



**CODICE DI CONDOTTA**  
**AGOS DUCATO S.p.A.**

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione**  
**del 25/10/2024**

**INDICE**

1. REVISIONI DEL DOCUMENTO.....	4
2. SCOPO DEL DOCUMENTO.....	4
3. AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE .....	4
4. IMPLEMENTAZIONE.....	5
5. STRUTTURA DEL DOCUMENTO .....	5
6. REGOLE DI COMPORTAMENTO PRATICHE – L’ETICA QUOTIDIANA.....	6
7. RAPPORTI CON CLIENTI E FORNITORI .....	8
7.1 RAPPORTI CON I CLIENTI .....	8
7.2 DATI PERSONALI DEI CLIENTI.....	10
7.3 SCELTA EQUA DEI FORNITORI.....	12
7.4 RAPPORTI RESPONSABILI CON I FORNITORI .....	13
7.5 CONCORRENZA.....	15
8. QUESTIONI SOCIALI, AMBIENTALI E SOCIETARIE.....	18
8.1 PROTEZIONE DEI DATI DEI DIPENDENTI .....	18
8.2 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO.....	19
8.3 NESSUNA DISCRIMINAZIONE .....	21
8.4 DIVERSITÀ E UGUAGLIANZA DI GENERE.....	23
8.5 CONTRASTO ALLE MOLESTIE .....	25
8.6 ATTIVITÀ EXTRA-PROFESSIONALI .....	26
8.7 STRATEGIA AMBIENTALE .....	28
8.8 CONTRIBUTI AI TERRITORI .....	30
9. ANTI-CORRUZIONE.....	31
9.1 CONTRASTO ALLA CORRUZIONE .....	32

**ad uso pubblico**

9.2 CONTRASTO AL TRAFFICO D'INFLUENZE E INTERAZIONE CON I PUBBLICI UFFICIALI ....	34
9.3 CONTRASTO AI FACILITATION PAYMENT .....	35
9.4 CONFLITTO DI INTERESSI.....	37
9.5 OMAGGI ED INVITI .....	38
9.6 AZIONI DI LOBBYING E FINANZIAMENTO A PARTITI POLITICI .....	40
9.7 PATROCINIO E ATTI DI BENEFICENZA .....	42
9.8 SPONSORIZZAZIONI.....	43
10. PROTEZIONE E REPUTAZIONE DEL GRUPPO.....	45
10.1 RISERVATEZZA.....	45
10.2 CONTRASTO AL RICICLAGGIO DI DENARO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO ...	46
10.3 CONTRASTO ALL'EVASIONE FISCALE.....	48
10.4 SANZIONI INTERNAZIONALI.....	50
10.5 PREVENZIONE DELLE FRODI .....	51
10.6 PREVENZIONE DEGLI ABUSI DI MERCATO .....	53
10.7 USO DEI SOCIAL NETWORK .....	55

## ad uso pubblico

**1. REVISIONI DEL DOCUMENTO**

La versione attuale e le revisioni successive alla prima emissione sono documentate tramite la seguente tabella:

<b>Data</b>	<b>Versione</b>	<b>Paragrafo</b>	<b>Oggetto della revisione</b>
22/11/2018	1	-	Primo rilascio
23/07/2020	2	4.5	Aggiornamento del Codice di Condotta in conseguenza dell'adozione del Programma di Compliance Antitrust.
25/10/2024	3		Revisione a seguito dell'aggiornamento del Codice di Condotta di Crédit Agricole SA.

**2. SCOPO DEL DOCUMENTO**

Il Codice di Condotta è concepito per essere una guida delle nostre azioni, decisioni e comportamenti di ogni giorno, mettendo "in pratica" gli impegni, i valori ed i principi espressi nel Codice Etico adottato da Agos e nella Carta Etica del Gruppo Crédit Agricole S.A. che si pongono a fondamento del comportamento etico e professionale che deve essere rispettato da tutti coloro che appartengono al Gruppo.

Il nostro Codice di Condotta rappresenta un'espressione concreta dei valori che condividiamo e che ci siamo impegnati a rispettare.

Il Codice di Condotta declina i valori del Gruppo in regole concrete e in indicazione di corretti comportamenti quotidiani, ponendosi come uno strumento e una guida che ci consente di rappresentare i nostri obblighi professionali e di adottare un comportamento coerente con l'etica ed i valori del Gruppo.

**3. AMBITO SOGGETTIVO DI APPLICAZIONE**

Il Codice di Condotta si applica a tutti gli amministratori, dirigenti, responsabili e dipendenti di Agos, indipendentemente dalla loro posizione e/o dalla funzione svolta.

Il Codice di Condotta viene pubblicato sul sito web istituzionale e reso disponibile agli stakeholder.

Ognuno deve conoscere e promuovere i valori ed i principi espressi nel Codice Etico e messi in pratica nel Codice di Condotta, assicurandone il rispetto nello svolgimento dei propri compiti.

**➤ RUOLI DIRIGENZIALI/MANAGERIALI E ASPETTATIVE**

In qualità di dirigente o di manager, devi far propri ed assicurare i valori del Gruppo sanciti nella Carta Etica e nel Codice Etico ed essere esemplare nell'applicazione dei principi del Codice di Condotta e dei regolamenti interni.

**ad uso pubblico**

In qualità di manager, devi assicurarti che il tuo team sappia che sei sempre disponibile ad ascoltare le loro esigenze ed a creare un clima di fiducia, in modo che i dipendenti non esitino a chiedere il tuo consiglio in caso di problemi.

Devi essere in grado di spiegare le indicazioni contenute nel Codice Etico e nel Codice di Condotta e le modalità applicative. In caso di dubbi, non esitare a consultare la struttura più qualificata per trattare la questione specifica (quali Compliance, Risorse Umane, Corporate Sustainability, etc.).

Devi essere vigile, comportarti in modo trasparente ed essere di esempio per il tuo team.

Dimostra che è assolutamente possibile raggiungere gli obiettivi prefissati rispettando al contempo l'etica e i valori del Gruppo Crédit Agricole.

**4. IMPLEMENTAZIONE**

Un team multidisciplinare, supportato dai Responsabili della Compliance, delle Risorse Umane e del Corporate Sustainability, è responsabile dell'attuazione, del monitoraggio e dell'aggiornamento del Codice di Condotta.

Il team si coordina con le strutture competenti per aggiornare regolarmente il Comitato di Sostenibilità. I contenuti del Codice potrebbero cambiare nel tempo. Il Codice non sostituisce i regolamenti e le procedure interne ed è vostro dovere e responsabilità consultarli e applicarli.

**5. STRUTTURA DEL DOCUMENTO**

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.

Il Codice di Condotta illustra, 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:

- 1. rapporti con i clienti e i fornitori;**
- 2. questioni sociali, ambientali e societarie;**
- 3. anti-corrruzione;**
- 4. protezione e reputazione del Gruppo.**

La tematica relativa ai conflitti di interessi - che costituiscono un argomento trasversale - è trattata nella sezione dedicata all'anti-corrruzione.

Per fornire ulteriori indicazioni, vengono riportati alcuni casi pratici applicativi di regole di condotta, senza pretese di esaustività.

Il documento non può infatti fornire una risposta a tutte le possibili domande, né affrontare tutti i casi possibili. Per tale motivo, nelle varie situazioni che possono accadere ognuno di noi si deve porre le seguenti domande:

## ad uso pubblico

➤ **CINQUE DOMANDE DA PORSI PER GARANTIRE UN COMPORTAMENTO ETICO**

- È legale?
- È in linea con il Codice Etico e con il Codice di Condotta?
- È nell'interesse dei nostri clienti e dei nostri stakeholder?
- Ho tenuto conto dei rischi derivanti e delle possibili conseguenze della mia decisione?
- Sarei a mio agio se la mia decisione fosse resa pubblica internamente o esternamente?

Se la risposta a una di queste domande è "no", oppure non sei certo della risposta, devi 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 delle tematiche segnalate.

➤ **REGOLA FONDAMENTALE DA RICORDARE**

Laddove tu possa notare o sospettare una azione o un comportamento non conforme, ricorda che puoi utilizzare il sistema interno di segnalazione delle violazioni cd. *whistleblowing* istituito in conformità alla normativa di riferimento per rafforzare la prevenzione dei rischi, fornendo a tutto il personale, interno ed esterno ed ai partner, i mezzi per segnalare eventi che ricadono nell'ambito di applicazione della Policy "*whistleblowing*".

