



**CODICE DI CONDOTTA – AGOS DUCATO S.P.A.**

**Approvato in CDA il 22.11.2018**

1.	I NOSTRI IMPEGNI.....	4
2.	USARE IL NOSTRO CODICE DI COMPORTAMENTO.....	4
3.	LE NOSTRE REGOLE DI COMPORTAMENTO PRATICHE – L’ETICA QUOTIDIANA	6
4.	RAPPORTI CON CLIENTI E FORNITORI.....	8
4.1	RAPPORTI CON I CLIENTI.....	8
4.2	DATI PERSONALI DEI CLIENTI .....	10
4.3	SCELTA EQUA DEI FORNITORI.....	11
4.4.	RAPPORTI RESPONSABILI CON I FORNITORI.....	13
4.5.	CONCORRENZA .....	14
5.	QUESTIONI SOCIALI, AMBIENTALI E SOCIETARIE .....	16
5.1	PROTEZIONE DEI DATI DEI DIPENDENTI .....	16
5.2.	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	18
5.3	NESSUNA DISCRIMINAZIONE.....	19
5.4	UGUAGLIANZA DI GENERE E DIVERSITÀ.....	20
5.5	CONTRASTO ALLE MOLESTIE.....	21
5.6	ATTIVITÀ EXTRA-PROFESSIONALI.....	22
5.7	STRATEGIA AMBIENTALE.....	24
5.8	CONTRIBUTI AI TERRITORI.....	25
6.	ANTI-CORRUZIONE .....	26
6.1.	CONTRASTO ALLA CORRUZIONE .....	27
6.2	CONTRASTO AL TRAFFICO D’INFLUENZA E INTERAZIONE CON I PUBBLICI UFFICIALI.....	29
6.3	CONTRASTO AL <i>FACILITATION PAYMENT</i> .....	30
6.4.	CONFLITTI D’INTERESSI .....	32
6.5	OMAGGI ED INVITI .....	33
6.6.	AZIONI DI LOBBYING E FINANZIAMENTO A PARTITI POLITICI .....	35

6.7 PATROCINIO E ATTI DI BENEFICENZA.....	37
6.8 SPONSORIZZAZIONI .....	38
7. PROTEZIONE E REPUTAZIONE DEL GRUPPO .....	39
7.1 RISERVATEZZA.....	39
7.2. CONTRASTO AL RICICLAGGIO DI DENARO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO.....	41
7.3 CONTRASTO ALL'EVASIONE FISCALE.....	43
7.4. SANZIONI INTERNAZIONALI .....	44
7.5 PREVENZIONE DELLE FRODI.....	46
7.6 PREVENZIONE DEGLI ABUSI DI MERCATO.....	47
7.7 USO DEI SOCIAL NETWORK.....	48

## **1. I NOSTRI IMPEGNI**

Nel maggio 2017, CA CF ha pubblicato il Codice Etico del Gruppo Crédit Agricole che si applica all'intero Gruppo e che si basa sui valori del Gruppo di attenzione al cliente, responsabilità e solidarietà. Questo documento di riferimento a cui si devono attenere CA CF e tutte le entità del Gruppo Crédit Agricole illustra i principi riguardanti le azioni e i comportamenti che devono essere adottati nei confronti dei nostri clienti e di tutti i nostri stakeholder, ivi compresi i dipendenti, fornitori di prodotti e servizi, rappresentanti dello Stato, associazioni e organizzazioni non governative (NGO), azionisti e investitori.

Mentre il Codice Etico espone i nostri impegni, la nostra identità e i nostri valori, nonché i principi che guidano il nostro agire, il Codice di Condotta mette in pratica gli impegni indicati nel Codice Etico, che è il fondamento del comportamento etico e professionale che deve essere rispettato da tutti coloro che appartengono al Gruppo. Il Codice di Condotta è concepito per essere una guida nelle nostre azioni, decisioni e comportamenti di ogni giorno. È il frutto di un approccio collaborativo che coinvolge le diverse linee di business di Crédit Agricole S.A., di CA CF e di AGOS, nonché di un processo di sviluppo congiunto che ha mobilitato esperti di varie direzioni (Risorse Umane, Approvvigionamento, Comunicazione, Compliance, Affari Legali). Ci sono diversi esempi specifici dedicati alle attività di AGOS.

Oltre all'applicazione di tutte le regole di legge, regolamentari e professionali che governano le nostre varie attività, il Codice di Condotta riflette la nostra determinazione a fare ancora di più per servire i nostri clienti e tutti i nostri stakeholder nel miglior modo possibile.

## **2. USARE IL NOSTRO CODICE DI COMPORTAMENTO**

Il Codice di Condotta di AGOS è uno strumento e una guida, ci spiega meglio i nostri obblighi professionali e ci aiuta ad adottare comportamenti che siano in linea con l'etica e i valori del Gruppo Crédit Agricole e di CA CF.

### **A CHI SI APPLICA?**

Il Codice di Comportamento si applica a tutti, amministratori, direttori, dirigenti e dipendenti di Agos, indipendentemente dalla loro posizione e dalla funzione svolta.

### **OBIETTIVI E COME INTERPRETARE IL CODICE**

Il Codice di Condotta è stato redatto perché ci guidi nelle nostre azioni e ci aiuti a prendere decisioni in modo coerente con le regole e i valori etici del Gruppo e nel rispetto della normativa. Spiega, per argomento, il comportamento professionale che deve essere seguito e promosso

nello svolgimento dei nostri compiti e nei nostri rapporti di lavoro. I vari argomenti sono classificati in quattro sezioni: rapporti con i clienti e i fornitori; questioni sociali, ambientali e societarie; anti-corrruzione; e protezione e reputazione del Gruppo. Si prega di notare che i conflitti di interessi, che costituiscono un argomento trasversale alle funzioni, sono trattati nella sezione dedicata all'anti-corrruzione. Per fornire ulteriori informazioni, sono stati citati alcuni casi pratici per illustrare, utilizzando esempi specifici, i principi esposti nel Codice. Tuttavia, il Codice di Condotta non intende essere esaustivo. E neppure pretende di dare risposta a tutte le domande o di affrontare tutti i casi possibili, con particolare riguardo a quello che dovete e non dovete fare. Per questa ragione, in tutte le situazioni e nel prendere decisioni, ognuno di noi si deve porre le seguenti domande:

#### CINQUE DOMANDE DA PORSI PER GARANTIRE UN COMPORTAMENTO ETICO

1. È legale?
2. È in linea con il Codice Etico e con il Codice di Comportamento?
3. È nell'interesse dei nostri clienti e dei nostri stakeholder?
4. Ho tenuto conto dei rischi derivanti e delle possibili conseguenze della mia decisione?
5. Sarei a mio agio se la mia decisione fosse resa pubblica internamente ed esternamente?

Se la risposta a una di queste domande è "no", o non sei certo della risposta, ne devi parlare con qualcuno prima di agire. Puoi consultarti con il tuo responsabile o contattare le strutture di Compliance, Risorse Umane e Affari Legali o altre Direzioni che sono qualificate ad affrontare la questione e terranno traccia di tutti i problemi via via occorsi e segnalati.

#### CHI SUPERVISIONA L'IMPLEMENTAZIONE DEL CODICE? CHI LO AGGIORNA?

Un team multi-disciplinare con il supporto dei Responsabili della Funzione Compliance e della Direzione Risorse Umane ha il compito di implementare, monitorare e aggiornare il Codice di Condotta sottoponendolo prima dell'approvazione alla valutazione dell'OdV 231,. I contenuti del Codice possono cambiare nel corso del tempo. Il Codice non sostituisce i regolamenti interni e le procedure di AGOS. È tuo dovere e tua responsabilità consultarli e applicarli.

#### COME VIENE RESO DISPONIBILE IL CODICE DI CONDOTTA? CHE VISIBILITÀ HA?

Il Codice di Condotta è un documento che viene pubblicato e condiviso con i nostri stakeholder. È disponibile sul sito web istituzionale e sull'Intranet di AGOS.

#### QUALI SONO GLI OBBLIGHI DEI DIPENDENTI?

Ognuno deve conoscere bene i principi indicati nel Codice di Condotta e rispettarli nello svolgimento dei suoi compiti. Inoltre, ognuno deve trasmettere e promuovere i valori e i principi del Codice di Comportamento, con vigilanza e buone intenzioni. Ogni dipendente deve seguire i programmi di formazione che vengono offerti sugli argomenti relativi al Codice di Condotta.

#### UNA REGOLA CHIAVE DA RICORDARE

Ogniqualevolta tu possa notare o sospettare un atto o una forma di comportamento non appropriati, o quando ti senti sotto pressione, devi parlarne immediatamente con il tuo responsabile.

#### COS'È IL *WHISTLEBLOWING*?

Lo scopo del sistema di *whistleblowing* è quello di rafforzare la prevenzione dei rischi fornendo a tutto il personale, interno ed esterno e ai partner commerciali i mezzi per segnalare i fatti che ricadono nell'ambito di applicazione della procedura "*whistleblowing*". È stata istituita una procedura interna di *whistleblowing* concepita per raccogliere le segnalazioni.

#### RUOLI DIRIGENZIALI E ASPETTATIVE

In qualità di dirigente, devi garantire che le tue persone sappiano che tu sei sempre disponibile ad ascoltare i loro bisogni e a creare in clima di fiducia, in modo che non esitino a chiedere il tuo consiglio nel caso abbiano un problema. Devi essere in grado di spiegare le funzioni del Codice e come applicarle. Per questo, dovrai fare riferimento al Codice di Comportamento, nonché al Codice Etico e ai Regolamenti Interni. In caso tu abbia domande da porre, non esitare a consultare la Direzione più qualificata per trattare la questione specifica (Compliance, Risorse Umane, ecc.). Devi essere vigile, comportarti in modo trasparente ed essere d'esempio per le tue persone. Dimostra che assolutamente possibile raggiungere gli obiettivi che sono stati fissati rispettando al contempo l'etica e i valori del Gruppo Crédit Agricole.

### **3. LE NOSTRE REGOLE DI COMPORTAMENTO PRATICHE – L'ETICA QUOTIDIANA**

L'Etica rientra nell'ambito morale in riferimento a valori, in modo particolare quelli della Società. Tali valori devono guidare le nostre decisioni e il nostro comportamento professionale. Espressi come regole di comportamento professionale alla base della nostra attività, essi definiscono il nostro approccio etico.

#### IN DETTAGLIO

L'Etica riguarda:

- Valori specifici della società formulati come concetti generici (ad esempio, rispetto per gli altri, solidarietà, ecc.) e sviluppati nei "principi d'azione" della Società (ad esempio, contrasto alla discriminazione);
- L'approvazione e l'adozione di questi valori e del quadro etico da parte del livello più alto della governance societaria;
- Una mission per far conoscere e far rispettare i valori, i principi e le regole di comportamento, in modo tale che il quadro etico serva a garantire il senso di appartenenza alla Società e la fiducia necessaria per vivere il lavoro e i rapporti con gli stakeholder.

Conformità si riferisce all'ambiente regolamentare, con il rispetto delle regole applicabili alle istituzioni finanziarie, nonché ai mezzi per conseguirla tramite:

- L'implementazione di regole e procedure interne trasposte in normative e regolamenti della Società;
- L'esistenza di una funzione di controllo svolta da un dirigente, che consenta alla Società di prevenire seri rischi di non conformità, in modo particolare in settori di attività regolamentati. Mentre l'etica promuove il rispetto dei valori e delle regole di comportamento, lo scopo della conformità è di prevenire violazioni del quadro etico e della normativa al fine di proteggere la Società da sanzioni e da rischi reputazionali o da danni all'immagine del brand.

"AGIRE IN MODO ETICO" SIGNIFICA:

- **ESSERE RESPONSABILI NEI NOSTRI RAPPORTI CON I CLIENTI E I FORNITORI**

Tutti i rapporti devono essere stabiliti in conformità ai principi di lealtà e solidarietà, nonché agli impegni presi verso i nostri clienti e fornitori. Le decisioni devono essere prese dando priorità agli interessi del cliente, rispettando il principio di scelta equa dei fornitori e le regole della concorrenza.

- **RISPETTO PER LE PERSONE**

Riguardo i rapporti fra i dipendenti della Società o con tutti i suoi stakeholder, devono trovare rigorosa applicazione i diritti umani e i diritti sociali fondamentali delle persone. Prevenire tutte le forme di discriminazione o di molestie, promuovere l'uguaglianza di genere e delle diversità, rispettare le misure di salute e sicurezza e garantire la protezione dei dati dei clienti e dei dipendenti: rispettando questi principi creiamo un ambiente di lavoro favorevole, che è fonte di buone prestazioni e di soddisfazione.

- **RISPETTARE GLI IMPEGNI AMBIENTALI E SOCIALI PRESI DALLA SOCIETÀ**

Per AGOS, questo comporta l'implementazione di una strategia di lungo termine per i nostri clienti, in modo che possiamo condividere il valore così creato. Tutti gli amministratori, i direttori, i dirigenti e i dipendenti agiscono come ambasciatori dell'approccio di Responsabilità Sociale d'Impresa della Società che è concepito per puntare all'eccellenza nei rapporti con i clienti e con i dipendenti e per gestire i rischi.

- **PREVENIRE E VIGILARE SU CORRUZIONE E TRAFFICO D'INFLUENZA**

Il contrasto alla corruzione è un obiettivo importante per il bene comune. In termini di prevenzione della corruzione e del traffico d'influenza, AGOS deve essere fedele ai suoi valori, in particolare: onestà, integrità, lealtà, trasparenza, imparzialità. La componente anti-corruzione incorpora i principi fondamentali sull'implementazione di misure idonee a prevenire, scoprire e scoraggiare pratiche di corruzione o traffico d'influenza applicando un sistema di "tolleranza zero". Altre aree comprendono omaggi e inviti, facilitation payment, conflitti d'interesse, patrocinio, sponsorizzazione e azioni di lobbying.

- **ESSERE VIGILI TUTTI I GIORNI**

Per conservare la fiducia, dobbiamo assumerci la responsabilità dell'uso che può essere fatto delle risorse e delle informazioni disponibili all'interno della Società e stare in guardia per eventuali rischi di conflitto d'interessi. Dobbiamo anche accertarci di non divulgare o utilizzare indebitamente, per conto nostro o per conto di terzi, informazioni riservate in nostro possesso.

La vigilanza di tutti deve consentirci di proteggere gli interessi dei nostri clienti, contrastare il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, rispettare la normativa sulle sanzioni internazionali, contrastare l'evasione fiscale, prevenire le frodi e proteggere l'integrità dei mercati.

- **ASTENERSI DAL PORRE IN ESSERE AZIONI CHE POSSANO ARRECARRE DANNO REPUTAZIONALE AD AGOS O AL GRUPPO.**

Siamo responsabili di garantire l'immagine di AGOS e del Gruppo a livello interno e a livello esterno. Il rischio di pubblicità negativa, in modo particolare sui social network, potrebbe potenzialmente causare danni all'immagine di AGOS e a quella del Gruppo Crédit Agricole ed erodere la fiducia che i nostri clienti ripongono nel nostro Gruppo. Per evitare tutto questo, dobbiamo fare attenzione a preservare la nostra reputazione rispettando tutti i principi indicati in questo codice, accertandoci di non fare alcuna affermazione che impegni AGOS e il Gruppo Crédit Agricole, di non divulgare informazioni riservate sul nostro ambiente professionale e di non essere parte nella diffusione di voci o dicerie.

