

# **CODICE DI CONDOTTA DI GRUPPO**



**GLOBAL INTEGRITY  
FOR OUR GROUP**

## INDICE

▪ <b>LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO</b> .....	6
<b>THE ROAD TO INTEGRITY – LA STRADA DELL'INTEGRITÀ</b> .....	7
▪ Perché abbiamo bisogno di un Codice di Condotta? .....	7
▪ Chi sono i destinatari del codice? .....	8
▪ Quali sono le mie responsabilità? .....	9
▪ Quali sono i principi base della strada dell'integrità? .....	11
▪ Quale relazione sussiste tra il Codice di Condotta e le normative vigenti? .....	12
▪ Quali comportamenti possono essere oggetto di sanzioni disciplinari? .....	13
▪ Come devo valutare il mio comportamento e quello degli altri? .....	14
▪ Quali sono le responsabilità dei manager? .....	15
▪ Che cosa accade quando viene segnalata una violazione del codice? .....	17
▪ Dove posso trovare informazioni e supporto aggiuntivi? .....	18
▪ Il Codice può essere modificato? .....	18
▪ Da dove è possibile recuperare il Codice di Condotta? .....	18
<b>PRATICHE ETICHE QUOTIDIANE</b> .....	19
<b>PRINCIPI</b> .....	24
1. Relazioni con i Clienti.....	24
2. Dati personali.....	27
3. Scelta giusta ed equa dei fornitori.....	29
4. Relazioni responsabili con i fornitori.....	32
5. Concorrenza .....	34

<b>QUESTIONI SOCIALI, AMBIENTALI E SOCIETARIE</b> .....	<b>38</b>
6. Protezione dei dati dei dipendenti.....	38
7. Salute, sicurezza ed equità nel luogo di lavoro.....	40
8. Non discriminazione.....	42
9. Diversità e uguaglianza di genere.....	44
10. Lotta alle molestie.....	46
11. Attività extra-professionali.....	48
12. Strategia ambientale.....	50
13. Sostegno alle comunità.....	52
<b>ANTICORRUZIONE</b> .....	<b>54</b>
14. Lotta alla corruzione.....	54
15. Lotta all'utilizzo di influenze illecite nell'interazione con funzionari pubblici.....	57
16. Lotta contro il pagamento di tangenti.....	59
17. Conflitti d'interesse.....	61
18. Regali e inviti.....	64
19. Il lobbying e il finanziamento ai partiti politici.....	66
20. Mecenatismo e azioni caritatevoli.....	68
21. Sponsorizzazioni.....	70
<b>PROTEZIONE E REPUTAZIONE DEL GRUPPO</b> .....	<b>73</b>
22. Riservatezza.....	73
23. Lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo.....	75
24. Lotta contro l'evasione fiscale.....	77

25. Sanzioni internazionali .....	79
26. Prevenzione delle frodi .....	81
27. Prevenzione dell'abuso di mercato .....	83
28. Gestione delle nostre risorse ed informazioni .....	85
29. Utilizzo dei social network.....	87

## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO



*“Cari colleghi,*

*Il 26 ottobre 2018 è stato approvato il nuovo Codice di Condotta di Gruppo. Il Codice illustra i principi e le regole di condotta che guidano le nostre attività quotidiane e le relazioni con le controparti interne ed esterne. Questi principi rappresentano le regole di condotta professionale che tutti i dipendenti del Gruppo dovranno seguire.*

*In CA Auto Bank, proteggere la cultura della compliance è una priorità: abbiamo l'obbligo di garantire che i principi del Codice di Condotta diventino parte integrante della nostra attività. Per questo motivo, chiedo a tutti voi di impegnarvi costantemente per conservare e diffondere la cultura aziendale della nostra Banca.*

*Come avrete modo di constatare, il Gruppo CA Auto Bank richiede a tutti i dipendenti di agire nel rispetto dei più alti standard di integrità, equità e responsabilità.*