**6. REGOLE DI COMPORTAMENTO PRATICHE – L'ETICA QUOTIDIANA**

L'Etica è un processo volto ad assicurare costantemente la BUONA CONDOTTA delle nostre azioni, nel rispetto dei valori e dei principi condivisi all'interno dell'azienda e nei confronti degli stakeholder, in coerenza con le aspettative della Società. L'incorporazione di tali valori e principi all'interno delle regole di condotta per l'attività professionale assicura la nostra etica. Il Codice Etico individua linee guida da seguire nel nostro processo decisionale.

➤ **IN DETTAGLIO**

L'Etica riguarda:

- i valori del Gruppo (responsabilità, prossimità, solidarietà) - che comprendono principi etici quali il rispetto degli altri, la lealtà, la trasparenza, etc. - declinati nelle "regole di condotta" quotidiane (quali ad esempio la prevenzione della discriminazione). Nostro obiettivo è quello di "Agire ogni giorno a vantaggio dei nostri clienti e della società";
- l'approvazione e l'adozione di questi valori da parte del Consiglio di Amministrazione della Società;
- la mission necessaria a far conoscere ed a far rispettare i valori, i principi e le regole di comportamento adottate nella vita lavorativa e nei rapporti con gli stakeholder.

La conformità riguarda il contesto normativo, il rispetto delle norme applicabili alle istituzioni finanziarie, nonché le modalità per assicurare tale rispetto, attraverso:

**ad uso pubblico**

- l'implementazione di regolamenti e procedure interne di attuazione delle norme;
- l'esistenza di una funzione di controllo che consenta alla Società di prevenire i rischi di non conformità.

Mentre l'etica promuove il rispetto dei valori e delle regole di comportamento, lo scopo della conformità è quello di prevenire violazioni dei principi etici e della normativa di riferimento al fine di proteggere la Società da sanzioni e da rischi reputazionali.

**"AGIRE IN MODO ETICO" SIGNIFICA:****➤ *ESSERE RESPONSABILI NEI NOSTRI RAPPORTI CON I CLIENTI E CON I FORNITORI***

Tutti i rapporti devono essere stabiliti in conformità ai principi di lealtà e solidarietà, nonché agli impegni assunti 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.

**➤ *RISPETTARE LE PERSONE***

Nei rapporti fra i dipendenti della Società o con tutti i suoi stakeholder, devono trovare rigorosa applicazione il rispetto dei diritti umani e dei 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 ASSUNTI DALLA SOCIETÀ***

Per AGOS questo comporta l'implementazione di una strategia di utilità per i nostri clienti e per la società, in modo che possiamo condividere il valore creato in tal modo. Tutti gli amministratori, i dirigenti, i responsabili ed i dipendenti agiscono nel rispetto della Responsabilità Sociale d'Impresa assunta dalla Società per integrare, all'interno delle proprie attività, gli impegni relativi al rispetto ambientale ed alla coesione sociale.

**➤ *ESSERE VIGILI E PREVENIRE LA CORRUZIONE ED IL TRAFFICO DI INFLUENZE***

Il contrasto alla corruzione è un obiettivo fondamentale per il bene comune. In termini di prevenzione della corruzione e del traffico d'influenze, AGOS deve rimanere fedele ai propri valori, in particolare: onestà, integrità, lealtà, trasparenza, imparzialità. La componente anti-corruzione incorpora i principi fondamentali relativi all'implementazione di misure idonee a prevenire, individuare e contrastare pratiche di corruzione o di traffico d'influenze, applicando un sistema di "tolleranza zero". Altre aree comprendono omaggi e inviti, *facilitation payment*, conflitti d'interesse, patrocinio, sponsorizzazioni e azioni di lobbying.

**ad uso pubblico****➤ *ESSERE VIGILI TUTTI I GIORNI***

Dobbiamo assumerci la responsabilità dell'uso che può essere fatto delle risorse e delle informazioni disponibili all'interno della Società e prevenire eventuali rischi di conflitto d'interessi. Dobbiamo anche assicurare 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 la buona immagine di AGOS e del Gruppo a livello interno ed a livello esterno. Il rischio di pubblicità negativa, in modo particolare sui social network, potrebbe potenzialmente causare danni all'immagine di AGOS ed a quella del Gruppo ed incrinare la fiducia che i nostri clienti ripongono in noi. Per evitare tutto questo, dobbiamo fare attenzione a preservare la nostra reputazione, rispettando tutti i principi ed i valori indicati nel Codice Etico e nel Codice di Condotta, evitando di fare affermazioni che impegnino AGOS ed il Gruppo senza autorizzazione ed evitando di divulgare informazioni riservate sul nostro ambiente professionale.

**7. RAPPORTI CON CLIENTI E FORNITORI****7.1 RAPPORTI CON I CLIENTI****➤ *CONTESTO***

AGOS pone al centro del proprio agire la fiducia e la soddisfazione dei clienti e dei soci.

AGOS richiede a tutti i dipendenti che assicurino, come prioritario, l'interesse della clientela.

**➤ *IN DETTAGLIO***

Per accertare il conseguimento delle aspettative e degli interessi della clientela, vengono condotti sondaggi sul grado di soddisfazione clienti per tutte le linee di business e per tutti i mercati.

I reclami dei clienti sono gestiti internamente con il 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.

**ad uso pubblico****➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

Il Gruppo vuole instaurare rapporti sostenibili con i clienti. La Società si impegna a sostenere i suoi clienti sempre e in qualsiasi momento, facilitando loro la vita, aiutandoli a realizzare i loro progetti, fornendo loro consulenza e proponendo soluzioni idonee a soddisfare le loro esigenze.

Il Gruppo si impegna inoltre a fornire supporto e servizi a tutti i propri clienti, in particolare avvisandoli di situazioni rischiose e sostenendoli nel superamento di periodi di difficoltà in seguito a crisi nella vita privata, incidenti o situazioni finanziarie precarie.

Il Gruppo investe e introduce costantemente innovazioni per sviluppare e rafforzare i rapporti con i clienti, soprattutto tramite la propria architettura digitale, adottando un modello di multicanalità che è 100% umano e 100% digitale, con lo scopo di offrire ai clienti una esperienza di credito al consumo che combini efficienza e attenzione al cliente, con un approccio pienamente in linea con la protezione dei dati personali.

***Cosa devo fare?***

- Ascolta i clienti e tieni conto dei loro interessi in tutto quello che proponi;
- Fai in modo di conoscere al meglio i 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;
- Assicura che tutti i prodotti/servizi offerti ai clienti siano stati valutati dal Comitato NANP con particolare riferimento agli aspetti di conformità alle normative vigenti, alle informative necessarie per la clientela ed all'adeguatezza del prodotto/servizio alle esigenze della clientela;
- 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, etc.;
- 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 dagli organi competenti.

## ad uso pubblico

**CASI PRATICI**

*Nelle fasi di consulenza al cliente potrebbe capitarmi che il cliente richieda di posticipare le rate e io mi rendo conto che la sua situazione finanziaria sta peggiorando. Quale comportamento devo assumere?*

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

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

Ci si deve accertare che il prodotto assicurativo proposto al cliente sia coerente con i 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 per la perdita del lavoro.

*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 immettere 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 immettere il prodotto o il servizio sul mercato fino a quando non siano rimosse tutte le condizioni.

*Voglio modificare il contenuto del materiale di comunicazione relativo ai nostri prodotti. Quali precauzioni devo assumere?*

Prima di distribuire qualsiasi supporto documentale alla clientela, si deve verificare che il documento sia stato in precedenza validato dalla Direzione competente. Qualsiasi comunicazione riguardante prodotti o servizi di AGOS effettuata da un business provider deve avere la previa approvazione delle direzioni competenti di AGOS.

**7.2 DATI PERSONALI DEI CLIENTI****➤ CONTESTO**

In linea con il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali e con il Codice Privacy, AGOS ha la propria policy e le proprie procedure sulla protezione dei dati personali che forniscono un quadro di riferimento per i dipendenti che trattano questo tipo di dati.

**➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

La Società assume l'impegno di agire in modo etico e responsabile, adottando un approccio trasparente nei rapporti con i clienti improntato alla protezione dei dati.

## ad uso pubblico

***Cosa devo fare?***

- Coinvolgi il Data Protection Officer (Responsabile della Protezione dei Dati – “D.P.O.”) all’inizio dei progetti per assicurare piena conformità a tutte le disposizioni normative sulla protezione dei dati personali;
- Coinvolgi nei progetti rappresentanti ed esperti di sicurezza informatica;
- Assicurati che il progetto sia in linea con i principi e le regole della policy e delle procedure sulla protezione dei dati personali: sicurezza, integrità e affidabilità, etica, trasparenza e istruzione, etc.;
- In caso di dubbi, contatta sempre il Data Protection Officer (“D.P.O.”).