## **4. RAPPORTI CON CLIENTI E FORNITORI**

### **4.1 RAPPORTI CON I CLIENTI**

#### DEFINIZIONE

AGOS pone la fiducia e la soddisfazione dei suoi clienti e dei suoi soci al centro del suo agire. AGOS vuole che tutti i suoi dipendenti siano coinvolti in questo rapporto e che tengano sempre a mente che l'interesse del cliente è la priorità in tutte le azioni svolte dai suoi dipendenti, ivi compresi quelli che svolgono funzioni di supporto.

#### IN DETTAGLIO

Per accertare il raggiungimento delle aspettative dei clienti, sono condotti sondaggi di soddisfazione clienti, congiuntamente alle reti e alle linee di business e per tutti i mercati. I reclami dei clienti sono gestiti internamente con massimo livello di attenzione, nell'ottica del miglioramento continuo dei nostri servizi e dello sforzo costante verso l'eccellenza nei rapporti con i nostri clienti. È fornita regolarmente formazione ai dipendenti, indipendentemente dal fatto che siano o meno a contatto diretto con i clienti.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS vuole forgiare rapporti globali e sostenibili con i suoi clienti. Formata nello spirito di vera partnership, la Società s'impegna a sostenere i suoi clienti sempre e in qualsiasi momento, facilitando loro la vita, aiutandoli a realizzare i loro progetti e fornendo loro consulenza nelle decisioni e proponendo loro soluzioni idonee a soddisfare le loro esigenze. AGOS s'impegna inoltre a fornire supporto e servizi a tutti i suoi clienti, soprattutto avvisandoli di situazioni rischiose e sostenendoli nel superamento di periodi di difficoltà in seguito a crisi nella vita privata, incidenti o situazione finanziaria precaria. Oltre a questo, AGOS investe e introduce innovazioni costantemente per sviluppare e rafforzare i rapporti con i suoi clienti, soprattutto tramite la sua ridisegnata architettura digitale. Scegliendo di adottare un modello di multicanalità che è 100% umano e 100% digitale, il nostro scopo è di offrire ai nostri clienti una nuova esperienza di



credito al consumo che combini efficienza e attenzione al cliente. Questo approccio è pienamente in linea con la protezione dei dati personali.

Cosa devo fare?

- Ascolta i tuoi clienti e tieni conto dei loro interessi in tutto quello che proponi;
- Fai in modo di conoscere meglio i tuoi clienti, sempre rispettando il loro diritto alla privacy, per essere in grado di fornire loro consiglio, consulenza e supporto in modo adeguato;
- Fornisci sempre ai clienti informazioni chiare e precise che non siano fuorvianti;
- Sii vigile per prevenire ogni forma di frode al fine di proteggere i clienti e contrastare il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo, la corruzione, ecc.;
- Segnala al tuo responsabile qualsiasi malfunzionamento o situazione che potrebbe portare ad un conflitto d'interessi.

Cosa non devo fare?

- Non devi mai anteporre i tuoi interessi personali o quelli del Gruppo Crédit Agricole a quelli dei tuoi clienti;
- Non devi mai facilitare, incoraggiare o fornire assistenza ai tuoi clienti nel porre in essere azioni tese a violare leggi e regolamenti;
  - Non devi mai proporre ai clienti un prodotto la cui commercializzazione non sia stata approvata dalle direzioni e dai comitati competenti

Nelle fasi di consulenza al cliente potrebbe spesso capitarmi che il cliente richieda di posticipare le rate e io mi rendo conto che la sua situazione finanziaria sta peggiorando. Qual è il mio atteggiamento?

Raccolgo ulteriori informazioni e analizzo gli elementi nel rispetto delle Procedure interne.

Voglio mettere sul mercato un nuovo prodotto assicurativo facoltativo legato al contratto di prestito. Questo nuovo prodotto assicurativo copre morte, disabilità totale e disoccupazione. Che precauzioni si devono prendere?

Ci si deve accertare che i premi assicurativi pagati dal cliente corrispondano ai benefici che il cliente può effettivamente ottenere. Quindi, ad esempio, ad un pensionato possono essere offerte soltanto le coperture per morte e disabilità, dato che non può ottenere alcun beneficio dalla copertura sulla perdita del lavoro. Sarà anche necessario assicurarsi che il premio che si richiede al cliente di pagare corrisponda esattamente alle coperture per morte e disabilità.

Dopo aver esaminato la mia proposta di un nuovo prodotto, il Comitato NANP pone una condizione. Sapendo che, per ragioni di concorrenza, questo nuovo prodotto deve essere lanciato rapidamente entro i prossimi giorni, posso comunque metterlo sul mercato?

No, il processo NANP è un meccanismo essenziale per garantire che siano protetti gli interessi dei clienti e per evitare di mettere sul mercato prodotti che potrebbero causare loro dei danni.

Se, dopo aver verificato i rischi e la conformità, il Comitato NANP emette un'autorizzazione condizionata, le clausole restrittive così stabilite hanno natura bloccante. Di conseguenza, non puoi mettere il prodotto o il servizio sul mercato fino a che non siano rimosse tutte le condizioni.

Voglio modificare il contenuto del materiale di comunicazione (POS) sui nostri prodotti che sono dati ai clienti dai nostri *retailer*.

Che precauzioni devo prendere?

Prima di distribuire qualsiasi supporto al cliente, si deve verificare che il documento sia stato in precedenza validato dalla Direzione competente. Sarà necessario inoltre chiedere alla rete commerciale e ai *business introducer* di assicurarsi che sia comunicata soltanto l'ultima versione del documento. Qualsiasi comunicazione riguardante prodotti o servizi di AGOS effettuata da un business provider deve avere la previa approvazione delle direzioni competenti di AGOS.

## 4.2 DATI PERSONALI DEI CLIENTI

### DEFINIZIONE

AGOS ha redatto un Codice sull'utilizzo dei dati personali dei suoi clienti. Tale Codice fornisce un quadro di riferimento per i dipendenti di AGOS che trattano questo tipo di dati. Ricorda gli impegni assunti da AGOS, nonché le migliori pratiche che devono essere seguite.

### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS ha preso posizione sulla questione sensibile dei dati personali, assumendosi l'impegno di agire in modo etico e responsabile ed adottando un approccio trasparente e istruttivo nei rapporti con i suoi clienti.

Cosa devo fare?

- Coinvolgi il Data Protection Officer (DPO, il Responsabile della Protezione dei Dati) all'inizio dei progetti per assicurare piena conformità a tutte le disposizioni normative sulla protezione dei dati personali;
- Allo stesso modo, coinvolgi nel progetto rappresentanti ed esperti di sicurezza informatica;
- Assicurati che il progetto sia in linea con i principi del Codice: sicurezza, integrità e affidabilità, etica, trasparenza e istruzione, ecc.;
- In caso di dubbi, contatta sempre il tuo Data Protection Officer (DPO).

Cosa non devo fare?

- Non devi mai proporre alcun progetto che comporti il trattamento dei dati personali senza aver verificato la conformità del tuo progetto con il Data Protection Officer (DPO);
- Non devi mai fare alcun uso di dati personali che non rispetti i principi chiave indicati nel Codice, o i valori previsti dal Progetto Clienti del Gruppo;

- Non devi mai trattare dati personali per scopi diversi da quelli stabiliti o senza che il cliente ne sia informato in anticipo;
- Non devi mai mancare di rispettare le regole e le raccomandazioni in vigore all'interno del Gruppo e tesse a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali, in particolare consentendo l'accesso ai dati a soggetti non autorizzati.

## ESEMPI

Ho raccolto i dati personali dei miei clienti in conformità alla previgente normativa sulla privacy, posso ancora utilizzare questi dati?

Ai sensi del nuovo regolamento entrato in vigore in maggio 2018, puoi utilizzare o trattare tali dati personali in base a quanto hai dichiarato. Tuttavia, il nuovo regolamento stabilisce che le società debbano tenere un registro di tutte le operazioni di trattamento dei dati. Devi inserire le caratteristiche dell'operazione di trattamento dei dati approvata dalla direzione/ufficio competente in tale registro.

Voglio implementare la mia anagrafe clienti con informazioni pubbliche (come ad esempio i profili pubblicati sui social network). Questo mi consentirebbe di svolgere analisi più approfondite e avere maggiore conoscenza della loro vita privata. Ho il diritto di fare questo?

Anche se tali dati sono stati pubblicati, hai bisogno del consenso dei tuoi clienti per utilizzarli. Devi anche prendere in considerazione il fatto che queste informazioni sono ottenute tramite i social network e non sono quindi necessariamente affidabili; ciononostante, dal punto di vista dei clienti queste informazioni sono sensibili. Fai riferimento alle migliori pratiche e alla guida sull'interpretazione fornita nel Codice di Gruppo sui Dati Personali. Chiedi consiglio ai nostri esperti delle Direzioni Affari Legali, Compliance e/o Sicurezza Informatica. Infine, se puoi, conduci uno studio sui clienti per testare l'idea.

## 4.3 SCELTA EQUA DEI FORNITORI

### DEFINIZIONE

Scegliere un fornitore in modo equo richiede soprattutto che tutti i fornitori di servizi ricevano lo stesso trattamento.

### IN DETTAGLIO

La scelta equa di un fornitore deve essere fatta in base a una gara equa fra società offerenti in gare d'appalto. Tale scelta deve essere basata su elementi obiettivi che includano soprattutto il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali.

### L'IMPEGNO DI AGOS

Perché tale scelta sia equa, tutte le società devono ricevere il medesimo trattamento da parte dell'acquirente (degli acquirenti), il decisore (i decisori) e/o eventuali altri dipendenti di AGOS coinvolti e la scelta deve basarsi su elementi obiettivi. Questo implica che gli acquirenti, i decisori

e/o eventuali altri dipendenti di AGOS coinvolti adottino un atteggiamento responsabile ed equo alle società offerenti per tutta la durata della gara d'appalto.

Di conseguenza, si deve evitare di prendere in considerazione interessi puramente individuali nella selezione del fornitore.

Cosa devo fare?

- Devi riportare qualsiasi potenziale rischio di conflitto d'interessi (ad esempio, l'esistenza di un familiare che lavora in una della società offerenti all'interno di una gara d'appalto, ecc.);
- Devi assicurarti che tutte le società che hanno presentato offerte ricevano risposta con tempistiche sufficienti ed identiche. Per garantire questo, devi distribuire i dossier di gara dopo che sono state identificate tutte le società offerenti e non devi aggiungere alcuna altra società all'elenco degli offerenti una volta pubblicato il bando di gara;
- Devi garantire che tutte le società offerenti con le quali sono stati tenuti colloqui ricevano le medesime informazioni iniziali e modificate, i medesimi dati e materiali documentali (documenti di gara, specifiche, documentazione tecnica, documentazione funzionale, ecc.);
- Nel caso di colloqui orali, devi accertarti che tutte le società offerenti siano invitate ad una o più di tali sessioni, la durata della quali deve essere identica per ogni società con cui si tiene il colloquio.

Cosa non devo fare?

- Durante le gare d'appalto, non devi fornire informazioni solo ad alcune delle società in gara;
- Non devi dare ad alcuna società in gara alcuna indicazione sui contenuti delle offerte o sul livello di risposta delle altre società che partecipano alla gara;
- Non devi accettare alcun invito, omaggio o beneficio in natura da una o più delle società in gara, sia durante le procedure di gara che durante le trattative contrattuali nel pieno rispetto delle procedure interne in tema di omaggi e sponsorizzazioni;
- Non devi modificare i criteri di selezione e/o il peso dei vari elementi sulla scala di classificazione degli offerenti, dopo la data di ricevimento delle risposte al bando di gara.

ESEMPI

Ho sentito che, durante i periodi di trattativa, non può essere accettato alcun omaggio. È vero questo?

Assolutamente, tutti gli eventuali omaggi (anche quelli di natura pubblicitaria) e tutti gli inviti devono essere automaticamente rifiutati. In termini assoluti, questo significa che non devi accettare alcun beneficio in natura dal momento che questo potrebbe influenzare il tuo giudizio nella selezione del fornitore.

Ho contattato ed incontrato una società che risponde perfettamente alle mie necessità. Ha anche presentato proposte aggiuntive. Ho deciso di inoltrare i dati della società alla Direzione

competente in modo che possa essere inclusa nell'elenco delle società con cui tenere colloqui nell'ambito di gare d'appalto. È l'approccio giusto?

Prima di tutto, devi sintetizzare quello di cui hai bisogno e poi redigere una specifica richiesta. Un potenziale fornitore non può fare questo dal momento che sarebbe incline a proporti la sua soluzione, i suoi strumenti o i suoi servizi che potrebbero non corrispondere alle tue necessità. Devi redigere, con il supporto della Direzione Competente, l'elenco delle società con cui tenere colloqui, e devi avere il supporto della Direzione Competente anche durante tutto il processo dei colloqui (e le successive fasi post-colloqui), al fine di trovare il fornitore più idoneo a soddisfare le tue necessità.

#### **4.4. RAPPORTI RESPONSABILI CON I FORNITORI**

##### DEFINIZIONE

È necessaria una ragionevole due diligence per garantire che tutti gli operatori nella supply chain agiscano in conformità ad un determinato numero di impegni e principi, in modo particolare per quanto riguarda il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali, normativa sul lavoro, contrasto a tutte le forme di discriminazione, la promozione della diversità, nonché la protezione dell'ambiente e l'etica d'impresa. Se un operatore all'interno della supply chain non agisce in conformità a tali impegni e principi, questo potrebbe seriamente impattare i risultati, la reputazione e l'immagine del Gruppo.

##### L'IMPEGNO DI AGOS

Gli impegni e i principi includono:

- Uguaglianza finanziaria: la remunerazione dei fornitori deve essere conforme alle leggi e ai regolamenti applicabili;
- Uguale trattamento;
- Trasparenza dei nostri processi;
- Promuovere rapporti sostenibili;
- Prevenire la corruzione, aderendo a regole note ai fornitori;
- Condurre un'analisi complessiva di tutti i costi sostenuti durante la vita di beni o servizi;
- Integrare le prestazioni in termini di ambiente e responsabilità sociale d'impresa nei criteri di selezione dei fornitori;
- Promuovere i territori in cui opera scegliendo fornitori locali ove adeguati.

La diversità di questi impegni e principi coinvolge non soltanto i buyer, ma anche tutti i dipendenti che hanno rapporti con un fornitore.

##### Cosa devo fare?

- Devi comportarti onestamente nei rapporti con i fornitori in modo da stabilire un legame di fiducia, sia in rapporti occasionali che in quelli di lungo termine;

- Devi coinvolgere un buyer che abbia una posizione sufficientemente elevata per garantire l'intero processo di acquisto e gestire i rischi, in modo particolare rischi legali, finanziari e operativi;
- Devi lasciare che sia il buyer ad informare le società (offerenti) che non sono state selezionate nell'ambito della gara d'appalto e a fornire i criteri obiettivi che giustificano tale decisione;
- Devi mettere a confronto le offerte presentate dai fornitori con i quali sono stati tenuti i colloqui, in base a tutti i criteri di gara, tenendo in considerazione il costo complessivo;
- Devi rispettare un tempo di turnaround sufficiente in caso di cambio di fornitore, al fine di dare a tale fornitore un periodo fattibile ed accettabile di recesso.