*Come parte del Gruppo CA Auto Bank, siamo tutti responsabili della piena comprensione e applicazione del Codice, poiché la nostra integrità professionale e personale è essenziale per preservare la reputazione della Banca.*

*Nessuno deve mai sottovalutare la rilevanza della propria condotta o sminuire l'importanza delle proprie scelte. Siamo tutti responsabili “in solido” dello sviluppo del nostro Gruppo, a servizio di tutte le persone con le quali interagiamo quotidianamente e, in generale, dell'intera comunità.*

*Seguire la strada dell'integrità significa operare con onestà, umiltà e rispetto, ovunque siamo e in tutto ciò che facciamo”.*

L'Amministratore Delegato  
e Direttore Generale

**Giacomo Carelli**



## THE ROAD TO INTEGRITY – LA STRADA DELL’INTEGRITÀ

### Perché abbiamo bisogno di un Codice di Condotta?

Le comunità in cui operiamo, sono influenzate dalla nostra condotta in qualità di dipendenti e collaboratori del Gruppo CA Auto Bank, e ne beneficiano quando agiamo correttamente. Tuttavia, non è sempre facile capire qual è la scelta migliore e come agire nel modo corretto: ecco perché abbiamo bisogno di linee guida. Nel Gruppo CA Auto Bank, il Codice di Condotta (il “**Codice**”) rappresenta il modo per sviluppare un ambiente di lavoro che incorpori alti standard etici di condotta. I nostri valori ispirati all’onestà sono alla base della governance aziendale del Gruppo CA Auto Bank e comprendono un sistema fondamentale di Principi, Policy e Procedure che combina la nostra esperienza aziendale con i requisiti di legge, la ricerca delle migliori prassi e il confronto su temi di etica e compliance. I vari argomenti inclusi nel Codice sono classificati in quattro sezioni: relazione con i clienti e i fornitori; questioni sociali, ambientali e societarie; anticorruzione; protezione e reputazione del Gruppo. Si precisa che il tema relativo al conflitto di interesse, che è relativo a differenti argomenti, è incluso nella sezione relativa all’anticorruzione. Al fine di fornire maggiori informazioni, alcuni casi pratici sono citati, per illustrare, attraverso specifici esempi, i principi presenti nel Codice. Il Codice ha lo scopo di assicurare che tutti i membri del Gruppo CA Auto Bank agiscano con la massima integrità, rispettando le leggi vigenti, costruendo un futuro migliore per la nostra Società e le comunità in cui operiamo. Il Gruppo CA Auto Bank condivide, e il suo Codice di Condotta recepisce, i principi della “Dichiarazione universale dei diritti dell’uomo” delle Nazioni Unite (“**ONU**”), le Convenzioni dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro (“**OIL**”) e le Linee Guida dell’Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (“**OCSE**”) per le imprese multinazionali. Il Codice è approvato dal Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank S.p.A. Il Codice si applica a CA Auto Bank S.p.A. e alle sue controllate definite collettivamente “Gruppo CA Auto Bank”, e globalmente a tutti i suoi dipendenti e collaboratori.

Nessun documento può ragionevolmente considerare tutte le fattispecie che possono sorgere nello svolgimento del proprio lavoro. Il Codice, pertanto, orienta al corretto comportamento segnalando i casi in cui è necessaria assistenza aggiuntiva.

Né il Codice né alcun Principio, Policy o Procedura sono finalizzati a costituire o costituiscono un diritto contrattuale che possa essere utilizzato contro il Gruppo CA Auto Bank da parte di qualunque dipendente e collaboratore, azionista, cliente e fornitore. Le indicazioni contenute nel Codice ci aiutano a capire cosa ci si aspetta da noi, in quanto membri del Gruppo CA Auto Bank, e ci assicurano che stiamo agendo con consapevolezza ed integrità.