***Cosa non devo fare?***

- Non devi proporre progetti che comportino il trattamento dei dati personali senza prima aver verificato la conformità di tali progetti con il Data Protection Officer (“D.P.O.”);
- Non devi fare alcun uso di dati personali in violazione delle regole della policy e delle procedure sulla protezione dei dati personali;
- Non devi mai trattare dati personali per scopi diversi da quelli stabiliti o senza che l’interessato ne sia informato in anticipo;
- Non devi mai violare le regole e le raccomandazioni tese a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali, in particolare consentendo l’accesso ai dati a soggetti non autorizzati.

***CASI PRATICI***

*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 regole della policy e delle procedure sulla protezione dei dati personali e chiedi al Data Protection Officer (“D.P.O.”).

## ad uso pubblico

**7.3 SCELTA EQUA DEI FORNITORI****➤ CONTESTO**

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

**➤ IN DETTAGLIO**

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

**➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

Perché tale scelta sia equa, tutte le società devono ricevere il medesimo trattamento da parte dell'appaltante, il decisore (o i decisori) e/o eventuali altri dipendenti coinvolti e la scelta deve basarsi su elementi obiettivi. Questo implica che l'appaltante, i decisori e/o eventuali altri dipendenti coinvolti adottino un atteggiamento responsabile ed equo nei confronti delle società offerenti per tutta la durata della gara d'appalto. Di conseguenza, si deve evitare di prendere in considerazione interessi 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, etc.);
- 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 successivamente modificate), i medesimi dati e materiali documentali (documenti di gara, specifiche, documentazione tecnica, documentazione funzionale, etc.);
- 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;
- In caso di interruzione delle trattative in fase avanzata, il partner dovrebbe essere informato il prima possibile e l'interruzione dovrebbe essere supervisionata;
- Sii sempre trasparente durante tutta la procedura di gara.

***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

## ad uso pubblico

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;
- Non devi interrompere le trattative improvvisamente senza prima avvisare l'offerente dell'intenzione di porre fine alle trattative.

**CASI PRATICI**

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

Assolutamente vero, 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, dal momento che questo potrebbe influenzare il tuo giudizio nella selezione del fornitore.

*Ho contattato ed incontrato una società che risponde perfettamente alle 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 necessità.

**7.4 RAPPORTI RESPONSABILI CON I FORNITORI****➤ CONTESTO**

È necessaria la dovuta *due diligence* per garantire che tutti gli operatori della *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, della normativa sul lavoro, del contrasto a tutte le forme di discriminazione, della promozione della diversità, nonché della protezione dell'ambiente e dell'etica di impresa. Se un operatore all'interno della *supply chain* non

## ad uso pubblico

agisce in conformità a tali impegni e principi, questo potrebbe seriamente impattare sui risultati, la reputazione e l'immagine del Gruppo.

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E 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 processi;
- Promozione di rapporti sostenibili ed equilibrati;
- Prevenzione della corruzione, applicando regole rese note ai fornitori;
- Conduzione di un'analisi complessiva di tutti i costi conseguenti all'acquisto e alla gestione di beni e/o di servizi oggetto di contratto col fornitore;
- Integrazione dei criteri di selezione dei fornitori in termini di rispetto e tutela dell'ambiente e responsabilità sociale d'impresa;
- Promozione dei territori scegliendo fornitori locali laddove adeguati;
- Monitoraggio della dipendenza dal fornitore.

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 i 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 ed 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 una tempistica di *turnaround* sufficiente in caso di cambio di fornitore;
- Devi prevenire situazioni che possano compromettere rapporti sostenibili ed equilibrati con i fornitori;
- Devi illustrare ai dipendenti le precauzioni da adottare in caso di comprovata dipendenza economica con un fornitore.

## ad uso pubblico

***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, 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 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.

***CASI PRATICI***

*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 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) raccoglierà informazioni sul fornitore con riguardo alla sua dipendenza economica e proporrà soluzioni alternative. Nel caso in cui il servizio fosse bruscamente interrotto, il rischio potrebbe essere finanziario, operativo e/o legale, anche rispetto al periodo di preavviso stabilito per la rescissione del contratto.

**7.5 CONCORRENZA****➤ CONTESTO**

Le norme sulla concorrenza contengono una serie di regole applicabili alle imprese sia private che pubbliche che operano in diversi mercati. Una delle principali finalità delle norme sulla concorrenza è quella di assicurare la libera e leale concorrenza e di garantire la tutela dei consumatori.

Il mancato rispetto delle norme antitrust comporta gravi rischi legali, sanzionatori e reputazionali.

**➤ IN DETTAGLIO**

Molti tipi di comportamenti, quali i cartelli e l'abuso di posizione dominante, possono mettere a rischio la libera concorrenza.

**ad uso pubblico**

Un cartello è un accordo, pratica concordata o collaborazione pianificata ed intenzionale fra società con lo scopo o l'effetto, anche solo potenziale, di coordinare le pratiche/comportamenti al fine di limitare la concorrenza.

Un accordo con una società, che sia o meno concorrente, può assumere la forma di accordo orale, scritto, formale o informale (ad esempio, durante un pranzo di lavoro, o ad un evento di un'associazione di categoria, etc.).

Tra le forme di cartello si ricordano, ad esempio, il fissare congiuntamente i prezzi di vendita o le condizioni commerciali, la suddivisione 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, anche in modo da adottare politiche dei prezzi tese ad eliminare i concorrenti o strategie di preclusione commerciale e pratiche discriminatorie, etc..

L'abuso di dipendenza economica è caratterizzato dalla situazione in cui un'impresa sfrutta abusivamente lo stato di dipendenza in cui si trova un partner commerciale.

Si ritiene inoltre che alcuni comportamenti restringano la concorrenza e siano pertanto vietati indipendentemente dal loro effettivo impatto sul mercato. Si tratta, ad esempio, di pratiche restrittive volte all'ottenimento di vantaggi ingiustificati o sproporzionati, squilibrio significativo, interruzione improvvisa dei rapporti commerciali instaurati, etc..

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

Tutte le attività devono essere svolte nel pieno rispetto delle norme antitrust il cui principio di base è che le società che operano in un mercato devono determinare la loro strategia autonomamente.

Sono pertanto 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 (quali, ad esempio, informazioni sui prezzi e sugli andamenti, elenco dei clienti, capacità di mercato e metodi di distribuzione, strategie e costi, etc.).

È possibile scambiare determinate informazioni solo qualora tali informazioni siano rese pubbliche. Tali informazioni devono essere in forma aggregata e non separata.

***Cosa devo fare?***

- Devi evitare di trattare questioni sensibili quando interagisci con terzi, indipendentemente dal contesto;
- Se durante una conversazione con terzi vengono riferite questioni sensibili, termina la conversazione e informa immediatamente il tuo responsabile e il Responsabile di Compliance Antitrust;
- Se ha dei dubbi sul fatto che alcune informazioni siano sensibili, verificalo con il Responsabile di Compliance Antitrust prima di avere discussioni con un concorrente o all'interno di un'associazione di categoria;

## ad uso pubblico

- In caso di interlocuzioni con concorrenti, devi assicurarti della liceità dello scambio, indicare chiaramente lo scopo dello scambio, limitare la discussione esclusivamente a tale scopo e conservarne registrazione scritta;
- Devi contattare la Direzione Legale prima di stipulare qualsiasi accordo che possa verosimilmente avere un effetto significativo in termini di concorrenza sul mercato interessato, interessando il Responsabile di Compliance Antitrust.

***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 di clienti, territori o mercati con concorrenti;
- Non devi boicottare clienti o fornitori;
- Non devi trattare né prevedere clausole tese a limitare la libertà commerciale dei partner del settore senza prima chiedere una consulenza alla Direzione Legale ed al Responsabile di Compliance Antitrust secondo le procedure interne.

***CASI PRATICI***

*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 argomenti 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 ad incontri, assicurati di avere l'ordine del giorno.

In caso di non-conformità con le regole sulla concorrenza, abbandona l'incontro e fai verbalizzare la tua opposizione allo scambio di informazioni sensibili ed il tuo abbandono della riunione.

Non esitare a chiedere il supporto del Responsabile di Compliance Antitrust per sapere quale atteggiamento deve essere tenuto prima, durante e dopo eventuali incontri ai quali partecipano anche concorrenti.

## 8. QUESTIONI SOCIALI, AMBIENTALI E SOCIETARIE

### 8.1 PROTEZIONE DEI DATI DEI DIPENDENTI

#### ➤ *CONTESTO*

Ognuno ha diritto al rispetto della propria privacy. I dati personali possono essere raccolti, trattati e conservati soltanto per scopi specifici e legittimi. Questa regola deve essere conosciuta da tutti i dipendenti.

#### ➤ *IN DETTAGLIO*

L'utilizzo dei dati è strettamente regolato e 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 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. Devono essere rispettate le regole e le procedure interne.

#### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

In un contesto in cui, alle persone, viene richiesto sempre di più di comunicare i propri dati personali in forma elettronica, il Gruppo ha previsto un proprio Codice basato su cinque principi: integrità e affidabilità, etica, trasparenza ed istruzione, sicurezza e controllo da parte del cliente sull'utilizzo dei propri dati. In qualità di datore di lavoro, AGOS aderisce al medesimo processo e garantisce ai propri 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;
- Assicura che ogni trattamento di dati personali sia censito nel registro dei trattamenti dei dati personali secondo le procedure interne;
- Informa i 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;

## ad uso pubblico

- Devi richiedere che tutti gli eventuali dati che sono inaccurati o incompleti siano completati o rimossi;
- In caso di appalto, 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.

***CASI PRATICI***

*Nell'ambito delle mie mansioni, ho accesso ai dati personali di tutti i dipendenti. Non ho avuto il tempo di finire il file da scrivere entro la giornata lavorativa e ho copiato le informazioni sulla mia chiavetta USB in modo da poter continuare 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 "D.P.O."). 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.

**8.2 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO****➤ CONTESTO**

Le società devono garantire la sicurezza e proteggere la salute fisica e mentale dei loro dipendenti. Le misure richieste 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 DEL GRUPPO E DI AGOS**

Tutti coloro che lavorano per o con la Società devono essere in grado di esprimere il loro pieno potenziale in un ambiente sicuro e privo di rischi. La Società si impegna ad attuare le misure necessarie per garantire la sicurezza e proteggere la salute fisica e mentale dei suoi dipendenti. Considerato che la sicurezza sul lavoro dipende anche da tutti noi, in base alla formazione ricevuta

## ad uso pubblico

e al meglio delle loro capacità, tutti i dipendenti della Società devono prestare attenzione alla propria salute e sicurezza ed a quella delle altre persone che possono essere impattate da azioni o omissioni 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, ai programmi di formazione ed alle visite mediche organizzate dalla Società e la segnalazione di qualsiasi situazione che potrebbe costituire un rischio per la sicurezza sul posto di lavoro a Health & Physical Security.

***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 nell'ambiente di lavoro.

***CASI PRATICI***

*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.*

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 sul lavoro, in modo che questi possa porre rimedio alla situazione e adottare le misure necessarie per garantire la sicurezza di tutte le persone.

### 8.3 NESSUNA DISCRIMINAZIONE

#### ➤ *CONTESTO*

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

#### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

Il Gruppo si impegna a sensibilizzare i suoi direttori, responsabili e dipendenti in merito al 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.

L'obiettivo del Gruppo contro la discriminazione è quello di consentire a tutti gli individui una prospettiva uguale ed equa al fine di poter accedere alle medesime opportunità. Ciò significa sostanzialmente che gli individui che si trovano in situazioni analoghe devono ricevere un trattamento simile e non devono essere trattati in modo meno favorevole semplicemente a causa di una particolare loro caratteristica.

Di seguito sono riepilogati i criteri di possibile discriminazione:

- origine;
- genere;
- situazione familiare;
- gravidanza;
- aspetto fisico;
- particolare vulnerabilità di una persona derivante dalla propria situazione socioeconomica che è chiara o nota a terzi;
- cognome;
- indirizzo;
- informazioni bancarie;
- stato di salute;
- perdita di autonomia;
- disabilità;
- caratteristiche genetiche;
- morale;
- orientamento sessuale;

## ad uso pubblico

- identità di genere;
- età;
- opinione politica;
- attività sindacali o cooperative;
- lingua/idioma diverso da quello di residenza;
- effettiva o presunta appartenenza o non appartenenza ad un gruppo etnico, ad una nazionalità o ad una presunta razza;
- esercizio di un mandato elettivo;
- convinzioni religiose.

***Cosa devo fare?***

- Devi opposti a tutte le forme di discriminazione nei confronti di dipendenti, clienti, fornitori di prodotti e servizi e nei confronti di chiunque abbia rapporti con AGOS;
- Non devi accettare alcuna pratica o comportamento che possa essere discriminatorio nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti, etc. Fornisci il tuo aiuto, parlane e, se necessario, consultati con il tuo responsabile e con la Direzione Risorse Umane;
- Se sei un dirigente/responsabile, 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.

***CASI PRATICI***

*Un dipendente mi riferisce 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.

## 8.4 DIVERSITÀ E UGUAGLIANZA DI GENERE

### ➤ *CONTESTO*

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, sostiene l'uguaglianza di genere e la tutela della diversità.

L'art. 4 della Costituzione Italiana stabilisce il diritto al lavoro per tutti i cittadini. Spetta allo Stato prevedere le condizioni per garantire tale diritto anche alle persone con disabilità.

La Legge 28 marzo 1999, n. 68 e smi. contiene le "Norme per il diritto al lavoro dei disabili"; identifica le persone appartenenti alle categorie protette; elenca in dettaglio i servizi del collocamento obbligatorio, le modalità di assunzione, le agevolazioni per chi assume un lavoratore o una lavoratrice di una categoria protetta e anche il rapporto di lavoro dei disabili obbligatoriamente assunti.

La predetta Legge 28 marzo 1999, n. 68 e smi. stabilisce che ogni azienda pubblica o privata ha l'obbligo di assunzione di persone rientranti nelle categorie protette. Per le aziende con oltre 50 dipendenti il 7% dei lavoratori deve essere assunto dalle categorie protette.

Agos ottempera alla sopra citata normativa anche attraverso Convenzioni specifiche con Cooperative sociali sul territorio nazionale, ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 10 settembre 2003, n.276.

Sempre in considerazione del numero dei dipendenti superiore a 50 unità, ogni due anni l'Azienda è tenuta a compilare un Rapporto sulla situazione del Personale maschile e femminile (art. 46, D.Lgs. 11 aprile 2006, n. 198 "Codice delle Pari Opportunità" e successive modificazioni) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, con l'obbligo di darne informazione alle Rappresentanze Sindacali Aziendali.

Inoltre, le aziende con 50 o più dipendenti devono concludere un accordo sulla parità di genere sul lavoro o, in caso contrario, elaborare un piano di azione.

Questo accordo si basa su una valutazione delle disuguaglianze esistenti tra donne e uomini sul posto di lavoro e, in particolare, serve come base per preparare un piano di azione per ridurre le discrepanze individuate e per monitorare e promuovere l'uguaglianza sul posto di lavoro.

Tra le citate opzioni, AGOS ogni anno, operando una valutazione sulle situazioni in essere, elabora interventi ad hoc che possano ridurre eventuali disuguaglianze rilevate.

### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

Oltre agli obblighi previsti dalla legge, il Gruppo ritiene che la diversità sia un fattore che aumenta la performance e l'attrattività. Promuovere la diversità 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

## ad uso pubblico

impegno si riflette in azioni concrete, quali la promozione di donne in 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 e a discriminazione, benché il fine di tali processi fosse inizialmente inteso a risolvere le disuguaglianze.

***CASI PRATICI***

*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 sul fatto di promuovere una donna?*

In particolare 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 occupare.

*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 in merito alla 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 in modo che l'integrazione del nuovo dipendente nel team sia svolta nel miglior modo possibile.

## 8.5 CONTRASTO ALLE MOLESTIE

### ➤ *CONTESTO*

La normativa punisce le molestie nei confronti di altri, anche commesse tramite commenti o comportamenti ripetuti il cui scopo o effetto sia quello di causare un deterioramento delle condizioni di lavoro, 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 creino 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.

### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

La Società si impegna a garantire la prevenzione e la repressione di condotte che possano costituire molestie perpetrate nei confronti di lavoratori/ci, collaboratori/ci e/o fornitori dell'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.

Tutti i principi di cui sopra sono contenuti ed esplicitati nelle disposizioni in tema di whistleblowing, nei principi cardine del Codice Etico e ripresi anche nell'Accordo Sindacale in materia di Violenza di genere siglato con le Rappresentanze dei lavoratori in data 14 luglio 2022 che estende la tutela dei lavoratori/ci anche ai casi di violenza domestica. Al fine di orientare, informare e supportare i dipendenti nella lotta contro le molestie sessuali ed i comportamenti sessisti in ogni ambito incluso quello domestico, AGOS, per mezzo della Direzione Risorse Umane – D&I Officer, mette a disposizione dei dipendenti soluzioni di aiuto concreto (supporto legale, psicologico, economico e altro).

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

- Devi conoscere le politiche e le procedure interne della Società in materia di prevenzione delle molestie;

## ad uso pubblico

- Devi contattare la Direzione Risorse Umane se vieni a conoscenza di un caso di molestie ed effettuare una segnalazione di whistleblowing.