Cosa non devo fare?

- Durante eventuali scambi informali o formali con un fornitore, non devi divulgare e, in particolare fornire, alcuna informazione sulla strategia del Gruppo Crédit Agricole né alcun altro dato sensibile che non sia disponibile al pubblico;
- Non devi validare il ricevimento di servizi senza preoccuparti della successiva lavorazione e pagamento delle fatture del fornitore e, soprattutto, senza rispettare le scadenze di pagamento stabilite dalla legge e dai regolamenti;
- Non devi mancare di analizzare o di tener conto di tutti i criteri che potrebbero portare alla dipendenza economica del fornitore dalla sua selezione per l'intera durata del rapporto della Società con tale fornitore;
- Non devi rescindere alcun contratto senza dare preavviso sufficiente per consentire al fornitore di riorganizzare la sua attività.

ESEMPI

Voglio lanciare un bando di gara e ho cinque giorni per scegliere un fornitore: è possibile questo?

I fornitori hanno bisogno di un minimo di tempo per rispondere. Questo è soprattutto necessario rispetto ai nostri fornitori o per garantire che le risposte dei fornitori siano pertinenti e complete.

Voglio lavorare con un fornitore di cui sono completamente soddisfatto. Lavoro con questo fornitore ormai da 10 anni e quasi tutte le sue vendite sono generate dal suo rapporto con AGOS. C'è un rischio?

Il buyer (delegato o altro) otterrà informazioni sul fornitore, riguardo la sua dipendenza economica, e proporrà soluzioni alternative. Nel caso in cui il servizio fosse bruscamente interrotto, il rischio sostenuto potrebbe essere finanziario, operativo e/o legale, anche rispetto al periodo di preavviso stabilito per la rescissione del contratto.

#### **4.5. CONCORRENZA**

DEFINIZIONE

La legge sulla concorrenza consiste di una serie di regole applicabili alle imprese sia private che pubbliche che operano in diversi mercati. Il suo fine è di mantenere il principio di libera e leale concorrenza e di garantire la tutela dei consumatori.

## IN DETTAGLIO

Molti tipi di comportamenti, quali i cartelli e l'abuso di posizione dominante, possono mettere a rischio la libera concorrenza. Un cartello è un accordo, pratiche concordate o collaborazione pianificata ed intenzionale fra società il cui scopo o effetto, anche solo potenzialmente, è di coordinare le loro pratiche al fine di limitare la concorrenza. Un accordo con una società, che sia o meno un concorrente, può essere in forma di accordo orale, scritto, formale o informale (durante un pranzo di lavoro, o ad un evento di un'associazione di categoria, ecc.). Oltre alle forme più gravi di accordi di cartello (quale il fissare congiuntamente i prezzi di vendita o le condizioni commerciali), costituiscono un cartello anche la distribuzione dei clienti o dei mercati, il coordinamento delle gare d'appalto o la decisione di boicottare uno specifico cliente o fornitore. L'abuso di posizione dominante riguarda società che sono nella posizione di agire unilateralmente in un determinato mercato: politiche dei prezzi tese ad eliminare i concorrenti o strategie di preclusione commerciale e pratiche discriminatorie, ecc.

## L'IMPEGNO DI AGOS

Tutte le attività di AGOS devono essere svolte nel pieno rispetto della legge sulla concorrenza, il cui principio di base è che le società che operano in un mercato devono determinare la loro strategia autonomamente. Quindi, sono assolutamente vietati gli accordi fra società indipendenti e gli abusi di posizione dominante. Le informazioni sensibili sono dati non noti al pubblico e di utilità strategica (informazioni sui prezzi e sugli andamenti, elenco clienti, capacità di mercato e metodi di distribuzione, strategia e costi, ecc.). È comunque possibile scambiare determinate informazioni con concorrenti di AGOS nel momento in cui sono rese pubbliche e ove si riferiscano ad un tema di interesse generale per la professione o ricadano nel sistema di associazioni di categoria. Tali informazioni devono essere in forma aggregata e non deve essere possibile separarle (in base a statistiche).

Cosa devo fare?

- Devi evitare di trattare questioni sensibili quando interagisci con terzi, indipendentemente dal contesto;
- Se vengono sollevate questioni di questo tipo, termina la conversazione e informa immediatamente il tuo responsabile e la Direzione Affari Legali o la direzione competente secondo le procedure interne;
- Se ha dei dubbi sul fatto che le informazioni siano sensibili, verificalo con il tuo referente Affari Legali prima di avere discussioni con un concorrente o con un'associazione di categoria;
- Nell'ambito dei rapporti formali e necessari con i concorrenti, devi indicare chiaramente lo scopo dello scambio, limitare la discussione strettamente a tale scopo e conservarne registrazione scritta;
- Devi contattare la Direzione Affari Legali - o la direzione competente secondo le procedure interne - prima di stipulare qualsiasi accordo che possa verosimilmente avere un effetto significativo in termini di concorrenza sul mercato interessato.

Cosa non devo fare?

- Non devi consultarti con un concorrente o scambiare informazioni con concorrenti sui prezzi dei servizi interbancari o sui prezzi ai clienti;
- Non devi concludere alcun accordo di condivisione clienti, territori o mercati con concorrenti;
- Non devi boicottare clienti o fornitori;
- Non devi fare trattative su clausole tese a limitare la libertà commerciale dei partner del settore senza chiedere una consulenza alla Direzione Affari Legali o la direzione competente secondo le procedure interne.

ESEMPI

Devo partecipare ad un incontro o a discussioni in qualità di rappresentante di AGOS presso un'associazione di categoria. Quali argomenti ho il diritto di discutere e che misure devo prendere?

Puoi discutere di vari argomenti e coordinare determinate azioni con concorrenti, a condizione che non si riferiscano a questioni ritenute sensibili.

Devi ricordare che partecipare (anche soltanto ascoltando) ad un incontro il cui argomento potrebbe qualificarsi come anti-concorrenziale può essere considerato appartenenza ad un cartello. Prima di partecipare a tali incontri, assicurati di avere l'ordine del giorno. In caso di non-conformità con le regole sulla concorrenza, lascia l'incontro e richiedi che il fatto che tu te ne vada sia messo a verbale. Non esitare a chiedere il supporto della Direzione Affari Legali - o la direzione competente secondo le procedure interne - per sapere che atteggiamento deve essere tenuto prima, durante e dopo tali incontri.

## **5. QUESTIONI SOCIALI, AMBIENTALI E SOCIETARIE**

### **5.1 PROTEZIONE DEI DATI DEI DIPENDENTI**

DEFINIZIONE

Ognuno ha diritto al rispetto della sua privacy. I dati personali possono essere raccolti, trattati e conservati soltanto a scopi specifici e legittimi. Questo deve essere portato all'attenzione di tutti i dipendenti.

IN DETTAGLIO

L'uso dei dati è strettamente controllato:

- Devono essere trattati soltanto dati che siano pertinenti e necessari per gli obiettivi perseguiti, che devono essere chiaramente definiti in precedenza;
- I dati personali non devono essere conservati per un tempo illimitato;
- Devono essere adottate le misure necessarie per garantire la riservatezza dei dati e per evitare qualsiasi comunicazione di tali dati a terzi non autorizzati;



- Tutti gli interessati devono essere informati che i loro dati personali sono sottoposti a trattamento. Gli interessati hanno il diritto di accedere e modificare i dati che li riguardano, e possono opporsi al trattamento di tali dati per motivi legittimi. La distruzione, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato a dati personali può costituire violazione dei diritti delle persone fisiche, nonché delle libertà individuali o collettive dei dipendenti. Quindi, devono essere rispettate le regole e le procedure interne.

## L'IMPEGNO DI AGOS

In un contesto in cui alle persone viene chiesto sempre di più di comunicare i loro dati personali in forma elettronica, il Gruppo Crédit Agricole ha redatto un Codice Etico basato su cinque principi: integrità e affidabilità, etica, trasparenza ed istruzione, sicurezza e controllo del cliente sull'uso dei suoi dati. In qualità di datore di lavoro, AGOS aderisce al medesimo processo e garantisce ai suoi dipendenti la protezione dei loro dati personali e il rispetto della loro privacy.

### Cosa devo fare?

- Devi accertarti dell'appropriatezza e della pertinenza delle informazioni raccolte;
- Ove necessario, assicurati che il modo in cui sono utilizzati i dati personali sia inserito nel registro del trattamento dei dati, seguendo le procedure interne;
- Devi informare nostri dipendenti su come sono usati i dati personali da essi forniti;
- Devi garantire il diritto alla privacy dei dipendenti, in modo particolare non devi trasmettere le loro informazioni a persone non autorizzate e devi fare in modo che i loro dati personali siano conservati in modo sicuro;
- Devi richiedere che tutti gli eventuali dati che sono inaccurati o incompleti siano completati o rimossi;
- In caso di subappalto, assicurati che i fornitori di servizi rispettino questi stessi principi.

### Cosa non devo fare?

- Non devi raccogliere informazioni che non siano pertinenti per un uso specifico e necessario;
- Non devi comunicare dati personali a terzi non autorizzati, interni o esterni, senza l'esplicito consenso degli interessati;
- Non devi conservare dati personali senza autorizzazione.

## ESEMPIO

Nell'ambito dei miei doveri, ho accesso ai dati personali di tutti i dipendenti nella mia area di gestione. Non ho avuto il tempo di finire il mio file questa sera e ho copiato le informazioni sulla mia chiavetta USB in modo da poter andare avanti a lavorare mentre vado a casa. Disgraziatamente, sul treno, mi hanno rubato il laptop con la mia chiavetta USB inserita. Devo informare qualcuno?

Hai l'obbligo inderogabile di informare il tuo responsabile del furto, nonché il Responsabile della Sicurezza di AGOS che, a sua volta, ne informerà il Responsabile della Protezione dei Dati (Data

Protection Officer DPO). Non solo ci sono informazioni di lavoro sul tuo computer, ma hai anche copiato dati personali. La perdita di quella chiavetta USB potrebbe avere gravi conseguenze e causare danni significativi, sia alla Società che ai dipendenti. Non devi mai copiare dati personali sul tuo computer o su supporti esterni, soprattutto se tali dati non sono cifrati. Per garantire la sicurezza dei dati personali, è essenziale rispettare le regole e procedure interne.

## **5.2. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

### **DEFINIZIONE**

Le società devono fare i passi necessari per garantire la sicurezza e proteggere la salute fisica e mentale dei loro dipendenti. Queste misure includono specificamente l'implementazione di una strategia per prevenire i rischi sul lavoro, nonché l'organizzazione di campagne informative e sessioni di formazione.

### **L'IMPEGNO DI AGOS**

Tutti coloro che lavorano per o con AGOS devono essere in grado di esprimere il loro pieno potenziale in un ambiente sicuro e privo di rischi. AGOS s'impegna a porre in essere le misure necessarie per garantire la sicurezza e proteggere la salute fisica e mentale dei suoi dipendenti. D'altro canto, la sicurezza sul lavoro dipende anche da tutti noi. In base alla formazione ricevuta e al meglio delle loro capacità, tutti i dipendenti della Società devono prestare attenzione alla propria salute e sicurezza e a quella delle altre persone che sono impattate dalle azioni o omissioni dei dipendenti sul lavoro.

#### **Cosa devo fare?**

- Devi conoscere e rispettare le regole sulla salute e la sicurezza di AGOS;
- Devi accertarti che le tue azioni e comportamenti non presentino rischi per te o per altri;
- Devi contribuire alla sicurezza sul posto di lavoro. Questo comprende la partecipazione alle esercitazioni di sicurezza e ai programmi di formazione organizzati dalla Società e la segnalazione di qualsiasi situazione che potrebbe costituire un rischio per la sicurezza sul posto di lavoro alla Direzione Risorse Umane.

#### **Cosa non devo fare?**

- Non devi mai ignorare le regole di AGOS in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- Non devi mai ignorare alcuna situazione che potrebbe compromettere la salute e la sicurezza nel nostro ambiente di lavoro.

### **ESEMPIO**

Ho notato un cambiamento nel comportamento di un mio collega: sembra molto stressato, si isola, da un po' di tempo pranza da solo e rifiuta di discutere di qualsiasi argomento. Questo mi preoccupa ma non so cosa posso fare.

Questa situazione ti preoccupa. È importante che tu condivida queste informazioni con il tuo responsabile o con la Direzione Risorse Umane, in modo che possano intervenire rapidamente nell'interesse e per il bene della persona in questione.

Durante l'ultima esercitazione antincendio, mi sono reso conto che le due persone che sono responsabili dell'evacuazione della mia unità erano entrambe assenti; un collega non sapeva cosa fare. Devo segnalarlo a qualcuno?

Durante l'esercitazione, hai notato un'anomalia, un difetto di funzionamento nella procedura che avrebbe potuto compromettere la sicurezza di un collega. Devi informare di questo per iscritto il Responsabile della Sicurezza, in modo che questi possa porre rimedio alla situazione e adottare le misure necessarie per garantire la sicurezza di tutte le persone in sede.

### **5.3 NESSUNA DISCRIMINAZIONE**

#### **DEFINIZIONE**

Discriminazione significa una qualsiasi forma di trattamento diseguale e non paritario basato su un criterio proibito e ricade nell'ambito coperto dalla normativa. In termini specifici, la discriminazione è l'atto di distinguere qualcuno in base a criteri o caratteri distintivi.

L'obiettivo di AGOS contro la discriminazione è quello di consentire a tutti gli individui una prospettiva uguale ed equa onde poter accedere alle opportunità disponibili in una società. Questo principio significa sostanzialmente che gli individui che si trovano in situazioni analoghe dovrebbero ricevere un trattamento simile e non possono essere trattate in modo meno favorevole semplicemente a causa di una particolare caratteristica che possiedono.

#### **L'IMPEGNO DI AGOS**

AGOS s'impegna a sensibilizzare i suoi direttori, dirigenti e dipendenti riguardo il tema della non-discriminazione. Agire in favore dell'uguaglianza di genere e diversità è consentire ai dipendenti di sentirsi trattati in modo giusto ed equo dal momento in cui entrano a far parte della Società e durante tutta la loro carriera nella Società stessa. Un ambiente di lavoro nel quale tutti si sentono rispettati indipendentemente dalle proprie unicità migliora la performance e aumenta la motivazione.

Cosa devo fare?

- Devi opporsi a tutte le forme di discriminazione nei confronti di dipendenti, clienti, fornitori di prodotti e servizi e contro chiunque abbia rapporti con AGOS.
- Non devi accettare alcuna pratica o comportamento che possa essere discriminatorio nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti, ecc. Fornisci il tuo aiuto, parlane e, se necessario, consultati con il tuo responsabile e con la Direzione Risorse Umane;
- Se sei un dirigente, fai attenzione a basare le tue decisioni su criteri obiettivi e a non avere pregiudizi.

Cosa non devo fare?

- Non devi trattare le persone in modo diverso in base a criteri proibiti dalla legge, mettendoli in una condizione di svantaggio rispetto ad altri;
- Non devi contribuire a creare un clima ostile che generi discriminazione.

#### ESEMPIO

Un dipendente mi dice che vuole prendere un giorno di permesso per celebrare una festività religiosa che non cade in un giorno di festa nazionale. Posso concedere il giorno di permesso?