## Chi sono i destinatari del codice?

Il Codice si applica a tutti i membri del Consiglio di Amministrazione e ai manager di CA Auto Bank S.p.A. e delle sue controllate e ai dipendenti a tempo pieno e a tempo parziale del Gruppo CA Auto Bank. Il Codice si applica anche a tutti i collaboratori temporanei e alle altre persone e aziende che agiscono in nome e per conto del Gruppo CA Auto Bank, ovunque nel mondo. Tutti i soggetti sopra indicati costituiscono complessivamente la nostra “forza lavoro”.

Il Gruppo CA Auto Bank opera in molti Stati e, quindi, in contesti giuridici differenti. Inoltre, i nostri dipendenti potrebbero essere soggetti a norme aggiuntive stabilite dal loro datore di lavoro diretto. Riconosciamo la diversità e la complessità delle norme che si applicano alla condotta della nostra forza lavoro e riteniamo che il Codice non entri in conflitto con lo spirito di tali norme. Ciononostante, qualunque chiarimento su situazioni di potenziale conflitto deve essere richiesto facendo riferimento ai contatti che sono elencati nella *CA Auto Bank Ethics and Compliance Contact List*.

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a far tutto quanto ragionevolmente possibile affinché anche nelle Società in cui detiene una partecipazione di minoranza siano adottati codici di condotta i cui principi siano ispirati a quelli di questo Codice, o comunque non siano in contrasto con essi. Il Gruppo CA Auto Bank si adopera affinché il Codice sia considerato una “best practice” e sia rispettato anche da coloro con cui intrattiene rapporti di business su base duratura, quali: fornitori, concessionari, consulenti e agenti.

## Quali sono le mie responsabilità?

Ogni qualvolta lavori per conto del Gruppo CA Auto Bank, o interagisci con altri soggetti del Gruppo, devi rispettare il Codice. Nei limiti della legislazione locale, tutti i membri della forza lavoro del Gruppo CA Auto Bank devono essere consapevoli che con il loro comportamento rappresentano il Gruppo, anche al di fuori dell'orario di lavoro, se agiscono o si può intendere che agiscano in rappresentanza del Gruppo CA Auto Bank. La tua condotta si riflette sulla reputazione esterna dell'Azienda e sulla sua cultura interna.

Vogliamo creare un ambiente che promuova i valori e che incoraggi una condotta etica, al fine di creare un contesto di lavoro collaborativo nel quale la dignità di ciascun individuo venga rispettata. Ci aspettiamo che tu rispetti ogni parte del Codice e tutte le leggi e le normative vigenti. Tutti i membri del Gruppo devono trattare gli altri come si aspettano di essere trattati, compresi i clienti e altri soggetti esterni che intrattengono relazioni di lavoro con l'Azienda.

Ci aspettiamo che tu conosca e rispetti il Codice. Inoltre, se non diversamente previsto da norme nazionali, ti è richiesto di mantenere la riservatezza delle informazioni che ti sono rese note per ragioni di lavoro o nell'ambiente di lavoro e di segnalare le violazioni di leggi, regolamenti o policy aziendali di cui vieni a conoscenza, incluse ma non limitatamente a questioni che riguardano la correttezza nel trattamento dei clienti, la rendicontazione finanziaria, i sospetti relativi a riciclaggio / finanziamento del terrorismo o le segnalazioni alle autorità. La mancata segnalazione di tali violazioni potrebbe mettere la Società a rischio ed essere oggetto di azioni disciplinari. Ci aspettiamo, inoltre, che tu prenda posizione con rapidità e fermezza per contrastare le violazioni del nostro Codice, che faccia domande e cerchi assistenza. Se ritieni che le tue segnalazioni non siano adeguatamente considerate o non ricevano risposte tempestive, occorre continuare a porre la questione e, ove necessario, utilizzare uno degli altri canali messi a disposizione per segnalare il problema.

Tutti i membri e i fornitori del Gruppo CA Auto Bank sono responsabili dei beni e delle risorse aziendali, in conformità ai Principi, alle Policy e alle Procedure in vigore. Tutti i membri e i fornitori del Gruppo CA Auto Bank sono tenuti a rispettare queste disposizioni, fornendo, ove richiesto, informazioni precise, tempestive e concrete. Ci aspettiamo che tu sia totalmente disponibile e onesto in tali situazioni.