***Cosa non devo fare?***

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

***CASI PRATICI***

*Un/una mio/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, mettiti 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 e fai una segnalazione di whistleblowing.

*Un/una collega ha un atteggiamento molto intimidatorio e umiliante. Fa frequenti allusioni sessuali nei miei confronti e compie 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 e fare una segnalazione di whistleblowing, in modo da allertare 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.

**8.6 ATTIVITÀ EXTRA-PROFESSIONALI**➤ ***CONTESTO***

Un'attività extra-professionale è un'attività svolta 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

## ad uso pubblico

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, questo obbligo comporta il fare attenzione a non compromettere 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 dalla Direzione Risorse Umane che valuta i potenziali impatti, sia in termini reputazionali che di eventuali conflitti d'interesse.

***Cosa devo fare?***

- Devi informare in anticipo il tuo responsabile e la Direzione 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 fornirti spiegazioni in merito.

***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 che 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, per le tue attività extra-professionali, le attrezzature e le risorse che ti vengono messe a disposizione nell'ambito del tuo lavoro.

***CASI PRATICI***

*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.

## 8.7 STRATEGIA AMBIENTALE

### ➤ *CONTESTO*

La Commissione Europea definisce la Responsabilità Sociale d'Impresa ("C.S.R.") come la responsabilità delle imprese per quanto riguarda gli effetti che hanno sulla società e, più specificamente, il modo in cui le imprese integrano le preoccupazioni sociali e ambientali nelle loro operazioni commerciali e nella loro interazione con i loro stakeholder su base volontaria.

La Responsabilità Sociale d'Impresa rappresenta il contributo delle imprese alle tematiche legate allo sviluppo sostenibile.

### ➤ *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 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 DEL GRUPPO E DI AGOS*

La Società vuole essere attore impegnato nel processo di giusta transizione climatica. Mentre la crescita economica porta progresso e inclusione sociale, le emissioni di gas serra intensificano il cambiamento climatico e l'ingiustizia sociale nel lungo periodo. La sfida è riuscire a dissociare con successo la crescita economica dalla produzione di emissioni di gas serra. AGOS vuole sostenere questa trasformazione e integrare la questione climatica e della coesione sociale al centro delle proprie attività.

Una strategia climatica basata su un approccio scientifico:

- P9XCA, una delle metodologie spaziali per la misurazione dell'ambito 3
- Attuazione di una strategia climatica convalidata da Crédit Agricole SA che garantisce la certificazione da parte di un organismo terzo indipendente
- Governance dedicata che tenga conto dell'intera strategia CSR

L'impegno ecologico nei bilanci delle entità del Gruppo:

- Il finanziamento di una nuova auto su due sarà verde (ibrida o elettrica) entro il 2025
- Ridurre l'impronta di carbonio del portafoglio finanziario automobilistico del -50% entro il 2030
- 1 miliardo di euro in circolazione per finanziare la ristrutturazione energetica entro il 2025

Misure per ridurre la nostra impronta operativa:

## ad uso pubblico

- Ridurre l'impronta di carbonio diretta del Gruppo CAPFM del -25% entro il 2025 e del -50% entro il 2030.

Esempio:

- La flotta di CAPFM (veicoli executive) è passata dal 90% di veicoli diesel al 90% di veicoli elettrici o ibridi.
- CAPFM offre ai dipendenti assistenza finanziaria per l'acquisto di un veicolo elettrico

Integrazione delle sfide della transizione energetica nelle relazioni con i clienti:

- Sostegno alle start-up e alle PMI innovative in campo ambientale;
- Offerte di prodotti e servizi che tengono in considerazione la tutela ambientale.

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

- Considerare gli impatti ambientali diretti e indiretti generati dalla mia attività professionale;
- Impegnarmi, come *influencer* per un'economia più sostenibile, a contribuire al ruolo del Gruppo di sostegno alla transizione climatica, soprattutto durante i colloqui con clienti e parti interessate.

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

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

### ***CASI PRATICI***

*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 nell'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

## ad uso pubblico

nostro Sistema IT e la raccolta differenziata dei rifiuti) possono essere ulteriormente migliorate al fine di ridurre ancora di più il nostro impatto 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.

## 8.8 CONTRIBUTI AI TERRITORI

### ➤ *CONTESTO*

La Società è impegnata nei valori cooperativi e mutualistici del Gruppo Crédit Agricole e contribuisce allo sviluppo dei territori sostenendone il dinamismo e lavorando per un migliore sviluppo economico condiviso.

### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

Obiettivo della Società è quello 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 di istruzione.

#### *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;
- Lavora per la coesione sociale ed il benessere del territorio in cui si svolge la tua attività professionale, in coerenza con gli obiettivi del Gruppo.

#### *Cosa non devo fare?*

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

## *CASI PRATICI*

*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.*

I Parchi Agos Green&Smart sono interventi di rigenerazione urbana che, nel contesto del piano di sostenibilità e in linea con l'obiettivo di creare progresso e valore condiviso, agiscono nelle aree verdi delle città per offrire "al tuo parco qualcosa in più", contribuendo al miglioramento della

qualità della vita degli abitanti dei quartieri e delle città.

## 9. ANTI-CORRUZIONE

### ➤ *CONTESTO*

I valori storici del nostro Gruppo "prossimità, responsabilità e solidarietà" si basano sui più elevati standard etici. Condividiamo la convinzione che questi valori e principi siano fattori di forza e di sviluppo.

È in questo contesto che è stato sviluppato il Codice di Condotta Anti-Corruzione del Gruppo, al fine di raccogliere le linee guida nella lotta alla corruzione ed al traffico di influenze e per affermare la nostra politica di tolleranza zero in caso di violazione di tali regole.

### ➤ *DETTAGLI RELATIVI ALL'APPLICAZIONE DELLA SEZIONE SULL'ANTI-CORRUZIONE DEL CODICE DI CONDOTTA*

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 Condotta Anti-Corruzione si applicano a tutto il Gruppo, a tutti coloro che fanno parte del Gruppo, siano essi amministratori, direttori, responsabili 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, nonché a tutti i collaboratori esterni del Gruppo, anche temporanei (di seguito, congiuntamente "Dipendenti").

### ➤ *QUALI SONO GLI OBBLIGHI DEI DIPENDENTI?*

Il Codice di Condotta Anti-Corruzione è incorporato nel Regolamento 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?*

Possono essere imposte sanzioni a chiunque violi le regole di comportamento stabilite nel presente Codice Anti-Corruzione.

## ad uso pubblico

**9.1 CONTRASTO ALLA CORRUZIONE****➤ CONTESTO**

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, 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 induzione indebita a dare o promettere utilità e si precisa che nel presente documento, parlando di corruzione, si intende estendere il riferimento anche alle altre predette fattispecie.

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 DEL GRUPPO E 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 disciplinate 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 ad € 150,00 che ti sono stati offerti, che hai ricevuto o che ti sono stati mandati direttamente a casa; inoltre nei

## ad uso pubblico

casi in cui non sei sicuro del valore del bene che ti viene offerto o 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;
- Devi sempre essere vigile 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 utilità (economica 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 (economica o di altro tipo) in cambio dell'esecuzione di un compito, dare il consenso nell'ambito 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 l'offerta di un terzo di pagarti un viaggio, parzialmente o per intero, nemmeno se è per ragioni di lavoro.

***CASI PRATICI***

*Uno dei miei fornitori mi ha offerto un weekend al mare. In cambio, 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?*

Rifiuta educatamente l'offerta. Per preservare l'indipendenza del Gruppo e dei suoi dipendenti, non è possibile consentire a terzi di pagare, in tutto o in parte, un viaggio, anche di lavoro.

*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?*

## ad uso pubblico

Rifiuta educatamente la 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.

## 9.2 CONTRASTO AL TRAFFICO D'INFLUENZE E INTERAZIONE CON I PUBBLICI UFFICIALI

### ➤ CONTESTO

Il traffico d'influenze 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 se 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'influenze 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 il destinatario, che ha il potere decisionale (autorità pubblica, pubblica amministrazione, magistrato, perito, etc.).

### ➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS

Tutti i dipendenti devono adottare comportamenti di lavoro che siano conformi alla normativa esterna ed interna. È rigorosamente vietato offrire omaggi, utilità o servizi 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.

## ad uso pubblico

***Cosa non devo fare?***

- Non devi offrire, promettere o consentire di dare utilità (economiche 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.

***CASI PRATICI***

*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. 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 e informa la Funzione Compliance.

*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. Cosa devo fare?*

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

**9.3 CONTRASTO AI FACILITATION PAYMENT****➤ CONTESTO**

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, autorizzazioni, permessi e licenze, nonché per procedure doganali.