Non c'è alcuna ragione di prendere un giorno di permesso per una festività religiosa diversa da quelle che sono festa nazionale. I permessi devono essere decisi con il responsabile e devono tener conto del corretto funzionamento del servizio in questione. Se necessario, devi essere in grado di giustificare obiettivamente il tuo rifiuto di accettare la richiesta di permesso.

## **5.4 UGUAGLIANZA DI GENERE E DIVERSITÀ**

### DEFINIZIONE

Le società devono adempiere agli obblighi riguardanti l'uguaglianza di genere e l'assunzione di persone con disabilità.

AGOS, come dimostrano i principi cardini del Codice Etico, si è da sempre battuta a favore dell'uguaglianza di genere e della tutela della diversità.

### L'IMPEGNO DI AGOS

Oltre agli obblighi previsti dalla legge, AGOS ritiene che la diversità sia un fattore che aumenta la performance e l'attrattività. Promuovere la diversità di genere significa creare una cultura aziendale aperta e responsabile che favorisce la coesione interna e il progresso dell'organizzazione. I team con profili e talenti diversi riflettono la Società e ci mettono in grado di inventare nuovi modelli, di meglio soddisfare le aspettative dei nostri clienti e, quindi, sono di beneficio a tutti. Questo impegno si riflette in azioni concrete, quali la promozione di donne a ruoli con responsabilità dirigenziali e nei comitati di gestione, o l'integrazione di persone con disabilità.

Cosa devo fare?

- Devi essere attento a formarti un giudizio obiettivo in base alle competenze in tutte le decisioni manageriali;
- Devi ottenere diversi pareri per favorire l'obiettività;
- Devi fare in modo che la composizione dei tuoi team abbia una proporzione equilibrata di donne e uomini.

Cosa non devo fare?

- Non devi prendere decisioni in base a criteri non obiettivi;

- Non devi implementare processi che potrebbero portare ad un trattamento diseguale dei generi o addirittura a discriminazione, benché il fine di tali processi fosse inizialmente inteso a risolvere le disuguaglianze.

#### ESEMPI

La maggior parte delle persone nel mio team sono uomini. Un membro del mio staff andrà in pensione fra poche settimane e sto pensando di sostituirlo con un altro membro del team. Devo focalizzarmi su promuovere una donna?

Soprattutto, devi basare il tuo giudizio sulle competenze di ogni membro del tuo team e scegliere la persona che è più adatta a svolgere i compiti della posizione da riempire.

Ho ricevuto molte domande per un posto vacante nel mio team. Dopo aver tenuto diversi colloqui, la persona che ha le competenze più in linea con i requisiti della posizione è disabile. Come reagirà il mio team?

È essenziale che tu ricordi che le competenze di una persona sono l'unico fattore di cui si deve tenere conto nell'assunzione. In qualità di dirigente, se hai qualche preoccupazione riguardo la riuscita dell'integrazione di questo nuovo dipendente nel tuo team, non esitare a chiedere ai referenti della Direzione Risorse Umane. Se necessario, possono essere implementate azioni, con il supporto dello Sponsor della Responsabilità Sociale di Impresa – CSR o di figure ad esso equiparate (Reputational Manager), per fare sì che l'integrazione del nuovo dipendente nel team sia svolta nel miglior modo possibile.

## 5.5 CONTRASTO ALLE MOLESTIE

### DEFINIZIONE

La legge punisce le molestie nei confronti di altri, commesse tramite commenti o comportamenti ripetuti, il cui scopo o effetto è di causare un deterioramento delle condizioni di lavoro, e che possono violare i diritti e la dignità delle persone contro cui sono dirette, compromettere la loro salute fisica e mentale, o compromettere il loro futuro professionale.

### IN DETTAGLIO

Le molestie morali possono avere forme diverse:

- Commenti sprezzanti;
- Umiliazione o mobbing;
- Insulti.

Le molestie sessuali consistono nel fare ripetuti commenti a sfondo sessuale o sessista nei confronti di una persona o imporre a tale persona comportamenti di natura sessuale che ne sminuiscono la dignità a causa della loro natura degradante o umiliante o creano un ambiente intimidatorio, ostile o offensivo. Le molestie sessuali comprendono anche l'uso, che sia ricorrente o meno, di forme di grave coercizione al fine di ottenere un atto di natura sessuale, indipendentemente dal fatto che si cerchi di ottenerlo a beneficio di chi commette le molestie o di terzi.

AGOS, come dimostrano le recenti disposizioni approvate in tema di Whistleblowing, e i principi cardini del codice etico, s’impegna a garantire la prevenzione e la repressione di condotte costituenti molestie perpetrati nei confronti dei lavoratori, collaboratori e/o fornitori della azienda. Nessun dipendente, apprendista o stagista può essere sanzionato, licenziato o discriminato per aver subito o rifiutato di accettare molestie sessuali o atti di molestie morali o per aver testimoniato su tali atti o per averli denunciati.

Cosa devo fare?

- Devi conoscere le politiche e le procedure interne della Società in materia di prevenzione e azione;
- Devi essere attento a tutti quelli che ti circondano e devi contattare la Direzione Risorse Umane se vieni a conoscenza di un caso di molestie.

Cosa non devo fare?

- Non devi ignorare una situazione di molestie di cui sei a conoscenza, che tu sia la vittima o un testimone, indipendentemente dalle ragioni o dalle presunte ramificazioni.

ESEMPI

Un mio collega/una mia collega è fatto ripetutamente oggetto, in modo umiliante, di critiche a proposito del suo lavoro e viene ripetutamente rimproverato/a di fronte al resto del team. Il suo lavoro viene automaticamente messo in dubbio e il/la collega viene rimproverato/a senza che sia verificato il corretto svolgimento dei suoi compiti. Il/la collega è sempre più spesso a casa in malattia.

Devi ricordare a tutti che i rapporti sul posto di lavoro devono essere giusti, equi e rispettosi. Se necessario, metti rapidamente in contatto con il tuo responsabile o con il tuo referente presso la Direzione Risorse Umane in modo che possano agire rapidamente per porre fine a questa situazione di molestie.

Un/una collega ha un atteggiamento molto intimidatorio e umiliante. Fa frequenti allusioni sessuali nei miei confronti e fa gesti inappropriati. Nonostante io gli/le abbia insistentemente chiesto di cessare questo comportamento, continua a importunarmi chiedendomi di uscire con lui/lei.

Devi segnalare subito questo comportamento inaccettabile al tuo responsabile o al referente presso la Direzione Risorse Umane, in modo da allertarli su questo comportamento inaccettabile. Puoi anche avere il sostegno di un rappresentante dei dipendenti che ti accompagni e ti sostenga in modo che questa situazione finisca il prima possibile.

## **5.6 ATTIVITÀ EXTRA-PROFESSIONALI**

DEFINIZIONE

Un’attività extra-professionale è un’attività che svolgi fuori dall’orario di lavoro. Il concetto di pluriattività può essere definito come l’esercizio simultaneo da parte della stessa persona di due o più attività di natura professionale, sindacale o politica.

IN DETTAGLIO

Avere un lavoro da dipendente non ti impedisce di avere al contempo un'attività indipendente o libero-professionale. L'accumulo di attività è possibile dal momento che i lavori come dipendente sono le uniche attività soggette a regole sull'orario di lavoro. Ne consegue, ad esempio, che i dipendenti possono esercitare un'attività di tipo sociale (associazione non-profit). Tuttavia, mentre il principio è quello della libertà di lavoro, i dipendenti devono rispettare un codice di etica professionale nei confronti dei loro datori di lavoro. Infatti, per la durata del loro contratto di lavoro, i dipendenti sono vincolati dall'obbligo di lealtà verso il loro datore di lavoro. In generale, quest'obbligo comporta il fare attenzione a non macchiare la reputazione o impedire il corretto funzionamento della Società, in particolare denigrando o intraprendendo pratiche di concorrenza contrarie agli interessi della società.

Si ricorda che AGOS adotta delle procedure ad hoc, in linea con il CCNL, in tema di attività extra-professionali, le quali, affinché siano svolte in maniera legittima devono essere previamente comunicate e autorizzate dalle Risorse Umane che valutano i potenziali impatti, sia in termini reputazionali che di eventuali conflitti d'interesse.

Cosa devo fare?

- Devi informare in anticipo il tuo responsabile e le Risorse Umane nel caso in cui tu stia pensando di esercitare un'attività remunerata fuori dal tuo orario di lavoro, chiedendo la preventiva autorizzazione dell'impresa;
- Devi rispettare l'obbligo di riservatezza, il segreto d'ufficio e i segreti commerciali;
- Devi conoscere bene i termini e le condizioni del tuo contratto di lavoro al fine di applicare le clausole che sei tenuto a rispettare. Se necessario, chiedi alla Direzione Risorse Umane di darti spiegazioni.

Cosa non devo fare?

- Non devi esercitare un'attività che sia in concorrenza con quella della Società nel corso della validità del tuo contratto di lavoro (ivi compreso usare un periodo di permesso per svolgere un'attività remunerata o un periodo di formazione con un'altra società, che sia o meno un competitor);
- Non devi svolgere, oltre alla tua attività professionale, un'attività extra-professionale che ti possa impedire di raggiungere gli obiettivi definiti nell'ambito della tua attività come dipendente o possa generare conflitti d'interesse;
- Non devi esercitare la tua attività extra-professionale durante l'orario di lavoro stabilito nel tuo contratto;
- Non devi usare le attrezzature e le risorse che ti sono messe a disposizione nell'ambito del tuo lavoro per le tue attività extra-professionali.

ESEMPIO

Sono un volontario in un'associazione locale i cui valori sembrano molto vicini a quelli di AGOS. Posso usare la fotocopiatrice dell'ufficio per stampare il materiale pubblicitario dell'associazione?

No, non puoi usare materiali della Società né altre risorse aziendali ai fini di un'attività extra-professionale.

## 5.7 STRATEGIA AMBIENTALE

### DEFINIZIONE

La Commissione Europea definisce la Responsabilità Sociale d'Impresa (Corporate Social Responsibility, CSR) come la responsabilità delle imprese riguardo gli effetti che esse generano sulla società e, più specificamente, come le aziende integrano le questioni sociali ed ambientali nella loro attività economica e nella loro interazione con gli stakeholder su base volontaria.

### IN DETTAGLIO

Le imprese devono contribuire allo sviluppo sostenibile, ivi compresa la salute e il benessere della società. Per questo, devono impegnarsi a:

- Tenere conto delle aspettative degli stakeholder;
- Adempiere del tutto agli obblighi di legge o addirittura andare oltre il pieno adempimento;
- Investire di più nel capitale umano e nell'ambiente, integrando questa responsabilità in modo trasversale in tutta l'organizzazione e implementandola in tutte i rapporti interni ed esterni.

### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS dimostra il suo approccio verso l'ambiente in tutte le sue attività di business e nelle sue operazioni aziendali con diversi obiettivi:

Ridurre la sua impronta ambientale diretta:

- Creando impulso sui temi ambientali;
- Migliorando continuamente la sua eco-efficienza;
- Preservando le risorse;
- Riducendo il suo consumo di energia e la sua impronta carbonio diretta;
- Riducendo la quantità di rifiuti prodotti nelle sue sedi;
- Ottimizzando il riciclo dei rifiuti;
- Incorporando requisiti in materia ambientale nei criteri di selezione dei suoi fornitori.

Cosa devo fare?

- Devi riconoscere l'attiva protezione dell'ambiente come l'essenza dell'identità del Gruppo Crédit Agricole e presentarla come tale nelle tue attività professionali quotidiane interne ed esterne;
- Devi essere consapevole dell'impatto quotidiano del tuo comportamento sull'ambiente;
- Devi assumerti una responsabilità personale e prendere in considerazione gli impatti diretti e indiretti sull'ambiente generati dalla tua attività professionale;



- Devi impegnarti a contribuire agli obiettivi e alle azioni ambientali del Gruppo, in particolare durante i colloqui con i clienti e con gli stakeholder e quando parli fuori dalla Società.

Cosa non devo fare?

- Non devi ignorare gli obiettivi e gli impegni riguardo l'ambiente fissati e assunti dal Gruppo;
- Non devi pensare che AGOS non si preoccupi dell'ambiente.

#### ESEMPI

Un/una collega pensa che, dato che siamo già conformi alla normativa ambientale, non abbia senso implementare altre nuove misure per la protezione dell'ambiente.

Puoi rispondere dicendo che l'impegno del Gruppo verso l'ambiente va oltre la conformità a leggi e regolamenti: le nostre politiche sull'ambiente e sulla Responsabilità Sociale d'Impresa aumentano la performance e valorizzano la nostra identità d'impresa. Oltre agli impatti positivi generati per gli stakeholder, la riduzione del consumo di materie prime genera una significativa riduzione dei nostri costi. Tenere conto in anticipo dei rischi ambientali contribuisce a ridurre i rischi a cui siamo esposti. Inoltre, finanziare la transizione energetica è fonte di sviluppo per le attività future.

Non capisco perché noi, che siamo un istituto finanziario, dovremmo preoccuparci dell'ambiente. Non siamo un'impresa industriale che ha fabbriche.

Nella nostra qualità di operatore leader nel settore finanziario, abbiamo il dovere di essere un modello e un esempio. Le nostre decisioni possono guidare ed ispirare imprese industriali ad adottare tecniche meno inquinanti o perfino virtuose. Le nostre operazioni (specificamente, la costruzione e il funzionamento dei nostri edifici, i viaggi di lavoro dei dipendenti, gli impatti del nostro Sistema IT e la raccolta differenziata dei rifiuti) possono essere ulteriormente migliorati al fine di ridurre ancora di più la nostra impronta ambientale. La nostra politica ambientale è pienamente integrata in tutte le nostre attività e nelle nostre linee di business. Favorisce l'innovazione per servire i nostri clienti.

#### **5.8 CONTRIBUTI AI TERRITORI**

Dato che Crédit Agricole e AGOS sono più che mai intenzionati ed impegnati a promuovere i propri valori societari cooperativi e mutualistici, contribuiscono ogni giorno allo sviluppo dei territori in cui operano fornendo forte sostegno alle iniziative economiche e sociali.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

L'obiettivo del Gruppo Crédit Agricole è di avere un'impronta territoriale positiva. Sostenendo l'imprenditoria locale, allocando fondi alle attività che hanno un impatto positivo sui territori d'appartenenza, nonché partecipando alla vita e allo sviluppo sociale dei nostri territori e migliorando le condizioni d'istruzione, AGOS, in linea con questi valori: innovazione, prossimità, impegno e spirito di squadra, sostiene le banche di prossimità nel miglioramento della soddisfazione dei clienti.

Cosa devo fare?

- Devi capire che il sostegno ai territori d'appartenenza è parte integrante della cultura del Gruppo. Stretti rapporti con i clienti, responsabilità e solidarietà sono i valori che ti devono incoraggiare a contribuire alle azioni tese a migliorare le condizioni di sviluppo nei nostri territori.

Cosa non devo fare?

- Non devi coinvolgere AGOS in azioni che non rispettano gli impegni del Gruppo nei confronti dei suoi territori.

#### ESEMPI

Non sono certo del perché AGOS si preoccupi di contribuire allo sviluppo dei suoi territori: Avrei pensato che questo fosse il ruolo delle banche di prossimità, delle banche locali.

Due esempi dimostrano che AGOS contribuisce nel suo ambito allo sviluppo economico dei territori:

-AGOS offre soluzioni di finanziamento attraverso le Banche di Prossimità del Gruppo Crédit Agricole e, attraverso le sinergie di Gruppo, contribuisce alle azioni tese al miglioramento delle condizioni di sviluppo dei suoi territori.

