenza leale

## Ecco le nostre promesse:

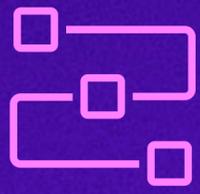
- Operiamo in un mercato competitivo. Competiamo per vincere ma non ad ogni costo. Ci comportiamo sempre con integrità e lealtà, nel rispetto delle regole. Evidenziamo i nostri punti di forza piuttosto che le debolezze dei concorrenti. Siamo orgogliosi di essere onesti e fidati in tutti i nostri rapporti d'affari, evitando conflitti di interesse ove possibile, e insistendo affinché chiunque operi per nostro conto applichi i nostri stessi standard elevati.
- Ci accertiamo che i clienti conoscano i vantaggi dei nostri prodotti esclusivi e li aiutiamo, soprattutto quando sono vulnerabili, a prendere decisioni informate sui prodotti e servizi da noi forniti.
- Non tolleriamo nessuna forma di corruzione o concussione e non violiamo sanzioni o altri accordi di controllo commerciale.

## Come farlo bene?

- Seguiamo tutte le indicazioni per trattare i nostri clienti in modo equo mentre competiamo per la vittoria. Ciò comprende mantenere fede ai nostri impegni presi nei confronti delle autorità garanti della concorrenza e di regolamentazione finanziaria.
- Se parliamo dei nostri concorrenti o facciamo paragoni, non trattiamo la nostra opinione come un dato di fatto. Ci atteniamo a dati accurati e veritieri, provenienti da fonti indipendenti verificate, per dimostrare le qualità dei nostri prodotti.
- Evitiamo potenziali conflitti di interesse, quando è possibile, e quando non è possibile li segnaliamo in modo che possano essere gestiti con attenzione.

Tra i possibili casi, lavorare con membri della propria famiglia, avere interessi commerciali al di fuori di BT o incaricare un amico di svolgere mansioni per BT. Registriamo ogni omaggio o servizio di rappresentanza che offriamo o riceviamo e qualsiasi sponsorizzazione o altra donazione di beneficenza da parte nostra.

- Monitoriamo i nostri sistemi di controllo sulle forniture di beni, servizi e tecnologia da un paese all'altro.
- Siamo attenti nel coinvolgere i nostri partner e fornitori e gestiamo in modo proattivo queste relazioni per costruire solide partnership basate su valori condivisi.



# Non amiamo le scorciatoie

## Ecco le nostre promesse:

- Siamo leader nell'ambito della qualità, sia in ciò che facciamo che nel modo in cui lo facciamo. Realizziamo e gestiamo i nostri prodotti, servizi e processi interni con sicurezza, integrità e in linea con le migliori pratiche del settore, per fornire eccellenza ai nostri clienti. È così che costruiamo relazioni basate sulla fiducia. Non aspettiamo che qualcosa vada storto: quando una cosa non ci convince, la modifichiamo. Se c'è un modo migliore, noi lo troviamo.
- Siamo orgogliosi degli elevati standard di riferimento che applichiamo a tutta la nostra attività, ma non ci accontentiamo: cerchiamo costantemente di imparare, sviluppare e migliorare. È questo approccio che ci mantiene all'apice delle prestazioni, davanti alla concorrenza, ma anche flessibili e in grado di muoverci velocemente, senza sacrificare la qualità o la fiducia dei nostri clienti e collaboratori.
- Sappiamo gestire il rischio. Conosciamo e sappiamo gestire i rischi, e questo ci consente di assumercene più di uno in maniera calcolata al momento giusto. Non abbiamo paura di osare, ma non siamo mai avventati. Riflettiamo sulle nostre decisioni, accettiamo i consigli giusti e pensiamo sempre prima di agire.

## Come farlo bene?

- Adottiamo soluzioni coraggiose nel nostro processo di creazione, collaudo e apprendimento allo scopo di offrire ai nostri clienti, colleghi e altri soggetti interessati esperienze eccezionali che ci aiutano a vincere. E lo facciamo bene, completando le nostre conoscenze e immaginazione con la grande attenzione agli standard che tutti si aspettano da noi.
- Dove non esistono parametri di qualità, è nostra responsabilità definirli e svilupparli. Lo facciamo in modo rapido e indolore, eliminando processi superflui che ci rallentano.
- Collaboriamo. Proponendo una cultura nella quale possiamo dare il meglio di noi, condividere idee, fornire nuove soluzioni e imparare gli uni dagli altri per migliorare ulteriormente gli standard che abbiamo stabilito e la velocità nel rilasciare i servizi senza mai compromettere la nostra onestà e integrità .