## ad uso pubblico

➤ **IN DETTAGLIO**

I *facilitation payment* sono considerati atti di corruzione. Tali atti sono proibiti dalla Convenzione O.C.S.E. contro la corruzione dei pubblici ufficiali nelle transazioni commerciali internazionali del 17 dicembre 1997, dalla legge francese Sapin II del 9 dicembre 2016 e, in Italia, dalla Legge 6 novembre 2012, n. 190 e smi..

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

I *facilitation payment* sono assolutamente vietati. Solo in casi eccezionali, in particolare quando è minacciata la sicurezza o l'incolumità fisica di un dipendente, possono essere previste eccezioni. In tali situazioni, il Compliance Officer dovrebbe 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 *facilitation payment* da parte di un pubblico ufficiale;
- Devi avvisare il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance se, nell'ambito della situazione eccezionale, hai effettuato una transazione che può essere considerata un *facilitation payment*;
- Devi conservare 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 (economiche o di altro tipo) ad un pubblico ufficiale per lo svolgimento di un compito amministrativo;
- Non devi mediare da solo quando si tratta di una richiesta di *facilitation payment*.

**CASI PRATICI**

*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 e il Responsabile della Funzione Compliance 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?*

## ad uso pubblico

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

## 9.4 CONFLITTO DI INTERESSI

### ➤ *CONTESTO*

Un conflitto di interessi è una situazione in cui gli interessi personali di un dipendente possono essere in conflitto con quelli di AGOS. Si verifica ad esempio 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 di interesse possono essere di natura personale (ad esempio i legami familiari), professionale (ad esempio i rapporti commerciali), finanziaria (ad esempio prestiti personali) o politica (influenza sulla Società).

### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

La Società ha implementato una politica per l'attiva prevenzione di conflitti di interesse. I conflitti di interesse possono comprendere atti di corruzione o traffico d'influenze 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 adottate da AGOS per la prevenzione di conflitti di interesse, in materia di omaggi e utilità, relazioni pubbliche e attività extra-professionali, per accertarti di mantenere la tua indipendenza di giudizio e per evitare situazioni di conflitto di interesse;
- Devi informare il tuo responsabile, il Responsabile della Funzione Compliance e la Direzione Risorse Umane della tua eventuale elezione a cariche pubbliche;
- Devi dichiarare tutti i mandati amministrativi o gestionali che detieni privatamente nell'ambito di qualsiasi organizzazione con o senza scopo di lucro, clienti o fornitori del Gruppo, al tuo responsabile, al Responsabile della Funzione Compliance ed alla Direzione Risorse Umane, e devi chiedere la previa autorizzazione per detenere una carica sociale all'esterno del Gruppo;
- Devi informare il tuo responsabile, il Responsabile della Funzione Compliance e la Direzione Risorse Umane dei legami personali o di famiglia che tu possa avere con terzi che hanno rapporti con la Società;
- Devi informare il Responsabile della Funzione Compliance e la Direzione Risorse Umane di ogni potenziale conflitto di interessi diretto o indiretto e devi astenerli dal partecipare in discussioni o processi decisionali sulle tematiche di potenziale conflitto di interessi.

## ad uso pubblico

***Cosa non devo fare?***

- Non devi prendere decisioni se la tua discrezionalità o le tue decisioni sono o potrebbero essere influenzate o alterate da considerazione personali o da pressioni esercitate da terzi;
- Non devi nascondere informazioni riguardo a qualsiasi conflitto di interessi o situazioni che potrebbero creare tali conflitti;
- Non acquisire posizioni di interesse presso un concorrente, cliente o fornitore.

***CASI PRATICI***

*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 agire?*

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 finanziaria. 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 di interessi, in particolare non devi partecipare al processo di convenzionamento.

*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, il Responsabile della Funzione Compliance e la Direzione Risorse Umane e non devi partecipare ad alcuna discussione o processo decisionale su questioni che potrebbero creare conflitto di interessi.

**9.5 OMAGGI ED INVITI****➤ CONTESTO**

Gli omaggi aziendali sono quelli offerti nell'ambito di relazioni di lavoro e commerciali. Alcuni possono avere un elevato valore (viaggi, attrezzature elettroniche, etc.) e sono, quindi, monitorati per evitare tutti i possibili rischi di corruzione. Gli inviti includono qualsiasi forma di contatto sociale e invito offerto o ricevuto. In un contesto commerciale, queste interazioni di pubbliche relazioni assumono la forma di pasti, sistemazione in albergo, seminari, convegni o conferenze, o inviti a eventi sportivi, culturali e sociali, nonché viaggi d'affari e viaggi stampa.

## ad uso pubblico

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E 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 di 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 gli omaggi e benefici, sia offerti che ricevuti, il valore massimo è fissato in € 150,00. Prima di accettare regali o benefici il cui valore superi l'importo autorizzato, i dipendenti devono presentare una richiesta al proprio responsabile il quale dovrà poi darne comunicazione al Compliance Officer.

E' vietato effettuare omaggi, anche se di modico valore, nei confronti di funzionari pubblici o incaricati di pubblico servizio o rappresentanti delle autorità di controllo e di vigilanza.

La Società non proibisce ai suoi dipendenti di fare o accettare inviti nell'ambito di pubbliche relazioni. Si tratti di atti di cortesia e di benvenuto fra partner commerciali. Tuttavia, queste pubbliche relazioni devono essere chiaramente giustificate a livello aziendale. Per tutte le attività di pubbliche relazioni i clienti dovranno essere sempre accompagnati dal dipendente dell'ente che ha fatto l'invito.

***Cosa devo fare?***

- Se sei un dirigente, accertati che il tuo staff sia consapevole delle regole relative a 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 di 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 in materia.

***Cosa non devo fare?***

- Non devi accettare o offrire 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 offrire 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.

## ad uso pubblico

**CASI PRATICI**

*Sono stato invitato da uno dei nostri fornitori ad una fiera di settore all'estero. Cosa devo fare?*

E' vietata ogni forma di viaggio, anche di carattere strettamente professionale, a carico di società terze. Declinare educatamente l'offerta e spiegarne chiaramente i motivi. È la tua Società che si prende cura di tutte le spese aziendali. Se sei accompagnato da un parente, spetta a te pagare le sue spese.

*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. Lo posso fare?*

Devi rispettare rigorosamente le regole relative agli investimenti commerciali, altrimenti potresti essere considerato colpevole di corruzione attiva. In caso di dubbi, contatta il Responsabile della Funzione Compliance.

*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.

**9.6 AZIONI DI LOBBYING E FINANZIAMENTO A PARTITI POLITICI****➤ CONTESTO**

Per *lobbying* o rappresentanza di interessi si intende qualsiasi comunicazione diretta o indiretta con funzionari pubblici allo scopo di influenzare le decisioni pubbliche. La consultazione dei rappresentanti degli interessi consente al legislatore di ottenere informazioni su come viene applicata la legge e su come migliorarla. Fornisce inoltre a chi deve assumere decisioni pubbliche una visione più approfondita di ciò che la società civile si aspetta. È severamente vietato il finanziamento dei partiti politici da parte di persone giuridiche (quali società, fondazioni, etc.).

**➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

In collaborazione con esperti e professionisti delle diverse entità del Gruppo, l'attività di *lobbying* consente a Crédit Agricole di fornire un contributo positivo e significativo ai dibattiti pubblici a livello internazionale, europeo e nazionale su questioni sia politiche che tecniche. Il suo scopo è quello di fornire una visione ragionata degli impatti delle decisioni pubbliche per il Gruppo e di preservarne e/o promuoverne gli interessi. Il Gruppo ha definito i propri impegni nella *Responsible Lobbying Charter*. Oltre a rispettare pienamente il divieto di finanziare partiti politici, anche nei Paesi in cui tale pratica è consentita, il Gruppo insiste affinché tutte le informazioni relative alle convinzioni e agli impegni politici dei propri dipendenti rimangano personali, al fine di non coinvolgere o mettere mai a repentaglio la reputazione del Gruppo. Tali attività devono essere svolte al di fuori dell'orario di lavoro e all'esterno del Gruppo.

## ad uso pubblico

***Cosa devo fare?***

- Devi essere trasparente in merito alle 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, in modo che tu possa redigere la relazione annuale delle tue attività, come stabilito dalla normativa;
- 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 dibattiti o i 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.

N.B. È consigliabile rispettare tutte le regole sopra indicate nei rapporti con gli entourage diretti di queste persone.

***CASI PRATICI***

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

## ad uso pubblico

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

*Lavoro in un paese dove è pratica comune che le società straniere finanzino i principali partiti politici. AGOS può elargire un 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.