- Parte degli acquisti effettuati da AGOS sono con fornitori locali.

## **6. ANTI-CORRUZIONE**

### DETTAGLI RIGUARDANTI L'APPLICAZIONE DELLA SEZIONE SULL'ANTI-CORRUZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

Le regole generali su come usare il Codice di Condotta si applicano anche alla sezione sull'anti-corruzione e, in particolare, al "diritto di segnalazione".

#### A CHI SI APPLICANO LE REGOLE ANTI-CORRUZIONE?

Le regole del Codice di Comportamento Anti-Corruzione si applicano a tutti coloro che fanno parte del Gruppo, siano essi amministratori, direttori, dirigenti o dipendenti (sia dipendenti a tempo indeterminato che a tempo determinato, apprendisti, personale in programmi studio/lavoro e stagisti) indipendentemente dalla loro posizione e dai loro compiti all'interno del Gruppo Crédit Agricole e tutti i collaboratori esterni del Gruppo, anche temporanei (di seguito, congiuntamente "Dipendenti"). Il presente Codice si applica a tutto il Gruppo e alle controllate in tutto il mondo.

#### QUALI SONO GLI OBBLIGHI DEI DIPENDENTI?

Il Codice di Condotta Anti-Corruzione è incorporato nelle Regole di Procedura e la sua applicazione è obbligatoria. Tutti devono conoscere e agire in conformità ai principi e alle regole del Codice, nello svolgimento dei loro compiti. Siamo tutti responsabili delle nostre azioni e, quindi, abbiamo il dovere di mantenere costante vigilanza. Chiunque noti o sospetti un atto o un comportamento che non sia etico rispetto ai valori del Gruppo o rispetto ai regolamenti, o

chiunque sia sottoposto a pressione affinché commetta un atto non etico, rispetto ai valori del Gruppo o illegale, deve immediatamente informare il suo responsabile. La procedura di whistleblowing di AGOS consente a chiunque di segnalare un'anomalia al Responsabile della Funzione Compliance o, in certi casi, alle Autorità di Vigilanza.

#### QUALI SONO LE CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE?

Le regole di comportamento stabilite nel Codice Anti-Corruzione sono relative ai Regolamenti Interni di AGOS. Ai sensi di tali Regolamenti, possono essere imposte sanzioni a chiunque violi tali principi e obblighi di legge.

#### **6.1. CONTRASTO ALLA CORRUZIONE**

La corruzione è l'atto di una persona fisica che ha una carica pubblica o privata che sollecita, propone o accetta una regalia, un'offerta o una promessa di denaro o altra utilità e in cambio esegue, ritarda o omette di eseguire un atto che fa parte, direttamente o indirettamente, della sfera dei suoi doveri.

Il contrasto alla corruzione si estende altresì ai reati di corruzione tra privati, concussione e di induzione indebita a dare o promettere utilità e si precisa che nel presente documento, parlando di corruzione, intendiamo estendere il riferimento anche alle altre fattispecie sopra citate.

In particolare, per corruzione tra privati si intende, salvo che il fatto costituisca più grave reato, la fattispecie nella quale amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili di una società, così come sindaci e liquidatori della stessa o di enti privati, sollecitano o ricevono, anche per interposta persona, per sé o per altri, denaro o altra utilità non dovuti, o ne accettano la promessa, per compiere o per omettere un atto in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio o degli obblighi di fedeltà.

La concussione è il reato del pubblico ufficiale che, abusando della sua qualità o delle sue funzioni, costringa qualcuno a dare o promettere indebitamente, a lui o a un terzo, denaro o altra utilità, anche di natura non patrimoniale.

L'induzione indebita si sostanzia nella condotta del pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio che, abusando della sua qualità o dei suoi poteri, induce taluno a dare o a promettere indebitamente, a lui o a un terzo denaro o altra utilità.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

Noi applichiamo una politica di tolleranza zero per quanto riguarda la corruzione, ivi compresi i facilitation payment. Nessun dipendente può essere coinvolto in atti di corruzione, sia essa attiva o passiva, in qualsiasi forma e per qualsiasi motivo.

La corruzione ostacola la libera concorrenza e mina lo sviluppo economico; può avere gravi conseguenze finanziarie, commerciali e penali, che potrebbero causare gravi danni alla reputazione e all'immagine del Gruppo. Qualsiasi dipendente coinvolto in un atto di corruzione è passibile anche di sanzioni disciplinari o penali.

Cosa devo fare?

- Se ti senti sottoposto a pressioni o sei sollecitato da parte di un terzo, devi informare il tuo responsabile e la Funzione Compliance;
- Devi dichiarare internamente tutti gli omaggi e le utilità di valore superiore ai €150 che ti sono state offerte, che hai ricevuto o che ti sono stati mandati direttamente a casa; inoltre nei casi in cui non sei sicuro circa il valore del bene che hai ricevuto, e hai il dubbio che possa superare il valore sopra indicato, devi informare la Funzione Compliance.
- Devi rispettare le procedure in vigore per l'approvazione delle spese di lavoro sostenute dai membri del personale;
- Devi sempre essere all'erta e monitorare tutti i tuoi rapporti con gli intermediari e i fornitori;
- Devi rispettare le procedure di assunzione stabilite dal Gruppo;
- Devi accertarti che tutti i pagamenti siano giustificati, documentati e debitamente autorizzati.

Cosa non devo fare?

- Non devi offrire, promettere o convenire di dare utilità (finanziarie o di altro tipo) a terzi, al fine di indurli a eseguire indebitamente o astenersi dall'eseguire un atto;
- Non devi sollecitare, ricevere o accettare alcuna utilità (finanziaria o di altro tipo) in cambio dell'esecuzione di un compito, dare il consenso ai sensi di un accordo commerciale o svolgere alcuna altra azione nell'ambito dei tuoi compiti o attività;
  - Non devi favorire alcun terzo nelle gare d'appalto;
  - Non devi offrire o accettare omaggi e utilità se non quelli che sono stati autorizzati;
  - Non devi accettare un'offerta di un terzo di pagarti un viaggio, parzialmente o per intero, nemmeno se è per ragioni di lavoro.

ESEMPI

Uno dei miei fornitori mi ha offerto un weekend al mare. In cambio, tutto quello che devo fare è anticipare la data di pagamento delle sue fatture di qualche settimana. Posso farlo?

Ti è proibito trarre vantaggio dalla tua posizione o dai tuoi doveri ricevendo omaggi o utilità. Avvisa immediatamente il tuo responsabile, la Funzione Compliance e la Funzione Acquisti del fatto che qualcuno ha tentato di corromperti.

Nell'ambito di una gara d'appalto per selezionare un fornitore o di accordi con nuovi partner commerciali, vengo contattato/contattata da un potenziale nuovo partner che chiede condizioni commerciali e contrattuali più vantaggiose (ad esempio, commissioni più alte) in cambio di denaro accreditato sul mio conto personale. Cosa devo fare?

Devi rifiutare immediatamente questa proposta e informare il tuo responsabile e la Funzione Compliance della situazione. Un partner commerciale con cui ho ottimi rapporti mi ha invitato ad una fiera di settore dall'altra parte del mondo; si è anche offerto di pagare parte del mio viaggio. Cosa devo fare?

In linea generale, rifiuta cortesemente l'offerta. Affinché possa essere conservata l'indipendenza del Gruppo e dei suoi dipendenti, non è possibile consentire che un terzo paghi tutto o parte del costo di un viaggio. Tuttavia, qualora il viaggio rientri in un progetto commerciale o di importanza primaria per AGOS e esso sia stato previamente autorizzato dal tuo responsabile, puoi legittimamente accettare.

Uno dei miei responsabili mi ha chiesto di richiedere a uno dei nostri soliti appaltatori esterni di assumere un membro della sua famiglia.

Cosa devo fare?

Rifiuta gentilmente di aderire alla richiesta e informane il tuo responsabile diretto.

La mia posizione lavorativa mi consente l'accesso ai file dei clienti. Sono contattato/contattata da un conoscente, che desidera ottenere file o dati dei clienti in cambio di una somma di denaro. Cosa devo fare?

Devi rifiutare e informare il tuo responsabile e la Funzione Compliance della situazione.

Divulgare dati riservati dei clienti in cambio di utilità indebite è un atto di corruzione ed è punibile ai sensi di legge.

## **6.2 CONTRASTO AL TRAFFICO D'INFLUENZA E INTERAZIONE CON I PUBBLICI UFFICIALI**

### **DEFINIZIONE**

Il traffico d'influenza è l'atto di persone che hanno la posizione di autorità pubblica o a cui è affidata la gestione di servizi pubblici, o funzionari eletti, che sollecitano o accettano illegalmente offerte, promesse, donazioni, regali o utilità di qualsiasi genere per sé stessi o per altri, allo scopo di utilizzare la loro vera o presunta influenza per ottenere contratti, commesse, mercati o altre decisioni positive da parte di un'autorità pubblica o della pubblica amministrazione.

### **IN DETTAGLIO**

Il traffico d'influenza è l'atto di monetizzare la posizione di una persona o la sua influenza vera o presunta al fine di influenzare una decisione che deve essere presa da terzi. Questo coinvolge tre parti: il beneficiario (che fornisce le utilità o fa le donazioni), l'intermediario (che usa il credito di cui dispone grazie alla sua posizione) e la persona target, che ha il potere decisionale (autorità pubblica, pubblica amministrazione, magistrato, perito, ecc.).

### **L'IMPEGNO DI AGOS**

Tutti i dipendenti devono adottare comportamenti di lavoro che siano conformi alla normativa interna, italiana ed europea. È rigorosamente vietato offrire omaggi, utilità o servizi di pubbliche relazioni a pubblici ufficiali. Determinate attività che coinvolgono pubblici ufficiali necessitano di particolare vigilanza.

Cosa devo fare?

- Se sei sottoposto a pressioni o sollecitato da un pubblico ufficiale, allerta il tuo responsabile e la Funzione Compliance;
- Rispetta le procedure riguardanti le attività che coinvolgono pubblici ufficiali;
- Stai costantemente allerta e monitora regolarmente tutte le transazioni che coinvolgono pubblici ufficiali;
- Assicurati che tutti i pagamenti e le spese che coinvolgono pubblici ufficiali siano debitamente autorizzate, registrare in contabilità e documentate.

Cosa non devo fare?

- Non devi offrire, promettere o consentire di dare utilità (finanziarie o di altro tipo) a pubblici ufficiali, al fine di indurli a eseguire indebitamente o astenersi dall'eseguire un atto;
- Non devi favorire un parente di un pubblico ufficiale nell'ambito di una gara d'appalto o di un processo di assunzione;
- Non devi dare contanti a pubblici ufficiali.

#### ESEMPI

Per costituire una controllata in un paese straniero, dobbiamo ottenere l'autorizzazione a svolgere attività bancaria. Un dipendente di un dipartimento governativo in tale paese si è offerto di esercitare influenza sulla persona responsabile di rilasciare le autorizzazioni e mi ha chiesto di pagare parte della somma richiesta su un conto bancario. Cosa devo fare?

Devi rifiutare e informare il tuo responsabile non appena possibile e chiedere la consulenza del Responsabile della Funzione Compliance per evitare di essere coinvolto in una procedura di corruzione.

Sono a capo di una divisione commerciale all'interno di AGOS. Un comune che sta cercando finanziamenti per una flotta di veicoli chiede informazioni a società di credito al consumo e a società di leasing, compresa AGOS. Un mio conoscente che è il vice-sindaco del comune si offre di esercitare la sua influenza per ottenere dal sindaco in modo discreto copia delle offerte presentare dagli altri partecipanti alla gara. In cambio, vuole un regalo costoso.

Devi rifiutare la richiesta, che costituisce un atto di traffico d'influenza attivo. Parlane con il tuo responsabile.

Sto facendo dei lavori per allargare la mia prima casa e sto cercando di ottenere un permesso edilizio. Un mio conoscente, il vice-sindaco del comune, si offre di utilizzare la sua influenza al fine di accelerare il processo di ottenimento dei permessi, con molta discrezione. In cambio, vuole che assuma sua moglie nel mio servizio. Cosa devo fare?

Devi rifiutare e informare il tuo responsabile e la Funzione Compliance della situazione.

### **6.3 CONTRASTO AL FACILITATION PAYMENT**

#### DEFINIZIONE

I Facilitation payment sono in genere piccole somme di denaro che sono pagate direttamente o indirettamente a pubblici ufficiali al fine di svolgere o accelerare procedure amministrative formali. Questi pagamenti sono soprattutto effettuati nel contesto dell'evasione di domande per visti, emissioni di autorizzazioni, permessi e licenze, nonché per procedure doganali.

#### IN DETTAGLIO

I facilitation payment sono considerati atti di corruzione. Questi sono proibiti dalla Convenzione OCSE contro la corruzione dei pubblici ufficiali stranieri nelle Transazioni Commerciali Internazionali del 17 dicembre 1997, la legge francese Sapin II del 9 dicembre 2016 e dalla normativa ai sensi della cd. Legge Severino del 2012.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

I facilitation payment sono assolutamente vietati. Possono essere fatte eccezioni soltanto in casi eccezionali, in particolare ove la sicurezza o la sicurezza fisica di un dipendente è minacciata. In tali situazioni, il Responsabile della Funzione Compliance deve essere informato il prima possibile. Inoltre, i facilitation payment devono essere debitamente identificati e registrati nei libri contabili e nei documenti della Società.

#### Cosa devo fare?

- Devi consultarti con il tuo responsabile o con il Responsabile della Funzione Compliance se ricevi una richiesta di un facilitation payment da parte di un pubblico ufficiale;
- Devi allertare il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance se, nell'ambito della situazione eccezionale, hai fatto una transazione che può essere considerata un facilitation payment;
- Devi tenere tutti i documenti relativi a qualsiasi transazione che potrebbe essere considerata un facilitation payment.

#### Cosa non devo fare?

- Non devi offrire, promettere o dare utilità (finanziarie o di altro tipo) ad un pubblico ufficiale nello svolgimento di un compito amministrativo di routine;
- Non devi mediare da solo nell'affrontare una richiesta di facilitation payment.

#### ESEMPI

Nell'ambito della procedura per ottenere il permesso per l'allargamento di locali, un pubblico ufficiale ti offre di velocizzare il processo di concessione dell'autorizzazione, che normalmente richiede parecchi mesi, in cambio di una regalia. Devo pagare?

No, perché questa somma non è una spesa legittima. Informa il tuo responsabile o Responsabile della Funzione Compliance della tua entità perché i facilitation payment possono essere considerati atti di corruzione.

Devo andare per un viaggio di lavoro in un paese per il quale ho bisogno del visto. All'ambasciata, un agente mi informa che i tempi per l'ottenimento del visto sono più lunghi di quanto avevo

previsto. Mi offrono di velocizzare il processo per il mio visto in cambio di posti per uno spettacolo. Cosa devo fare?

Per evitare di commettere un atto di corruzione, rifiuta cortesemente l'offerta e informa immediatamente il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance.