Potrebbe esserti richiesto di certificare la tua comprensione e adesione al Codice, o a qualunque Principio, Policy o Procedura specifica. In questo caso, tale certificazione è obbligatoria.

## Che cos'è il whistleblowing?

L'obiettivo del whistleblowing è rafforzare la prevenzione dei rischi fornendo a tutti i dipendenti interni e esterni e ai partner commerciali i mezzi per segnalare i fatti che

rientrano nell'ambito di applicazione della procedura di whistleblowing. È stata istituita una procedura interna di whistleblowing finalizzata alla raccolta di notifiche di allerta.

La procedura di whistleblowing è obbligatoria per tutta la forza lavoro del Gruppo CA Auto Bank al fine di garantire che tutti i potenziali casi di cattiva condotta, non in linea con lo spirito del Codice, siano segnalati da tutti i dipendenti.

## Quali sono i principi base della strada dell'integrità?

Gli elementi del sistema di integrità del Gruppo CA Auto Bank sono tre:

### Principi

I Principi sono affermazioni generali che esprimono l'impegno del Gruppo CA Auto Bank a garantire il rispetto di una corretta condotta aziendale e personale. I Principi base della strada dell'integrità seguita dal Gruppo CA Auto Bank sono esplicitati in questo Codice.

### Policy

Le Policy emesse dal Gruppo CA Auto Bank stabiliscono le linee guida per una condotta conforme ai nostri Principi.

### Procedure

Quando sono necessarie maggiori informazioni, le Procedure spiegano dettagliatamente come agire nel rispetto delle Policy. Il campo di applicazione di alcune Procedure può essere limitato a determinate aree geografiche e/o settori di business, a seconda dei casi.

La natura di alcuni obiettivi del Gruppo CA Auto Bank può rendere necessaria l'applicazione di norme di condotta più specifiche rispetto a quelle previste in questo Codice. In questi casi, possono essere stabilite norme aggiuntive per determinate aree geografiche, settori di business o attività individuali, sotto forma di Procedure specifiche o regole di altro tipo. Il Codice prevede che tu segua anche queste norme applicabili alla tua area geografica, settore di business o attività individuale. In ogni caso, tutti i membri del Gruppo CA Auto Bank devono rispettare le disposizioni contenute nel Codice.

Per assicurare il rispetto del Codice, la funzione di Internal Audit del Gruppo CA Auto Bank eseguirà, nel corso delle sue ispezioni, verifiche di conformità al Codice e includerà nei suoi processi di Audit il Codice stesso e ogni altra norma aggiuntiva applicabile all'ambito dell'attività oggetto di verifica. Quando opportuno, i risultati delle verifiche verranno presentati al Chief Executive Officer e agli Organi Sociali competenti<sup>1</sup> di CA Auto Bank S.p.A.

Per facilitare il rispetto del Codice, il Gruppo CA Auto Bank mette in atto iniziative di formazione periodica per far sì che i dipendenti siano adeguatamente informati circa le disposizioni contenute nel Codice.

---

<sup>1</sup> Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank S.p.A. e delle Società locali; Risk & Audit Committee; Collegio Sindacale.

## Quale relazione sussiste tra il Codice di Condotta e le normative vigenti?

Uno degli elementi fondamentali del Codice è il rispetto delle normative vigenti nella conduzione degli affari del Gruppo CA Auto Bank. Il corrente quadro normativo riflette le aspettative di condotta delle comunità nelle quali operiamo. Inoltre, se le leggi vengono infrante si ha un impatto finanziario e/o di immagine negativo per la nostra Azienda. La mancata osservanza delle leggi può inoltre portare a conseguenze gravi, anche sul piano penale, per gli individui coinvolti. Per tali motivi, i nostri Principi, le nostre Policy (ove applicabili) e le nostre Procedure pongono un forte accento sul rispetto delle leggi che governano la nostra attività economica. Il Codice rappresenta una componente essenziale del programma di etica e di compliance del Gruppo CA Auto Bank, finalizzato ad assicurare un'efficace prevenzione e rilevazione di violazioni di leggi e normative applicabili alle sue attività.