## 9.7 PATROCINIO E ATTI DI BENEFICENZA

### ➤ CONTESTO

Il patrocinio consente alle società di fare donazioni ad organizzazioni in forma di sostegno finanziario o materiale ai fini di sostenere una attività 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 DEL GRUPPO E DI AGOS

La Società può fornire il proprio sostegno ad azioni di beneficenza che contribuiscono al benessere della popolazione in aree dove il Gruppo opera, nell'assoluto rispetto del Codice Etico (ad esempio per iniziative di solidarietà, culturali, di salute etc.). Il contributo deve essere conforme ai principi del Codice Etico. La Società può anche offrire 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 influenzare processi decisionali.

### *Cosa devo fare?*

- Devi contattare la Funzione competente 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 gli obiettivi prefissati;
- 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, registrate in contabilità e documentate.

## ad uso pubblico

***Cosa non devo fare?***

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

***CASI PRATICI***

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

Devi contattare immediatamente il tuo responsabile e le strutture indicate dalla procedura aziendale sulle donazioni 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 sono stati usati per stampare volantini politici, contrariamente allo scopo iniziale del sostegno fornito. Inoltre, la società stampatrice è di proprietà della sorella del tesoriere dell'associazione. Cosa devo fare?*

Devi contattare immediatamente il tuo responsabile e le strutture indicate dalla procedura aziendale sulle donazioni per valutare la situazione e definire cosa fare.

**9.8 SPONSORIZZAZIONI****➤ CONTESTO**

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.

## ad uso pubblico

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

Le sponsorizzazioni possono essere parte della strategia di marketing e comunicazione. Le sponsorizzazioni devono rispettare i principi e le regole interne e non devono mai essere usate per fornire un 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 procedure, non dimenticare di valutare anche l'esperienza e la reputazione dell'organizzazione;
- Devi far redigere un contratto che contenga clausole di conformità da stipulare con l'organizzazione sponsorizzata;
- Devi presentare una richiesta scritta alla struttura competente. Nel caso in cui eventi o attività sponsorizzati siano controllati da politici, pubblici ufficiali o loro parenti, tale circostanza deve essere indicata nella richiesta;
- Devi ottenere e conservare le ricevute di tutte le spese sostenute e dei ricavi conseguiti 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 attività che avvantaggiano indirettamente o sono controllate da politici, pubblici ufficiali o loro parenti;
- Non devi sponsorizzare un'organizzazione collegata a progetti in cui AGOS è coinvolta per fini commerciali.

**CASI PRATICI**

*Nella mia qualità di rappresentante del servizio clienti, sono stato/a contattato/a dal tesoriere di un gruppo che ha proposto che la mia Società sponsorizzi un evento sportivo in cambio di un contratto del valore di diversi milioni di Euro. Come devo agire?*

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

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

Parlane immediatamente con il tuo responsabile e 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.

## 10. PROTEZIONE E REPUTAZIONE DEL GRUPPO

### 10.1 RISERVATEZZA

#### ➤ *CONTESTO*

Riservatezza e segreto professionale sono i principi fondamentali nella professione di tutti noi. Devono essere un punto di 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 ed alle altre entità del Gruppo (ai loro dipendenti, clienti e alla loro organizzazione interna), ai sistemi informativi, alle procedure di sicurezza, ai fornitori e subappaltatori. La divulgazione di informazioni riservate comporta la responsabilità della Società e del dipendente coinvolto. 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 di 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 DEL GRUPPO E DI AGOS*

La Società garantisce la riservatezza in tutte le circostanze e la applica a tutti i tipi di supporti. Tutti i dipendenti sono custodi e responsabili delle informazioni riservate che ricevono. I dipendenti possono usare tali informazioni internamente per scopi professionali e possono divulgarle al di fuori della Società soltanto se autorizzati a farlo o nei casi previsti dalle normative. I dipendenti devono inoltre applicare il principio di riservatezza con il massimo rigore quando utilizzano *social media*. I dipendenti sono responsabili di tutto quanto pubblicano su Internet riguardo al Gruppo e devono accertarsi di non divulgare informazioni su Internet che non divulgerebbero con 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, del 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

## ad uso pubblico

persone che ne hanno bisogno e soltanto per i fini legati ai loro compiti;

- Devi classificare i messaggi e-mail in base al livello di riservatezza delle informazioni contenute;
- 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 e al Data Protection Officer ("D.P.O.").

***Cosa non devo fare?***

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

***CASI PRATICI***

*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 di un Comitato strategico riservato e un/una collega si è offerto/a 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/la tuo/a collega non ha partecipato alla riunione del Comitato, non lo puoi fare.

**10.2 CONTRASTO AL RICICLAGGIO DI DENARO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO****➤ CONTESTO**

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 governativi, di avere effetti sulla vita dei cittadini e di minare principifondamentali quali la democrazia.

## ad uso pubblico

➤ **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. In questo caso si parla di "riciclaggio inverso di denaro".

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

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

**Cosa devo fare?**

- Fai in modo di essere sempre informato/a su questi argomenti, anche se non sei direttamente esposto/a a tali rischi;
- Se sei un responsabile, 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 e per tutta la durata dello stesso;
- 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 laddove esistano dubbi sulle identità degli ordinanti o dei beneficiari;
- Segnala tutte le transazioni sospette alla Funzione Sicurezza Finanziaria.

**Cosa non devo fare?**

- Non devi mancare di applicare rigorosamente le procedure interne per motivi, ad esempio, commerciali;
- Non devi mai dire ai 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.

**CASI PRATICI**

*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. Contatta immediatamente la Funzione Sicurezza Finanziaria.

*Vedo che un cliente sta restituendo il suo prestito personale tramite assegni aziendali. Cosa devo fare?*

Devi informare il cliente che un prestito personale deve essere restituito tramite mezzi di pagamento a nome del titolare o contitolare del contratto di finanziamento e che nessun prestito personale può essere restituito da una persona giuridica o da terzi. Informa di questa transazione la Funzione Sicurezza Finanziaria.

**10.3 CONTRASTO ALL'EVASIONE FISCALE****➤ CONTESTO**

L'evasione fiscale è l'atto di evitare o ridurre le tasse a proprio carico dichiarando la propria ricchezza o i propri profitti imponibili in un paese diverso da quello in cui dovrebbero essere dichiarati. L'evasione fiscale riguarda sia le aziende che i privati che non dichiarano le proprie tasse.

**➤ 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* ("F.A.T.C.A.") e l'*Automatic Exchange of Information* ("A.E.O.I."):

- La normativa F.A.T.C.A. è stata introdotta per raccogliere informazioni sui beni e sui redditi di soggetti d'imposta statunitensi ("*U.S. persons*") che vivono fuori dagli Stati Uniti;
- A.E.O.I. è un'iniziativa assunta dall'O.C.S.E. per porre in essere scambi multilaterali di informazioni allo scopo di identificare le attività detenute da residenti fiscali che vivono al di fuori della propria giurisdizione nazionale.

**➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

La Società tratta qualsiasi questione fiscale con integrità e trasparenza. Tutte le operazioni e le transazioni eseguite si basano su una realtà economica e la Società non cerca di eludere le imposte attraverso strutture previste a tale scopo .

La Società 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 siano classificate dall'U.E. come "non-cooperative" (cd. "paradisi fiscali") o che non abbiano aderito all'*Automatic Exchange of Information*.

## ad uso pubblico

***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, della Direzione Affari Pubblici di Gruppo e della 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 di conoscenza del cliente con informazioni riguardanti la loro residenza fiscale (A.E.O.I.) e criteri di cittadinanza (F.A.T.C.A. ) per le attività di deposito;
- In caso di dubbi, contatta il Responsabile della Funzione Compliance.

***Cosa non devo fare?***

- Non devi deliberatamente coprire la Società dai propri obblighi fiscali;
- Non devi consigliare a un cliente e/o partecipare ad 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 sia legata ad un paradiso fiscale.

***CASI PRATICI***

*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") e 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.

## 10.4 SANZIONI INTERNAZIONALI

### ➤ *CONTESTO*

Le Sanzioni Internazionali sono misure adottate, da uno o più Stati, contro persone fisiche e/o persone giuridiche (ad esempio il congelamento dei beni) e contro paesi o governi (ad esempio le 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 del Gruppo sono emesse, amministrare o applicate dal Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, dall'Unione Europea, dalla Francia e dagli Stati Uniti, nonché dalle autorità locali competenti ove Il gruppo opera.

### ➤ *L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS*

La Società si impegna a garantire il rigoroso rispetto della normativa sulle sanzioni internazionali che può essere complessa e di portata extraterritoriale nei paesi e territori in cui il Gruppo svolge le proprie attività. Il rispetto di tali requisiti è assicurato attraverso il rafforzamento delle procedure interne e dei programmi che garantiscono il rispetto della normativa sulle sanzioni internazionali. Queste previsioni si applicano a tutti i dipendenti del Gruppo, indipendentemente dal paese e dalle dimensioni della loro entità, e si estendono anche oltre le attività puramente bancarie.