# Adottiamo un approccio responsabile alla tecnologia

## Ecco le nostre promesse:

- Adottiamo un approccio responsabile alla tecnologia. Ci assicuriamo che i nostri prodotti garantiscano riservatezza grazie alla loro progettazione e siano sempre in linea con i nostri standard di sicurezza. Sviluppiamo, utilizziamo, acquistiamo e vendiamo tecnologia, traendo vantaggi smart dall'intelligenza artificiale e da altre innovazioni e sviluppi, in modo da apportare benefici all'azienda e agli altri soggetti interessati, riducendo al minimo gli svantaggi. Puntiamo a essere leader del settore in quest'area.
- Abbiamo sempre presente che la dignità e l'uguaglianza appartengono intrinsecamente a tutti, indipendentemente da chi siano o da dove vivano, compresi i nostri colleghi, clienti e qualsiasi altra persona con la quale abbiamo a che fare.
- Siamo particolarmente attenti/e al rispetto della privacy e della libertà di espressione delle persone e non tolleriamo le moderne forme di schiavitù, il lavoro minorile o altre violazioni dei diritti umani in nessuna fase della nostra attività o di quella delle aziende con cui lavoriamo.

## Come farlo bene?

- Seguiamo i Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani e, nelle nostre decisioni quotidiane, ci ispiriamo ai nostri principi di tecnologia responsabile.
- Riflettiamo attentamente sull'impatto che ha la nostra tecnologia. Per fare le cose per bene, ci atteniamo ai controlli e processi che abbiamo predisposto per assicurarci che i nostri fornitori non sfruttino i loro lavoratori, che i nostri clienti non utilizzino impropriamente i nostri prodotti e che la nostra gestione dei dati personali sia etica e rispettosa dei loro diritti.
- Progettiamo e forniamo tecnologia per offrire opportunità alle persone e migliorare le loro vite. Ciò significa che noi siamo in prima linea nel dover essere responsabili, leali e aperti sull'uso dell'intelligenza artificiale e di altre innovazioni, nonché sulle sfide etiche che esse pongono, dalle questioni relative alla privacy e all'abuso dei dati di analisi, alle sfide degli elevati livelli di automazione e di cosa ciò significhi in termini di responsabilità e di utilizzo personale e aziendale.



# Amiamo il nostro pianeta

## Ecco le nostre promesse:

- Per noi il cambiamento climatico richiede un cambiamento permanente e ci impegniamo a diventare un'azienda a zero emissioni di carbonio entro il 2045.
- Ci impegniamo a utilizzare le energie rinnovabili, ad adeguare il nostro parco auto e a ridurre le nostre emissioni di CO2. Ci prenderemo cura e proteggeremo attivamente le risorse da cui tutti noi dipendiamo, individuando maggiori opportunità per avere un impatto positivo sul pianeta.
- Insieme ai nostri clienti, colleghi e fornitori, ci attiveremo per consumare meno, riutilizzare e riciclare ovunque possibile, riducendo al minimo i rifiuti e smaltendoli adeguatamente.

## Come farlo bene?

- Segui le linee guida su come promuovere l'impegno per il clima presso i fornitori, aiutare i clienti a ridurre le emissioni di carbonio e fare la tua parte sia al lavoro che a casa.
- Rispetta il luogo in cui lavoriamo, sia all'interno che all'esterno, per noi e per i nostri clienti e per la comunità locale con cui abbiamo il privilegio di condividere lo spazio.
- Rifletti attentamente su come, con le nostre azioni, possiamo limitare i danni per il pianeta. Riconosci gli impegni che abbiamo preso reciprocamente per ridurre al minimo il nostro impatto sul pianeta.



# Facciamo sentire la nostra voce

## Ecco le nostre promesse:

- Facciamo sentire la nostra voce quando abbiamo un'idea, una domanda o una preoccupazione.
- Trattiamo gli altri con rispetto e portiamo avanti idee, troviamo risposte alle preoccupazioni o se non possiamo, spieghiamo perché. Ascoltiamo gli altri senza giudicare, tutti qui hanno una voce.
- Se qualcuno desidera sollevare un dubbio su qualcosa che non appare in linea con il nostro codice, diamo libero accesso ai servizi che semplificano questo processo. Servizi che consentono a tutti noi di parlare liberamente e apertamente, senza pregiudizi o ritorsioni.

## Come farlo bene?

- Acquisisci familiarità con il nostro codice. Esso illustra chiaramente ciò che sosteniamo come azienda; tutti dovremmo apprezzare il fatto di poter svolgere un ruolo attivo nella cura del nostro lavoro, dei nostri clienti e delle nostre comunità.
- È un dato di fatto che tutti noi vogliamo lavorare in un ambiente sicuro, che ci preoccupiamo del benessere di tutti e che nella nostra attività non tolleriamo fenomeni come il bullismo e l'esclusione. Ecco perché è importante farci sentire quando vediamo qualcosa che non riteniamo giusto, anche se non ci riguarda direttamente, di persona. Ignorare un comportamento significa accettarlo.
- Nell'eventualità che qualcosa che vediamo, sentiamo o viviamo al lavoro non appaia in linea con il nostro codice, abbiamo reso facile poterne parlare con qualcuno. I nostri canali di segnalazione sono stati impostati in modo che possiamo ascoltarci a vicenda, sollevare dubbi e ricevere supporto su eventuali problemi specifici. Se necessario, a tal fine è possibile anche contattare la casella [ethics.and.compliance@bt.com](mailto:ethics.and.compliance@bt.com)