Ovviamente, le nostre attività sono soggette alle leggi di molti paesi diversi e ciascuno di noi ha il dovere tassativo di rispettare le leggi dell'area geografica nella quale opera. Se il Codice e la legislazione locale non sono in conflitto, ti è richiesto di rispettarli entrambi. Nel caso in cui le leggi e le norme vigenti in una particolare giurisdizione fossero più permissive di quelle contenute in questo Codice, sarà quest'ultimo a prevalere.

Se hai dei dubbi riguardo ai tuoi doveri, o se pensi di non poter rispettare la legislazione locale senza violare il Codice, o viceversa, devi immediatamente chiarire i tuoi dubbi facendo riferimento ai contatti elencati nella *CA Auto Bank Ethics and Compliance Contact List*.

## Quali comportamenti possono essere oggetto di sanzioni disciplinari?

Ci aspettiamo il meglio dai nostri dipendenti e collaboratori, specialmente in termini di assunzione di responsabilità. Coloro che violano il Codice e la legislazione vigente, o che si comportano in modo contrario allo spirito del Codice, sono soggetti a conseguenze che possono includere l'eventuale estinzione del rapporto di lavoro, così come l'avvio di procedimenti legali. Qualunque violazione del Codice sarà valutata in modo obiettivo ed equo dagli enti competenti che applicheranno le sanzioni disciplinari del caso. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, condotte passibili di sanzione disciplinare sono:

- Violare la legge o il Codice sia direttamente che indirettamente.
- Essere complice di una violazione della legge o del Codice.
- Fornire informazioni false e/o fuorvianti all'Azienda, o negare intenzionalmente informazioni rilevanti in qualunque momento, anche nel corso di un'indagine.
- Non supervisionare adeguatamente la condotta delle nostre persone.
- Non agire nei confronti di violazioni, note o presunte, della legge o del Codice.
- Ignorare volutamente le informazioni che ricadono nel proprio ambito di responsabilità e che permetterebbero di venire a conoscenza di violazioni note o presunte della legge o del Codice.
- Non cooperare o ostacolare le verifiche di Internal Audit, Compliance, Risk & Permanent Control, Risorse Umane, Legal o degli altri Enti impegnati negli accertamenti riguardanti una condotta illegale o eticamente scorretta.
- Mettere in atto ritorsioni contro chi ha segnalato una condotta illegale o eticamente scorretta.
- Formulare intenzionalmente false accuse di condotta illegale o eticamente scorretta.

Eventuali deroghe, anche solo parziali e limitate nel tempo e nell'oggetto, alle disposizioni del Codice, possono essere autorizzate esclusivamente per gravi e giustificati motivi. Ogni deroga a questo Codice per i membri del Consiglio di Amministrazione, i Direttori Generali o qualunque altro dipendente del Gruppo CA Auto Bank potrà essere approvata solo dal Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank S.p.A., o da un Comitato del Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank S.p.A. e dovrà essere resa nota e archiviata conformemente alle disposizioni di legge e alle altre norme vigenti.

## Come devo valutare il mio comportamento e quello degli altri?

Dati i ritmi e la complessità del contesto lavorativo, potresti imbatterti in situazioni che sembrano eticamente scorrette. La conoscenza del Codice è fondamentale per guidare le tue azioni quando ti confronti con tali situazioni.