#### **6.4. CONFLITTI D'INTERESSI**

##### DEFINIZIONE

Un conflitto d'interessi è una situazione in cui gli interessi personali di un dipendente possono essere in conflitto con quelli di AGOS. In altre parole, quando gli interessi personali di dipendenti o di membri degli organi societari possono influenzarne la discrezionalità o la capacità decisionale nello svolgimento dei loro doveri professionali. I conflitti d'interesse possono essere di natura personale (ad esempio legami di famiglia), professionale (ad esempio rapporti commerciali), finanziaria (ad esempio prestiti personali) o politica (influenza sulla Società).

##### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS ha implementato una politica per l'attiva prevenzione di conflitti d'interesse. I conflitti d'interesse possono comprendere atti di corruzione o traffico d'influenza ed espongono la Società e i suoi dipendenti ad accuse di favoritismi o disonestà. Possono anche avere ripercussioni sulla reputazione del Gruppo e dei suoi dipendenti.

##### Cosa devo fare?

- Devi rispettare i principi e le misure di AGOS tesi alla prevenzione, in modo particolare per quanto riguarda omaggi e utilità, attività di relazioni pubbliche e attività extra-professionali, per accertarti di mantenere la tua indipendenza di giudizio e per evitare situazioni di conflitti d'interesse;
- Devi informare il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance della tua eventuale elezione a cariche pubbliche;
- Devi dichiarare tutti i mandati amministrativi o direzionali che detieni privatamente nell'ambito di qualsiasi organizzazione con o senza scopo di lucro, clienti o fornitori del Gruppo al tuo responsabile e al Responsabile della Funzione Compliance, e devi chiedere la previa autorizzazione per detenere una carica sociale all'esterno del Gruppo;
- Devi informare il tuo responsabile dei legami personali o di famiglia che tu possa avere con terzi che hanno rapporti con la tua Società;
- Devi informare il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità di ogni potenziale conflitto d'interessi diretto o indiretto e devi astenerci dal partecipare in discussioni o processi decisionali sulle materie interessate.

##### Cosa non devo fare?

- Non devi prendere decisioni se la tua discrezione o le tue decisioni potrebbero essere influenzate o alterate da considerazione personali o da pressioni esercitate da terzi;



- Non devi nascondere informazioni riguardo qualsiasi conflitto d'interessi o situazioni che potrebbero creare tali conflitti;
- Non devi acquisire interessenze in un concorrente, cliente o fornitore.

#### ESEMPI

Il mio responsabile ha chiesto il mio parere sulla selezione di un nuovo fornitore perché è indeciso fra due società. Scopro che un dirigente di una delle società è un mio amico d'infanzia. Come devo reagire?

Per evitare un conflitto d'interessi, devi informare il tuo responsabile per iscritto di questo rapporto e ritirarti dal processo di selezione.

Un membro della mia famiglia o un amico sta costituendo una società di intermediazione prestiti. Vuole una convenzione con AGOS. Cosa devo fare?

Devi informare il tuo responsabile per iscritto di questa situazione, il quale porrà in essere tutte le misure per evitare un possibile conflitto d'interessi, in particolare non devi partecipare al processo di convenzione.

Sono un dipendente di AGOS e sono in carica come consigliere di amministrazione in una società di cui AGOS è azionista. Cosa devo fare?

Devi informare di questa situazione il tuo responsabile e/o il Responsabile della Funzione Compliance e non devi partecipare in alcuna discussione e processo decisionale su questioni che potrebbero creare conflitto d'interessi.

## 6.5 OMAGGI ED INVITI

### DEFINIZIONE

Gli omaggi aziendali sono omaggi offerti nell'ambito di relazioni di lavoro e commerciali. Alcuni possono avere alto valore (viaggi, attrezzature elettroniche, ecc.) e sono, quindi, monitorati per evitare tutti i possibili rischi di corruzione. Gli inviti comprendono qualsiasi forma di socialità e inviti, sia fatti che ricevuti. In un contesto commerciale, queste interazioni di relazioni pubbliche hanno la forma di pasti, soggiorni in albergo, seminari, congressi o conferenze, o inviti ad eventi sportivi, culturali e sociali, nonché viaggi di lavoro e di stampa.

### L'IMPEGNO DI AGOS

I dipendenti non devono accettare omaggi o inviti, direttamente o indirettamente, che potrebbero, anche involontariamente, compromettere la loro indipendenza, imparzialità o integrità. Devono rifiutare tutti gli omaggi o gli inviti che potrebbero porli in una situazione di conflitto d'interessi. Allo stesso modo, è vietato sollecitare omaggi da persone fisiche o società che hanno sviluppato o stanno cercando di sviluppare, rapporti commerciali con il Gruppo.

Per omaggi e utilità, dati e ricevuti, il valore massimo è stabilito a €150. Prima di accettare omaggi o benefici il cui valore supera l'importo limite autorizzato, i dipendenti devono presentare una richiesta al loro responsabile, che deve poi informare il Responsabile della Funzione Compliance. Inoltre, qualora il soggetto ricevente il regalo non abbia una ragionevole certezza

circa il valore del regalo ricevuto, e dunque vi siano dubbi circa il superamento della soglia limite dei 150 euro, deve informare il proprio responsabile, che, sentita la Funzione Compliance, comunicherà al soggetto la possibilità di accettare o meno il regalo.

E' vietato effettuare omaggi, anche se di modico valore, nei confronti di funzionari pubblici o incaricati di pubblico servizio e rappresentanti di controllo e vigilanza. Salvo che non sussistano specifiche ragioni, gli omaggi devono essere indirizzati presso la sede della Società o Ente per cui il soggetto destinatario opera.

Qualora sorgano dubbi rispetto al concetto di modico valore o comunque alla coerenza dei principi della presente procedura, i Responsabili sono tenuti a darne immediata comunicazione alla Conformità o, nei casi di maggiore complessità (ad esempio elargizioni in denaro o regali di valore estremamente significativo), all'Organismo di Vigilanza (OdV).

AGOS non proibisce ai suoi dipendenti di fare o accettare inviti nell'ambito di pubbliche relazioni. Questi sono gesti di cortesia e di benvenuto fra partner commerciali. Tuttavia, queste pubbliche relazioni devono essere chiaramente giustificate in termini di business. Per tutte le attività di pubbliche relazioni, i clienti devono sempre essere accompagnati da un dipendente dell'ente che ha fatto l'invito.

Cosa devo fare?

- Se sei un dirigente, accertati che il tuo staff sia consapevole delle regole riguardo omaggi e inviti, attività di pubbliche relazioni e viaggi di lavoro;
- Prima di accettare un omaggio o un invito, devi chiederti come questo potrebbe essere percepito pubblicamente e devi rifiutare offerte che potrebbero crearti situazioni di conflitto d'interessi;
- Devi essere trasparente con il tuo responsabile per evitare qualsiasi sospetto;
- Se accetti un invito, devi pagare le relative spese di viaggio e di soggiorno;
- Devi rispettare la procedura interna di dichiarazione.

Cosa non devo fare?

- Non devi accettare o dare omaggi o utilità di valore superiore al limite autorizzato e non devi ricevere tali omaggi o utilità al tuo indirizzo personale, indipendentemente dall'importo;
- Non devi sollecitare alcuna forma di omaggio o utilità per te o per conto di terzi;
- Non devi ricevere alcuna forma di remunerazione da una controparte, da un intermediario, da un fornitore o da un cliente, direttamente o indirettamente;
- Non devi dare o ricevere omaggi in denaro;
- Non devi offrire o accettare, nell'ambito di pubbliche relazioni, alcun omaggio o invito che possa danneggiare l'immagine del Gruppo.

ESEMPI

Sono stato invitato da uno dei nostri fornitori ad una fiera di settore all'estero. Come devo reagire?

Tutte le forme di viaggio, di natura strettamente personale pagate da una società terza, sono vietate. I viaggi strettamente professionali, in linea di principio devono essere pagati dall'area alla quale il dipendente appartiene. Tuttavia, vi è la residua possibilità che le spese di cui sopra possano essere sostenute da terzi, ma è imprescindibile che il responsabile sia stato informato e che questi abbia autorizzato tale pratica.

Se sei accompagnato da un parente, devi pagare le sue spese di tasca tua.

Sono addetto alle partnership. Al fine di supportare le azioni commerciali di un partner, vorrei offrire fiori o champagne ai miei interlocutori e/o organizzare cocktail presso i punti vendita. Ne ho il diritto?

Devi aderire strettamente alle regole d'investimento commerciale altrimenti si potrebbe ritenere che tu abbia compiuto un atto di corruzione attiva. In caso di dubbi, contatta il Responsabile della Funzione Compliance del tuo ente.

Ho ricevuto alcuni piccoli omaggi da uno dei miei contatti di lavoro: che cosa devo fare?

La cosa giusta da fare è informare il tuo responsabile e chiedere la consulenza del Responsabile della Funzione Compliance. Loro ti indicheranno il modo più opportuno di gestire la situazione e di evitare di essere coinvolto in pratiche di corruzione.

## **6.6. AZIONI DI LOBBYING E FINANZIAMENTO A PARTITI POLITICI**

### **DEFINIZIONE**

Le azioni di lobbying si estrinsecano anche tramite comunicazione diretta o indiretta con pubblici ufficiali ai fini di influenzare decisioni di enti pubblici. Consultare persone che rappresentano interessi consente al legislatore di ottenere informazioni su come è applicata la legge e come migliorarla. Consente inoltre ai pubblici decisori di avere maggiore comprensione di cosa si aspetta la società civile. È assolutamente vietato il finanziamento di partiti politici da parte di legal entity (società, fondazioni, ecc.).

### **L'IMPEGNO DI AGOS**

In collaborazione con esperti e professionisti delle varie entità del Gruppo, fare azioni di lobbying consente a Crédit Agricole di dare un contributo positivo e significativo ai dibattiti pubblici a livello internazionale, europeo e nazionale, su questioni tanto tecniche che di politica. Il suo scopo è di fornire un'opinione ragionata sugli impatti delle decisioni pubbliche per il Gruppo e di preservare e/o promuovere i suoi interessi. Il Gruppo ha dichiarato i suoi impegni nella sua Carta del Lobbying Responsabile. Oltre al pieno rispetto del divieto di finanziamento di partiti politici, anche in paesi dove tale pratica è consentita, il Gruppo insiste sul fatto che le convinzioni e gli impegni politici dei suoi dipendenti restino nella sfera strettamente personale, al fine di non

coinvolgere o mettere mai a rischio la reputazione del Gruppo. Queste attività devono essere svolte fuori dall'orario di lavoro e fuori dai locali del Gruppo.

Cosa devo fare?

- Devi essere trasparente a proposito delle tue attività di lobbying, dentro e fuori dal Gruppo;
- Devi dichiarare le cariche che detieni in varie associazioni di categoria;
- Devi basare le tue argomentazioni su informazioni affidabili che sono state analizzate e verificate a livello interno;
- Devi evidenziare le conseguenze per i diversi stakeholder;
- Devi aggiornare l'elenco degli appuntamenti e dei contatti che hai organizzato con decisori pubblici, al fine di influenzare decisioni pubbliche, in modo che tu possa redigere la relazione annuale delle tue attività, come stabilito dalla legge;
- Devi informare il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance della tua eventuale elezione a cariche pubbliche;
- Devi accertarti di non impegnare il Gruppo con le tue opinioni e azioni politiche;
- Devi rifiutare tutte le sollecitazioni in qualsiasi forma che richiedano il tuo sostegno politico e che potrebbero comportare la responsabilità del Gruppo;

Cosa non devo fare?

- Non devi porre in essere pratiche di corruzione e pratiche disoneste o abusi;
- Non devi usare le risorse o i fondi del Gruppo per coinvolgerlo in raccolte fondi o attività di sostegno politico;
- Non devi offrire o accettare omaggi o utilità.
- Non devi organizzare colloqui, eventi o incontri, in cui i discorsi o in contributi di persone sono legati a remunerazione in qualsiasi forma;
- Non devi utilizzare, a scopi commerciali o pubblicitari, informazioni ottenute dal Governo e da autorità indipendenti amministrative o pubbliche;
- Non devi vendere a terzi copie di documenti che vengono dal Governo e da autorità indipendenti amministrative o pubbliche, e non devi utilizzare la carta intestata o il logo di tali autorità pubbliche o organi amministrativi.

NB: È consigliabile rispettare tutte le regole sopra indicate nei tuoi rapporti con gli entourage diretti di queste persone.

ESEMPI

Cosa devo fare se un Persona Politicamente Esposta (PEP) mi chiede di sostenere la sua campagna politica in elezioni locali?

Devi rifiutare questa richiesta di sostegno al fine di garantire la neutralità politica di AGOS e devi informare immediatamente il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità.

Lavoro in un paese dove è pratica comune che le società straniere finanzino i principali partiti politici. AGOS può dare tale contributo?

No. Anche se questa forma di sostegno in denaro è accettata ai sensi della legge e degli usi locali, potrebbe comportare la responsabilità di AGOS. Informa immediatamente il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance.

## **6.7 PATROCINIO E ATTI DI BENEFICENZA**

### DEFINIZIONE

Il patrocinio consente alle società di fare donazioni ad organizzazioni in forma di sostegno finanziario o materiale ai fini di sostenere un lavoro di interesse generale o di acquisire un oggetto culturale. Un contributo di beneficenza è una sovvenzione o una donazione fatta ad una organizzazione a scopo benefico. Può essere un contributo in denaro o in natura o un servizio.

### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS può dare sostegno ad azioni di beneficenza che contribuiscono al benessere della popolazione in aree dove il Gruppo opera, nell'assoluto rispetto del Codice Etico (esempi: solidarietà, cultura, salute ...) Il contributo deve essere conforme ai principi del Codice Etico del Gruppo Crédit Agricole, di CA CF e di AGOS. AGOS può anche dare contributi in denaro, in natura o in forma di servizi in caso di disastri naturali o altre emergenze. Non devono mai essere usati contributi di beneficenza per nascondere un'utilità illegittima destinata a, o che sembra destinata a, influenzare processi decisionali.

Cosa devo fare?

- Devi contattare la Funzione Comunicazione per avere l'elenco di enti di beneficenza autorizzati dal Gruppo e selezionarne uno attentamente, in base alla sua esperienza, referenze e reputazione;
- Devi preferire organizzazioni di beneficenza che abbiano bilanci sottoposti a revisione e pubblicati;
- Devi selezionare il progetto che ha personale e risorse finanziarie adeguati a raggiungere i suoi obiettivi;
- Devi accertarti che tutti i contratti redatti con le organizzazioni interessate comprendano clausole di conformità ed accertarti di essere in una posizione tale da poter verificare come sono usati i fondi;
- Assicurati che tutte le spese sostenute da organizzazioni di beneficenza siano debitamente autorizzate, registrare in contabilità e documentate;

Cosa non devo fare?

- Non devi fare donazioni a persone fisiche o a organizzazioni che hanno scopo di lucro;
- Non devi finanziare lavori che beneficiano indirettamente o sono controllati da politici, pubblici ufficiali o loro parenti;
- Non devi sostenere organizzazioni che potrebbero avere un impatto negativo sulla reputazione della Società;
- Non devi fare pagamenti in contanti.

#### ESEMPI

Un pubblico ufficiale mi ha contattato per sapere se AGOS aiuterebbe a finanziare l'ente di beneficenza di sua moglie che si occupa di bambini svantaggiati. Cosa devo fare?

Devi contattare immediatamente il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance per valutare la situazione e definire il processo da seguire.