La Società non tollera alcuna violazione delle sanzioni internazionali.

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

- Devi conoscere bene, comprendere e 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 Internazionali presso la Funzione Conformità e Sicurezza Finanziaria qualsiasi violazione o tentativo di violazione delle regole in materia di sanzioni internazionali, nonché qualsiasi azioni intrapresa, direttamente o indirettamente, per eludere tali regole;
- Devi mantenere aggiornati e completi i file "K.Y.C." sulla conoscenza dei tuoi clienti;
- Devi monitorare la conformità delle operazioni alle regole in materia di sanzioni internazionali;
- In caso di dubbi, contatta il Responsabile della Funzione Conformità e Sicurezza Finanziaria.

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

- Non devi partecipare ad alcuna transazione finanziaria che non abbia giustificazione per la propria 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;

## ad uso pubblico

- 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 ad un accordo finanziario teso ad eludere sanzioni internazionali.

**CASI PRATICI**

*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. Ciò al fine di garantire la tua conformità alle disposizioni di legge emesse dall'*Office of Foreign Assets Control* ("O.F.A.C.") 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 instaurare qualsiasi rapporto, devi raccogliere le informazioni sulla proprietà effettiva (titolare effettivo) e chiedere alla Funzione Sicurezza Finanziaria.

**10.5 PREVENZIONE DELLE FRODI****➤ CONTESTO**

Una frode è un atto volontario posto in essere al fine di ottenere un beneficio materiale o immateriale, in danno di un terzo, persona fisica o giuridica. 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, distinte 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 in danno di una società, dei suoi clienti o di terzi;
- Frode interna: un atto doloso commesso da un dipendente in 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.

## ad uso pubblico

➤ **L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS**

La Società 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, possiamo prevenire e rilevare tentativi di frode.

**Cosa devo fare?**

- Devi conoscere bene le normative e le migliori pratiche riguardanti la prevenzione delle frodi e devi applicarle responsabilmente con vigilanza costante;
- Se sospetti che qualcosa possa costituire 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 responsabile, 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/servizi;
- Rispetta il principio di segregazione di ruoli in base al quale coloro che effettuano o eseguono un'operazione non possono approvarla o deciderla.

**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 coinvolgono il Gruppo in luoghi pubblici;
- Non devi usare supporti esterni (hard drive esterni o chiavette U.S.B.) senza prendere le necessarie precauzioni.

**CASI PRATICI**

*Ho appena ricevuto un'e-mail con un allegato da un indirizzo sconosciuto. Posso aprirlo?*

Per limitare il rischio di phishing e di essere infettati da spyware, non aprire mai le e-mail se non conosci il mittente. In caso di dubbi, inoltra l'e-mail al referente IT per eseguire le verifiche necessarie.

*Un amico mi ha prestato la sua chiavetta USB contenente articoli interessanti. Posso usarla sul*

## ad uso pubblico

*posto di lavoro?*

Ciò potrebbe creare problemi di sicurezza informatica. Pertanto è necessario innanzitutto assicurarsi che la chiavetta USB non contenga virus che potrebbero infettare il sistema informativo.

## 10.6 PREVENZIONE DEGLI ABUSI DI MERCATO

### ➤ *CONTESTO*

L'*insider trading*, la manipolazione dei prezzi delle azioni e la diffusione di informazioni false o fuorvianti sono tutti esempi di abusi di mercato. Contrastare l'abuso di mercato significa preservare l'integrità e la trasparenza dei mercati e anche la fiducia del pubblico. Pertanto, è responsabilità di tutti rispettare il principio di parità di informazione tra gli investitori. In caso di violazione di tali norme, il prestatore di servizi di investimento e le persone fisiche poste sotto la sua autorità possono essere soggetti a sanzioni disciplinari, pecuniarie, civili e penali.

### ➤ *IN DETTAGLIO*

Sono considerate privilegiate le informazioni (anche comunicate, ascoltate o semplicemente dedotte):

- i) che non sono rese pubbliche,
- ii) specifiche,
- iii) relative ad una società quotata o ad uno strumento finanziario quotato,
- iv) che possono influenzare il prezzo dello strumento o quello degli strumenti finanziari collegati.

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 DEL GRUPPO E DI AGOS*

La Società ha implementato un sistema di barriere informative per proteggere le informazioni privilegiate. Tali disposizioni implicano che le persone a conoscenza di informazioni privilegiate devono rispettare il meccanismo di gestione delle informazioni privilegiate istituito. Le barriere garantiscono inoltre uno stretto controllo degli scambi tra le persone che, per la loro funzione, hanno accesso a informazioni privilegiate e quelle che non ne hanno accesso. In particolare, ciò comporta la separazione fisica delle persone che svolgono attività o funzioni sensibili da quelle che non lo fanno.

### *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

## ad uso pubblico

informazioni;

- Se sei inserito in una lista di *insider* 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 in cui vi sia il sospetto di abuso di mercato alla Funzione Compliance che, dopo l'analisi, deciderà se sia 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 abusi di mercato accertati o meno.

***Cosa non devo fare?***

- Non devi usare informazioni privilegiate quando acquisisci o cedi strumenti, contratti o titoli azionari o finanziari a cui tali informazioni si riferiscono, 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 siano autorizzati ad accedere a tali informazioni;
- Non devi raccomandare a terzi (dipendenti dell'entità o di un'altra entità del Gruppo, o a terzi esterni al Gruppo, etc.) di assumere posizioni su un titolo in base a informazioni privilegiate.

***CASI PRATICI***

*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 informazione 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 ed in Italia la CONSOB) considerano un "insider" qualsiasi persona che ottenga 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.

## 10.7 USO DEI SOCIAL NETWORK

### ➤ CONTESTO

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*, etc.) sono ormai parte della nostra vita quotidiana e riguardano tutti i dipendenti, sia a livello personale che professionale. Tuttavia i *social media* presentano rischi e, dato il numero di diverse piattaforme mediatiche e il volume di informazioni scambiato su di esse, padroneggiare questa forma di comunicazione è diventata una vera sfida.

### ➤ L'IMPEGNO DEL GRUPPO E DI AGOS

La strategia della Società è quella di essere presente su molte reti di social media (*Twitter*, *Facebook*, *Linkedin*, etc.) in modo da poter interagire con i clienti e rispondere alle richieste di clienti e *stakeholder*, prendendo nota dei commenti sul Gruppo e sui servizi che fornisce. Ad eccezione dei casi di abuso, tutti i dipendenti 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 prassi. I dipendenti possono utilizzare i *social network* per scopi privati sul posto di lavoro a condizione che non abusino di questo privilegio ma lo utilizzino correttamente, in modo puntuale e senza violare il diritto alla libertà di espressione in danno della Società, dei suoi dirigenti e manager e dei colleghi di lavoro.

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

- Devi rispettare le regole di riservatezza e di segreto bancario a cui sei vincolato/a da obblighi professionali;
- Devi essere consapevole delle condizioni generali di utilizzo in merito a 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* abbiano l'*host* in un paese straniero che potrebbe avere regole sulla protezione dei dati personali diverse da quelle in vigore nell'Unione Europea;
- Controlla le funzionalità delle tue impostazioni per garantire la riservatezza del tuo profilo e dei tuoi commenti;
- Specifica che sei l'unico responsabile dei commenti che posti e che stai esprimendo la tua opinione personale;
- Non intervenire direttamente se leggi commenti negativi o diffamatori nei confronti del Gruppo per evitare di dare maggiore visibilità agli autori. Quando trovi commenti di questo tipo, inoltrali alla Funzione competente per la comunicazione e l'immagine;
- In caso di dubbi sulla natura delle informazioni, non fare alcunché e chiedi al tuo responsabile.

## ad uso pubblico

***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 Funzione competente per la comunicazione e l'immagine;
- Non devi fare alcun commento che possa danneggiare la tua posizione, o quella del Gruppo o dei suoi dipendenti;
- Non devi esprimere commenti quali critiche o insulti malevoli, o osservazioni di carattere denigratorio, diffamatorio o indiscreto o divulgare informazioni riservate;
- Non devi usare informazioni che siano protette dal diritto d'autore della Società senza aver ottenuto il previo consenso scritto da parte della Funzione competente o, in mancanza, della Funzione competente per la comunicazione e l'immagine.

***CASI PRATICI***

*Ho fatto alcune fotografie all'aperitivo per il pensionamento di 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: la Società non consente ai propri dipendenti di svolgere la loro attività commerciale sui *social network*, se non in casi davvero eccezionali. Suggestisci, invece, di aprire una *MOCCA community* 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 della Società.*

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".