Anche se il Codice contiene una panoramica di condotte ed esempi rilevanti, potresti trovarti in una situazione concreta particolare per la quale ritieni che la guida fornita dal Codice non sia sufficientemente chiara o applicabile. Per aiutarti a determinare quali azioni siano necessarie, devi porti le seguenti domande:

### 7 DOMANDE

#### Domande da porsi per assicurare un comportamento etico

1. Questa attività è legale?
2. L'attività o la condotta è conforme alla lettera o allo spirito del Codice?
3. È nell'interesse dei nostri clienti e stakeholders?
4. Ho considerato quali sono i potenziali rischi e le conseguenze delle mie azioni?
5. Questa attività mi fa sentire a disagio?
6. Questa attività potrebbe dare l'impressione di essere impropria?
7. Come mi sentirei se non facessi assolutamente nulla?

#### Una regola chiave da ricordare

*Ogni volta che noti o sospetti un atto o una forma di comportamento inappropriati, o quando ti senti sotto pressione, devi immediatamente parlarne con il tuo manager*

Le violazioni dell'etica, a volte, sono meno evidenti di quanto potremmo aspettarci e potrebbe non risultare chiaro come rispettare il Codice in una situazione particolare, o inusuale. A volte, anche se il Codice è chiaro, contiene delle disposizioni che sono in contrasto con la cultura dell'area geografica in cui operiamo. Per indicazioni specifiche su come applicare il Codice nel tuo Paese, devi rivolgere la questione facendo riferimento ai contatti che sono elencati nella *CA Auto Bank Ethics and Compliance Contact List*.

## Quali sono le responsabilità dei manager?

*Il termine manager fa riferimento a ogni individuo responsabile della guida, della gestione o della supervisione di un membro della forza lavoro. Oltre alle responsabilità sopra citate, i manager devono anche:*

### Rappresentare un modello di comportamento

In qualità di manager, ci aspettiamo che il tuo comportamento sia sempre di esempio per i membri del tuo team e che tu persegua gli standard etici e d'integrità al di là delle necessità e degli obiettivi di business. Ci aspettiamo, inoltre, che tu aiuti il tuo team a comprendere ed aderire allo spirito del Codice, assicurandoti che ciascuno dedichi il tempo necessario a completare con successo la formazione richiesta. Se non svolgerai adeguatamente il tuo ruolo di manager potresti anche incorrere in una violazione del Codice. In alcune circostanze, i manager che non si attengono ai suindicati doveri possono incorrere in sanzioni disciplinari e procedimenti legali.

### Creare un ambiente di lavoro adeguato a supportare le segnalazioni

Ci aspettiamo che tutti i manager del Gruppo CA Auto Bank creino un ambiente nel quale le persone si sentano a proprio agio e siano incoraggiate a discutere le loro preoccupazioni. In qualità di manager, potranno esserci situazioni in cui dovrai rivedere le priorità per concedere alle persone il tempo necessario per discutere apertamente e liberamente i propri dubbi. Durante queste conversazioni, è importante che coloro che si trovano sotto la tua supervisione si sentano sicuri che ascolterai i loro dubbi attentamente e in modo obiettivo. Se un membro del tuo team decide di condividere le sue preoccupazioni con un altro manager dell'Azienda, con l'Internal Audit, con la Compliance, con le Risorse Umane o con l'Ufficio Legale, devi rispettare questa scelta.

Spesso, le persone temono di compromettere in qualche modo la loro carriera o di subire ritorsioni nel caso in cui segnalino apertamente una condotta eticamente scorretta. In qualità di loro responsabile e modello devi assicurare ai membri del tuo team che *non ci sarà alcuna tolleranza nei confronti di azioni di ritorsione verso chi, in buona fede, segnala una violazione*. Devi inoltre incoraggiarli a segnalare ogni forma di presunta ritorsione, qualora questa accadesse. Parimenti, nel caso in cui siano stati presi provvedimenti nei confronti di qualcuno che ha violato il Codice, devi assicurarti che non ci siano valutazioni negative e che non si verifichino ritorsioni nei confronti della persona che si ritiene abbia segnalato la violazione. Se uno dei membri del tuo gruppo segnala una condotta eticamente scorretta, ci aspettiamo che tu continui a trattare quella persona con rispetto ed equità.