AGOS fornisce supporto finanziario a un'associazione di beneficenza che si occupa di ambiente da parecchi anni. Nell'ambito di un controllo sull'uso dei fondi, ho notato che i contributi finanziari erogati dal Gruppo sono stati usati per stampare volantini politici, il che non era lo scopo iniziale del sostegno fornito dal Gruppo. Inoltre, la società stampatrice è di proprietà della sorella del tesoriere dell'associazione. Cosa devo fare?

Devi parlarne immediatamente con il tuo responsabile o con il Responsabile della Funzione Compliance. Poi devi stabilire se il finanziamento all'associazione deve essere o meno rinnovato, tenendo conto dei rischi di conflitto d'interessi, nonché del rischio relativo all'uso indebito dei fondi erogati dal Gruppo.

## 6.8 SPONSORIZZAZIONI

Le sponsorizzazioni sono una forma di marketing tramite la quale la Società si accolla le spese di un progetto o di un programma per intero o in parte, al fine di ottenere visibilità su piattaforme o eventi mediatici.

#### IN DETTAGLIO

La Società trae beneficio dal fatto che i suoi loghi e brand sono presenti nell'ambito del progetto o del programma in questione e dal fatto che riceve una menzione speciale che dichiara che ha contribuito al finanziamento. Questo può riguardare organizzazioni non-profit o entità commerciali.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

Le sponsorizzazioni possono essere parte della strategia di marketing e comunicazione di AGOS. Le sponsorizzazioni devono rispettare i principi e le regole interne del Gruppo e non devono mai essere usate per dare indebito vantaggio, condizionare indebitamente o dare l'impressione di indebito condizionamento di qualsiasi persona che abbia potere decisionale.

Cosa devo fare?

- Devi selezionare attentamente l'organizzazione da sponsorizzare, seguendo pedissequamente le regole stabilite delle competenti procedure, non dimenticare di valutare anche l'esperienza e la reputazione dell'organizzazione.
- Devi redigere un contratto che contenga clausole di conformità da stipulare con l'organizzazione sponsorizzata;
- Devi presentare una richiesta scritta alla direzione competente. Nel caso in cui eventi o attività sponsorizzati siano controllati da politici, pubblici ufficiali o loro parenti, questo deve essere indicato nella tua richiesta;
- Devi ottenere e conservare le ricevute di tutte le spese sostenute e dei ricavi incassati nell'ambito della sponsorizzazione e registrarli nei libri contabili in base alle regole di contabilità.

Cosa non devo fare?

- Non devi sponsorizzare un'organizzazione che sia stata suggerita da un pubblico ufficiale;
- Non devi sponsorizzare un'organizzazione che beneficia indirettamente o è controllata da politici, pubblici ufficiali o loro parenti;
- Non devi sponsorizzare un'organizzazione che riguardi progetti in cui AGOS è coinvolta a fini commerciali.

ESEMPI

Nella mia qualità di rappresentante del servizio clienti presso la Direzione Partnership, sono stato contattato/stata contattata dal tesoriere di un gruppo che ha proposto che Crédit Agricole sponsorizzi un evento sportivo in cambio di un contratto del valore di diversi milioni di Euro. Come devo reagire?

Declina l'offerta perché comportamenti come questo costituiscono forme di corruzione. Devi parlarne immediatamente con il tuo responsabile o con il Responsabile della Funzione Compliance.

Ho letto in un giornale che un torneo sportivo sponsorizzato da AGOS è coinvolto in uno scandalo finanziario. Temo che il nome del Gruppo possa essere associato a tale scandalo. Come devo reagire?

Parlane immediatamente con il tuo responsabile o con il Responsabile della Funzione Compliance al fine di determinare la giusta linea d'azione da adottare: questa situazione potrebbe avere un impatto sulla reputazione del Gruppo e dei suoi dipendenti.

## **7. PROTEZIONE E REPUTAZIONE DEL GRUPPO**

### **7.1 RISERVATEZZA**

DEFINIZIONE

Riservatezza e segreto professionale sono i principi fondamentali nella professione di tutti noi. Devono essere un punto d'attenzione costante per tutti i dipendenti, a prescindere dall'area in cui svolgono i loro compiti.

#### IN DETTAGLIO

Sono riservate tutte le informazioni relative ai clienti, nonché ad AGOS e alle altre entità del Gruppo (ai loro dipendenti, clienti e alla loro organizzazione interna), i loro sistemi informativi, procedure di sicurezza, fornitori e subappaltatori. La divulgazione di informazioni riservate comporta la responsabilità dell'entità e del dipendente coinvolti. Quando ciò riguarda informazioni non disponibili al pubblico di una società quotata, una violazione della riservatezza può essere soggetta a sanzioni penali, amministrative e professionali. La riservatezza bancaria riguarda tutti i tipi e le forme d'informazioni sui clienti. Queste informazioni non possono essere rivelate all'esterno della Società, né possono essere condivise al suo interno con persone che non hanno necessità di accedere a tali informazioni per lo svolgere i loro compiti.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS garantisce la riservatezza in tutte le circostanze e la applica a tutti i tipi di supporti. Tutti i dipendenti di AGOS sono custodi e responsabili delle informazioni riservate che ricevono. I dipendenti possono usare tali informazioni internamente a scopi professionali e possono divulgarle al di fuori della Società soltanto se autorizzati a farlo o nei casi previsti dalla legge. I dipendenti di AGOS devono inoltre applicare il principio di riservatezza con il massimo rigore quando utilizzano social media. Sono responsabili di tutto quanto pubblicano su Internet riguardo il Gruppo e devono accertarsi di non divulgare informazioni su Internet che non divulgerebbero su altri mezzi. Questo principio di riservatezza si applica anche ai social network dedicati al business.

#### Cosa devo fare?

- Devi rispettare l'assoluta riservatezza delle informazioni a cui hai accesso riguardanti i clienti di AGOS e, più in generale, il Gruppo;
- Devi sempre ottenere l'esplicita autorizzazione scritta dei clienti quando hai bisogno di trasmettere un'informazione riservata che li riguarda;
- Devi condividere informazioni riservate soltanto all'interno di AGOS e del Gruppo, con le persone che ne hanno bisogno soltanto ai fini dei loro compiti;
- Devi indicare il massimo livello di riservatezza sui messaggi e-mail che contengono informazioni sensibili di cui deve essere garantita la sicurezza.
- Devi sempre accertarti che sia in vigore un accordo di riservatezza prima di condividere informazioni riservate con un professionista esterno;
- Devi proteggere le informazioni riservate da qualsiasi uso e accesso non autorizzati;
- Se hai dei dubbi sulle informazioni che vuoi diffondere sui social media, chiedi prima di farlo al tuo responsabile o al Responsabile della Funzione Compliance.

#### Cosa non devo fare?



- Non devi divulgare alcuna informazione sui clienti del Gruppo o del Gruppo Crédit Agricole a soggetti esterni;
- Non devi inserire alcuna informazione riservata in e-mail personali;
- Non devi postare alcuna informazione che potrebbe danneggiare i clienti, la tua società, la tua funzione o il Gruppo Crédit Agricole sui social o su altri media.

#### ESEMPI

Quando viaggio sui mezzi pubblici posso utilizzare il tempo per lavorare?

Gli schermi dei laptop senza filtri per la privacy possono essere facilmente letti da altri passeggeri. Non devi lavorare su documenti riservati in tali condizioni. Questo vale anche per i tablet e i telefoni cellulari.

Devo redigere il verbale di una riunione del Comitato Strategico Riservato un/una collega si è offerto/offerta di aiutarmi con la formattazione. Posso mandare al/alla collega il verbale per e-mail?

Devi garantire la riservatezza di questo documento e limitarne la circolazione. Se il tuo/la tua collega non ha partecipato alla riunione del Comitato Strategico, non lo puoi fare.

## **7.2. CONTRASTO AL RICICLAGGIO DI DENARO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO**

### DEFINIZIONE

Il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo sono fenomeni di dimensioni senza precedenti. Impattano la società civile in generale e lo sviluppo economico dei paesi. Questo consente al crimine di infiltrarsi nelle istituzioni finanziarie, di controllare certi settori economici e di corrompere organi amministrativi e governi, in avere effetti sulla vita dei cittadini e su principi chiave, quali la democrazia.

### IN DETTAGLIO

Il riciclaggio di denaro è il processo attraverso il quale denaro ottenuto con mezzi illeciti o criminali viene fatto sembrare pulito. Il riciclaggio di fondi di origine illecita ha anche lo scopo di finanziare il terrorismo. Il terrorismo può essere finanziato anche con fondi di provenienza lecita che sono usati al fine di realizzare un atto terroristico.

### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS è attiva nel contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo. Quindi, la Società monitora i flussi finanziari in conformità alla legge riguardante la protezione dei dati, della privacy, dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, al contempo contrastando la discriminazione e rispettando il segreto d'ufficio. Tutti i dipendenti devono contribuire, ai rispettivi livelli, a garantire vigilanza costante. Qualsiasi violazione di un obbligo espone gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti a responsabilità civile, penale, amministrativa e disciplinare. Inoltre, sono in gioco l'immagine e la reputazione di AGOS e del gruppo.

Cosa devo fare?

- Fai in modo di essere sempre informato/informata su questi argomenti, anche se non sei direttamente esposto/esposta a tali rischi;
- Se sei un dirigente, devi fare tutto quanto in tuo potere per fare in modo che i tuoi dipendenti siano bene informati su questi argomenti;
- Devi attivamente implementare le procedure sull'antiriciclaggio e sul contrasto del finanziamento al terrorismo;
- Devi porre particolare cura nel sapere tutto ciò che puoi dei tuoi clienti, dall'apertura del rapporto con la banca e per tutta la durata di questo;
- Devi essere sempre vigile e cercare di notare qualsiasi transazione inusuale, atipica o complessa che non ha una apparente giustificazione economica e potrebbe verosimilmente essere illecita;
- Chiedi ai clienti di fornire una spiegazione ragionevole delle loro transazioni;
- Rifiutati di eseguire qualsiasi transazione che non sia giustificata in termini economici o ove esistano dubbi sulle identità degli ordinanti o dei beneficiari;
- Segnala tutte le transazioni sospette alla Funzione Compliance e Antiriciclaggio.

Cosa non devo fare?

- Non devi mancare di applicare rigorosamente le procedure interne per motivi, ad esempio, commerciali;
- Non devi mai dire a clienti che sono sospettati di riciclaggio né rivelare tali informazioni a terzi;
- Non devi mai consigliare al cliente di porre in essere azioni che, anche solo potenzialmente, siano in contrasto con la normativa interna, nazionale ed europea;

#### ESEMPI

Ho notato che un cliente che ha appena sottoscritto una linea di credito revolving effettua prelievi consistenti in contanti tramite la sua carta collegata a tale linea di credito revolving.

Utilizzare grandi somme di denaro in contanti potrebbe configurare transazioni atipiche che sono soggette a vigilanza più intensa. Contatto immediatamente la Funzione Sicurezza Finanziaria che fa parte della medesima Direzione competente sulla Compliance.

Vedo che un cliente sta restituendo il suo finanziamento personale con assegni dell'azienda.

Cosa devo fare?

Devi informare il cliente che un prestito personale deve essere restituito tramite mezzi di pagamento a nome del titolare o co-titolare del contratto di finanziamento e che nessun prestito personale può essere restituito da una persona giuridica o da terzi.

Informa di questa transazione il team Sicurezza Finanziaria presso la Direzione competente sulla Compliance.

### 7.3 CONTRASTO ALL'EVASIONE FISCALE

#### DEFINIZIONE

A rigor di termini, l'evasione fiscale è l'atto di evitare o ridurre la fiscalità dovuta dichiarando il proprio patrimonio, profitti o reddito imponibili in un paese che è diverso da quello in cui dovrebbero essere dichiarati. L'evasione fiscale riguarda tanto le aziende che le persone fisiche che non dichiarano a fini fiscali. In senso più ampio, l'evasione fiscale implica l'uso di vari mezzi legali per ridurre il proprio onere fiscale. È diversa dalla frode fiscale, che è una pratica illecita.

#### IN DETTAGLIO

Due misure fiscali a cui AGOS deve essere conforme sono state istituite per combattere l'evasione fiscale, precisamente il Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) e l'Automatic Exchange of Information (AEOI, scambio automatico di informazioni):

- La normativa FATCA è stata introdotta per raccogliere informazioni sui beni e sui redditi di soggetti d'imposta statunitensi ("US persons") che vivono fuori dagli Stati Uniti;
- L'AEOI è un'iniziativa presa dall'OCSE per porre in essere scambi multilaterali di informazioni allo scopo di identificare i beni detenuti da residenti a fini fiscali che vivono al di fuori delle giurisdizioni di appartenenza.

#### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS tratta qualsiasi questione fiscale con integrità e trasparenza. Tutte le operazioni e le transazioni eseguite si basano su una realtà economica e AGOS non persegue l'elusione fiscale tramite strutture previste a tale scopo.

AGOS si obbliga a non eseguire o proporre operazioni esclusivamente a scopi fiscali, e a non fornire assistenza ai suoi clienti per eludere i loro obblighi fiscali in stati o territori le cui giurisdizioni sono classificate dall'UE come "non-cooperative" (paradisi fiscali) o che non hanno aderito all'Automatic Exchange of Information.

#### Cosa devo fare?

- Devi rispettare le procedure interne, le leggi e i regolamenti in vigore negli stati e nei territori in cui svolgiamo le nostre attività;
- Devi richiedere l'autorizzazione della Direzione Fiscale di Gruppo, la Direzione Affari Pubblici di Gruppo e la Direzione Compliance di Gruppo, prima di fare qualsiasi investimento in un'entità in uno stato o in un territorio straniero non-cooperativi;
- Devi sempre fare attenzione a, identificare e segnalare tempestivamente al Responsabile della Funzione Compliance qualsiasi azione tesa, direttamente o indirettamente, all'elusione di disposizioni fiscali;
- Mantieni aggiornati i file conoscenza del cliente con informazioni riguardanti la loro residenza fiscale (AEOI) e criteri di cittadinanza (FATCA) per l'attività di Deposito;

- In caso di dubbi, contatta il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità. Cosa non devo fare?
- Non devi deliberatamente coprire AGOS dai suoi obblighi fiscali;
- Non devi consigliare a un cliente e/o partecipare in un accordo finanziario teso ad eludere disposizioni fiscali;
- Non devi firmare autocertificazioni per conto dei tuoi clienti;
- Non devi rimuovere o nascondere informazioni al fine di occultare le prove del fatto che un'operazione è legata ad un paradiso fiscale.

#### ESEMPIO

Vivo in Italia e ho doppia cittadinanza italiana e statunitense. Non penso che dovrei essere considerato un cittadino statunitense. Dato che hai la doppia cittadinanza, sei considerato un Soggetto Statunitense ("U.S. Person") quindi soggetto ai relativi obblighi. Contrariamente alla maggior parte delle altre giurisdizioni, l'essere soggetti all'imposizione fiscale statunitense è legato alla cittadinanza e non al luogo di residenza. Questo significa che i cittadini statunitensi che vivono fuori dagli USA devono presentare una dichiarazione d'imposta annuale statunitense, indipendentemente da dove risiedono.

## **7.4. SANZIONI INTERNAZIONALI**

### DEFINIZIONE

Le Sanzioni Internazionali sono misure imposte contro uno o più stati, contro persone fisiche e persone giuridiche (ad esempio congelamento dei beni) e contro paesi o governi (misure di embargo). Le sanzioni sono imposte per combattere il terrorismo, attività di proliferazione nucleare e violazioni dei diritti umani.

### IN DETTAGLIO

La maggior parte delle sanzioni internazionali applicabili a livello di AGOS e dell'intero Gruppo Crédit Agricole è emessa, somministrata o imposta dal Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, dall'Unione Europea e dagli Stati Uniti, nonché da autorità locali competenti nei luoghi in cui opera il Gruppo.

### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS fa tutto quanto in suo potere per assicurare la piena conformità alla normativa sulle sanzioni internazionali, che può essere complessa e di ambito extraterritoriale in paesi e territori dove il Gruppo CA CF svolge le sue attività. È garantita la conformità a questi requisiti tramite il rafforzamento delle procedure interne e dei programmi concepiti per garantire la conformità alla legge sulle sanzioni internazionali. Esse sono applicabili a tutti i dipendenti del Gruppo CA CF, indipendentemente dal paese e dalle dimensioni dell'entità, e vanno anche oltre le attività puramente bancarie. AGOS non tollera alcuna violazione delle sanzioni internazionali.

Cosa devo fare?

- Devi arrivare a conoscere bene, a capire e a rispettare pienamente le politiche e procedure interne del Gruppo;
- Devi completare le sessioni di formazione annuali che sono obbligatorie per tutti i dipendenti;
- Devi sempre fare attenzione a, identificare e segnalare tempestivamente al Responsabile per le Sanzioni presso la Direzione competente sulla Compliance qualsiasi violazione o tentativo di violazione delle sanzioni internazionali, nonché qualsiasi azioni intrapresa, direttamente o indirettamente, per evitarle;
- Devi mantenere aggiornati e completi di file sulla conoscenza dei tuoi clienti;
- Devi monitorare la conformità delle operazioni alle sanzioni internazionali;
- In caso di dubbi, contatta il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità.

Cosa non devo fare?

- Non devi partecipare in alcuna transazione finanziaria che non hanno giustificazione per la loro complessità;
- Non devi rimuovere o occultare informazioni al fine di coprire le prove di una transazione con paesi o persone contro cui sono in vigore sanzioni internazionali;
- Non devi modificare strumenti o processi IT al fine di rimuovere informazioni che sono utili per rilevare il rischio riguardante le sanzioni internazionali;
- Non devi consigliare a un cliente e/o partecipare in un accordo finanziario teso ad eludere Sanzioni Internazionali.

#### ESEMPIO

Ho doppia cittadinanza italiana e statunitense e sono un/una dipendente di AGOS. A quale normativa devo fare riferimento?

Sei considerato/a una "U.S. Person" affiliata al Gruppo. Come tale, ovunque tu lavori, devi informare la Direzione Risorse Umane di questo tuo status. Inoltre, devi leggere attentamente la nota tecnica su questa materia. Questo è per garantire la tua conformità alle disposizioni di legge emesse dall'Office of Foreign Assets Control (OFAC) che ti riguardano e per garantire che, nell'esercizio dei tuoi compiti, tu rispetti le sanzioni internazionali imposte dagli Stati Uniti.

Voglio mettermi in contatto con un fornitore per un prototipo. Il fornitore ha sede in un paese contro cui sono in vigore sanzioni internazionali o in un paese che è incluso nell'elenco dei paesi considerati a rischio.

Cosa devo fare?

Prima di stabilire un rapporto, devi raccogliere le informazioni sulla proprietà sostanziale (titolare effettivo) e chiedere alla Funzione Sicurezza Finanziaria presso la Direzione competente sulla Compliance.

## 7.5 PREVENZIONE DELLE FRODI

### DEFINIZIONE

Una frode è un atto volontario posto in essere al fine di ottenere un beneficio materiale o immateriale, a danno di un terzo, persona fisica o organizzazione. In caso di violazione di leggi, regolamenti o regole interne, la frode si caratterizza per la violazione dei diritti degli altri e per il totale o parziale occultamento di un'operazione, una serie di operazioni o delle loro caratteristiche.

### IN DETTAGLIO

Esistono due tipi di frodi, distinti in base all'origine delle parti che agiscono con dolo:

- Frode esterna: un atto commesso da persone fisiche (clienti o altri), da soli o in gruppo al fine di ottenere fondi, documenti o informazioni che possono usare a loro beneficio e a danno di una società, dei suoi clienti o di terzi;
- Frode interna: un atto doloso commesso da un dipendente a danno della società per cui lavora o di interessi di terzi gestiti dalla società. La frode si può anche caratterizzare come atto doloso commesso da un dipendente con la complicità di persone esterne alla società. Quest'ultimo tipo si definisce frode mista.

### L'IMPEGNO DI AGOS

AGOS attribuisce grande importanza alla prevenzione delle frodi, per commettere le quali è utilizzato un numero sempre più alto di tecniche che stanno diventando sempre più sofisticate, soprattutto alla luce della trasformazione digitale. Per combattere il numero crescente di frodi, è essenziale affrontare la questione a tutti i livelli, a monte e a valle. Tutti i dipendenti, indipendentemente dalle loro mansioni, hanno un ruolo nella prevenzione delle frodi. Grazie alla vigilanza quotidiana di tutti nel Gruppo, possiamo prevenire e rilevare tentativi di frode.

#### Cosa devo fare?

- Devi conoscere bene la legge e le migliori pratiche riguardanti la prevenzione delle frodi, e devi applicarle responsabilmente con vigilanza costante;
- Se sospetti che qualcosa possa essere una frode o in caso di dubbi, allerta immediatamente il tuo responsabile e la Funzione competente per la Prevenzione, in modo che possano agire rapidamente;
- Se hai dubbi sull'identità del mittente di una e-mail, inoltra l'e-mail al tuo referente IT;
- Se sei un dirigente, devi valutare il rischio di frode insito nelle tue attività, e applicare i principi di buon comportamento e le regole professionali generali;
- Svolgi un'analisi sul rischio di frode all'inizio del processo di progettazione di tutte le nuove attività e nuovi prodotti;
- Rispetta il principio di segregazione di ruoli, in base a cui coloro che eseguono un'operazione non possono approvarla o disporla.

#### Cosa non devo fare?

- Non devi comunicare le tue password ad alcuna persona, non devi prestare il tuo badge d'accesso, e non devi lasciare informazioni o documenti riservati sulla tua postazione;
- Non devi mai aprire e-mail o allegati che provengono da mittenti sconosciuti;
- Non devi mai discutere questioni sensibili che coinvolgano il Gruppo Crédit Agricole in luoghi pubblici;
- Non devi usare supporti esterni (hard drive esterni o chiavette USB) senza prendere precauzioni.

## **7.6 PREVENZIONE DEGLI ABUSI DI MERCATO**

### DEFINIZIONE

L'insider trading, la manipolazione dei prezzi delle azioni e la diffusione di informazioni false o fuorvianti sono tutti esempi di abuso di mercato. Il contrasto all'abuso di mercato significa preservare l'integrità e la trasparenza dei mercati, e anche la fiducia del pubblico. Quindi, è responsabilità di tutti rispettare il principio di uguaglianza d'informazione fra gli investitori. In caso di violazione di queste regole, il fornitore di servizi d'investimento e le persone fisiche poste sotto la sua autorità potrebbero essere soggetti a sanzioni disciplinari, pecuniarie, civili e penali.

### IN DETTAGLIO

Se sono rese pubbliche informazioni riservate su una società quotata, queste informazioni "insider" possono influenzare il prezzo di mercato degli strumenti finanziari coinvolti o di quelli ad essi relativi. La divulgazione di informazioni riservate può essere in forma scritta o orale o tali informazioni possono essere semplicemente dedotte. Usare, trasmettere e raccomandare queste informazioni per proprio conto o per conto di terzi costituisce un atto di insider trading e, come tale, è assolutamente vietato e severamente punito.

### L'IMPEGNO DI AGOS

Il Gruppo ha implementato un sistema di barriere sulle informazioni a protezione contro l'insider trading. Tali disposizioni prevedono che le persone al corrente di informazioni privilegiate debbano rispettare il meccanismo di gestione di informazioni privilegiate in vigore nella loro entità. Le barriere assicurano anche stretto controllo degli scambi fra persone che, data la loro funzione, hanno accesso a informazioni privilegiate, e quelli che non hanno accesso a tali informazioni. In particolare, questo comporta la separazione fisica delle persone che svolgono attività o funzioni sensibili dalle persone che non svolgono tali attività o funzioni.

### Cosa devo fare?

- Devi prestare attenzione e adottare tutte le misure necessarie per evitare la divulgazione di informazioni privilegiate. Questo significa rispettare le barriere in vigore sulle informazioni;
- Se sei su una lista di utenti con privilegi, devi rispettare i relativi obblighi di astensione;
- Se pensi di essere in possesso di informazioni privilegiate, informa il tuo responsabile che a sua volta informerà il Responsabile della Funzione Compliance;

- Segnala immediatamente qualsiasi transazione sulla quale si sospetti abuso di mercato alla Direzione Compliance, che, dopo l'analisi, deciderà se è opportuno segnalare la transazione alle Autorità Competenti;
- Mantieni la riservatezza di tutte le eventuali dichiarazioni di transazioni sospette e, quindi, non comunicare con coloro che sono sospettati di aver commesso abuso di mercato, tanto che sia già dimostrato o meno.

Cosa non devo fare?

- Non devi usare informazioni privilegiate quando acquisisci o cedi strumenti, contratti, o titoli azionari o finanziari a cui sono relative tali informazioni, per tuo conto, per conto del Gruppo o per conto di terzi;
- Non devi comunicare informazioni privilegiate a terzi al di fuori del normale ambito dei tuoi compiti, a persone esterne al Gruppo o a dipendenti che non sono autorizzati ad accedere a tali informazioni;
- Non devi raccomandare di prendere posizioni su un titolo in base a informazioni privilegiate a terzi (dipendenti dell'entità o di un'altra entità del Gruppo, o a terzi esterni al Gruppo, ecc.).

ESEMPI

Durante la pausa caffè, ho sentito qualcuno parlare del fatto che il Gruppo sarebbe disposto ad acquisire una società quotata. Dopo aver controllato, ho scoperto che questa informazioni non era ancora stata resa pubblica. Posso eseguire transazioni finanziarie su questi titoli azionari sapendo che le informazioni non erano comunicate direttamente e chiaramente a me?

No. Le Autorità di Vigilanza su Mercati Finanziari (in Francia l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) ed in Italia la Consob) considerano un "insider" qualsiasi persona che ottiene informazioni privilegiate nello svolgimento dei suoi compiti, della sua professione o con altri mezzi.

Sono in metropolitana con un/una collega e vorrei parlare di qualcosa che è emerso durante una riunione. Posso parlarne subito?

No. Aspetta di essere in un luogo privato prima di discuterne: questo limiterà il rischio di divulgare possibili informazioni privilegiate che potrebbero essere sentite da una persona con cattive intenzioni.

## **7.7 USO DEI SOCIAL NETWORK**

DEFINIZIONE

Il termine "social network" generalmente si riferisce a tutti i siti web che possono essere usati per costruire una rete di contatti personali o professionali e per scambiare opinioni o informazioni.

IN DETTAGLIO



I social media (social network, blog, forum, ecc.) sono ormai parte della nostra vita quotidiana e riguardano tutti i dipendenti di AGOS, sia a livello personale che professionale. Tuttavia, presentano rischi e, dato il numero di diverse piattaforme mediatiche e il volume d'informazioni scambiato su di esse, essere padroni di questa forma di comunicazione è diventato una vera sfida.

## L'IMPEGNO DI AGOS

La strategia di AGOS è di essere presente su molte reti di social media (Twitter, Facebook, LinkedIn, ecc.), in modo da poter interagire con e rispondere alle richieste di clienti e stakeholder, prendendo nota dei commenti sul Gruppo e sui servizi che fornisce. Tranne che in casi di abuso, tutti i dipendenti di AGOS godono di libertà d'espressione, sia all'interno che all'esterno della Società. Tuttavia, tutti devono agire responsabilmente comportandosi in modo appropriato e adottando le migliori pratiche. I dipendenti possono usare i social network per scopi privati alla loro postazione, a condizione che non abusino di tale privilegio ma che ne facciano debito uso, su base occasionale, e senza allargare il loro diritto di libertà d'espressione a danno della Società, dei suoi direttori e dirigenti e dei colleghi di lavoro.

### Cosa devo fare?

- Devi rispettare le regole di riservatezza e il segreto bancario a cui sei vincolato/vincolata da obblighi professionali;
- Devi essere consapevole delle condizioni generali di utilizzo a proposito di come possono essere usati i tuoi dati personali e le informazioni che metti online;
- Presta particolare attenzione alle reti di social media i cui server hanno l'host in un paese straniero, che potrebbe avere regole sulla protezione dei dati personali diverse da quelle in vigore in UE;
- Controlla le funzioni delle tue impostazioni per garantire la riservatezza del tuo profilo e dei tuoi commenti;
- Specifica che sei l'unico responsabile dei tuoi commenti e che stai esprimendo la tua opinione personale;
- Non intervenire direttamente se leggi commenti negativi o diffamanti a proposito del Gruppo, in modo da non dare più visibilità agli autori. Nel caso in cui tu ti imbatte in commenti di questo tipo, inoltrali alla Direzione Comunicazione;
- In caso di dubbi sulla natura delle informazioni, non fare alcunché e chiedi al tuo responsabile.

### Cosa non devo fare?

- Non devi svolgere la tua attività commerciale sui social media senza aver ottenuto l'autorizzazione del tuo responsabile o senza aver condotto un'analisi dei rischi;
- Non devi esprimerti ufficialmente per conto di AGOS se non sei un portavoce nominato dalla Direzione competente per la comunicazione;

- Non devi fare alcun commento che possa danneggiare la tua posizione, o AGOS e i suoi dipendenti;
- Non devi fare commenti che siano critica malevola o insulti, o commenti che abbiano natura discreditante, diffamatoria o indiscreta e non divulgare informazioni riservate;
- Non devi usare le informazioni che sono protette da copyright di AGOS senza aver ottenuto il previo consenso scritto dalla Direzione competente o, in mancanza, dalla Direzione Comunicazione.

#### ESEMPI

Ho fatto alcune fotografie all'aperitivo d'addio per uno dei miei colleghi, e vorrei pubblicarle sulla mia pagina personale come ricordo.

Per rispettare il diritto alla protezione della propria immagine, devi chiedere la preventiva autorizzazione delle persone interessate. Per qualsiasi pubblicazione, devi valutare se esiste il rischio che possa danneggiare la tua reputazione o quella di altre persone fisiche o giuridiche.

Nell'ambito di un nuovo progetto, un/una collega ha suggerito che io crei un gruppo su LinkedIn in modo da poterci scambiare informazioni fra noi e condividere documenti.

Devi rifiutare: AGOS non consente ai suoi dipendenti di esercitare la loro attività commerciale sui social network, se non in casi davvero eccezionali. Suggestisci, invece, di aprire una comunità MOCCA o di usare Yammer per facilitare la vostra collaborazione.

Voglio creare o aggiornare il mio account LinkedIn o di altro social network e pubblicare informazioni sulla mia attività all'interno di AGOS.

Puoi presentare i tuoi compiti e le attività della Società in generale ma non puoi condividere informazioni riservate né fare alcun cenno ai tuoi compiti "sensibili".