I manager hanno la responsabilità di creare un ambiente in cui i membri dei loro team siano invitati a sollevare le loro preoccupazioni (Whistleblowing). Ci si aspetta anche che i manager sorveglino la condotta dei dipendenti sotto la loro supervisione,

assicurino che il nostro Codice di Condotta sia applicato in modo coerente e garantiscano che coloro che segnalano non subiranno alcuna ritorsione.

### **Sapere come e quando trattare le segnalazioni**

Se ti viene segnalata una situazione riguardante una condotta eticamente scorretta, ci aspettiamo che tu ti impegni immediatamente ad indirizzare il problema. E' importante che tu abbia compreso l'essenza del Codice e riesca a rispondere tranquillamente alle domande che emergono durante l'attività quotidiana. Se ti viene richiesto di interpretare o applicare il Codice o una delle normative ad esso correlate e non sei sicuro della risposta, rivolgiti la questione facendo riferimento ai contatti che sono elencati nella *CA Auto Bank Ethics and Compliance Contact List*. *Per nessuna ragione devi indagare in modo indipendente su violazioni note o presunte del Codice*. Il Gruppo CA Auto Bank può contare sull'Internal Audit ed altri professionisti per condurre le indagini; queste ultime devono seguire protocolli e procedure che garantiscono l'integrità delle stesse e tutelano l'Azienda in caso di conseguenti azioni legali.

## Che cosa accade quando viene segnalata una violazione del codice?

### Saranno effettuate indagini sulle segnalazioni riguardanti condotte illegali o eticamente scorrette

Nell'ambito del Gruppo CA Auto Bank è nostro impegno condurre con la dovuta diligenza le indagini su tutte le presunte violazioni segnalate. Le informazioni riguardanti denunce di comportamenti scorretti verranno valutate dal nostro Management. Qualunque segnalazione sarà oggetto di indagini che saranno condotte, a seconda dei casi, da personale qualificato o da esperti delle materie in oggetto. In caso di accertamento di un comportamento scorretto, saranno definite azioni correttive adeguate indipendentemente dal livello o dalla posizione della persona/e coinvolte. Tutti i casi verranno gestiti fino alla definitiva soluzione.

### La riservatezza è fondamentale

Salvo che non sia proibito dalla legislazione locale, le segnalazioni o le denunce possono essere effettuate in forma anonima; tuttavia, è utile comunicare il proprio nome e i dati necessari per poter essere contattati al fine di fornire ulteriori dettagli e informazioni. Tutte le informazioni fornite e l'identità della persona che ha effettuato la segnalazione saranno condivise solo con i responsabili delle verifiche e delle indagini che dovranno intraprendere azioni correttive.

Ti è richiesto, in conformità al Codice, se non diversamente previsto da norme nazionali, di segnalare presunti comportamenti illegali o eticamente scorretti, anche se scegli di rimanere anonimo.

### Le ritorsioni non saranno tollerate

Noi ci impegniamo seriamente nell'applicazione del Codice. Le ritorsioni verso chi, in buona fede, solleva un problema riguardante una possibile violazione del Codice, non verranno tollerate. Il Codice proibisce espressamente che i membri della nostra Azienda subiscano ritorsioni, o ricevano un trattamento discriminatorio a seguito di una segnalazione o della partecipazione a un'indagine. Chiunque attui ritorsioni contro tali soggetti sarà sottoposto a procedimenti disciplinari che potrebbero anche comportare il licenziamento. Nessuno può essere de-mansionato, licenziato, sospeso, minacciato, molestato, soggetto ad intimidazioni a seguito di una segnalazione, in buona fede, di comportamenti eticamente scorretti o alla partecipazione ad un'indagine relativa all'applicazione del Codice.

Se ritieni che tu o qualcuno di tua conoscenza sia una potenziale vittima di ritorsioni per aver segnalato una violazione o per aver partecipato ad un'indagine, ti preghiamo di far sentire la tua voce. Abbiamo bisogno della tua partecipazione per garantire che, nella nostra Azienda, non ci siano ritorsioni.

## Dove posso trovare informazioni e supporto aggiuntivi?

Nel caso in cui tu sia testimone o venga a conoscenza di una condotta contraria allo spirito del Codice, è fondamentale, se non diversamente previsto da norme nazionali, che ti faccia carico della questione e agisca segnalando il fatto.

Hai diverse opzioni fra le quali scegliere per segnalare a chi di dovere. Anche se *non sei sicuro*, ti preghiamo di discutere apertamente i tuoi dubbi con uno dei seguenti riferimenti in Azienda:

- In linea generale, il tuo manager è la persona più vicina con cui confrontarti.
- Se pensi che la questione che intendi sollevare riguardi anche il tuo manager, potresti parlare al Supervisor del tuo manager.
- Puoi anche fare riferimento ai contatti elencati nella *CA Auto Bank Ethics and Compliance Contact List* o contattare le persone elencate nella Group Whistleblowing Procedure.
- In certe occasioni, potresti sentirti più a tuo agio rivolgendoti a qualcuno in forma anonima, o valutando la tua situazione con l'aiuto di un osservatore o di un esperto imparziale. In tali occasioni, puoi avvalerti dei canali messi a disposizione dall'Azienda per l'effettuazione di segnalazioni anonime, indicati nella Group Whistleblowing Procedure.

## Il Codice può essere modificato?

Il Codice è soggetto a revisione da parte del Consiglio di Amministrazione di CA Auto Bank S.p.A. Le revisioni tengono conto, tra l'altro, dei suggerimenti e dei commenti pervenuti dai Consiglieri di Amministrazione, dai dipendenti e collaboratori del Gruppo CA Auto Bank e da terzi, delle modifiche legislative e delle best practice, così come dell'esperienza acquisita nell'applicazione del Codice stesso. Le eventuali modifiche al Codice, introdotte a seguito di quest'attività di revisione, sono pubblicate tempestivamente e rese disponibili in conformità alle normative applicabili.

Compliance è responsabile della definizione, monitoraggio e aggiornamento del Codice di Condotta, con il supporto delle Risorse Umane e delle altre funzioni competenti.

## Da dove è possibile recuperare il Codice di Condotta?

Il Codice di Condotta è un documento che è reso pubblico e condiviso con gli stakeholders. È disponibile sul sito e sull'intranet del Gruppo CA Auto Bank.

## PRATICHE ETICHE QUOTIDIANE

### DEFINIZIONE

L'etica rientra nel contesto morale di applicazione delle regole di comportamento; in particolare, di quelle della nostra Azienda. Queste regole di comportamento devono guidarci nelle nostre decisioni e nella nostra condotta professionale. Esse sono definite come regole di condotta professionale sulle quali si fonda la nostra attività e definiscono il nostro approccio etico.

### IN DETTAGLIO

L'etica riguarda:

- regole di comportamento specifiche per l'Azienda che sono formulate come concetti generali (ad esempio, rispetto per gli individui, etc.) e sono sviluppate all'interno dei "Principi" dell'Azienda (ad esempio, lotta alla corruzione e relazione con i clienti);
- l'approvazione e l'adozione di tali regole e del framework etico da parte del livello più alto della governance;
- una missione generale finalizzata a rendere note e a far osservare tali regole e principi in modo tale che il framework etico favorisca il senso di appartenenza all'Azienda e la fiducia necessaria per vivere nell'ambiente di lavoro e per le relazioni con gli stakeholder.

La Compliance fa riferimento ad un contesto normativo caratterizzato dal rispetto delle norme applicabili alle istituzioni finanziarie e dei mezzi per farlo, tramite:

- l'implementazione di procedure e regole interne basate su leggi e regolamenti;
- la presenza di una funzione di controllo e di prescrizione gestita da un senior manager, che permette all'Azienda di prevenire i rischi di non conformità rispetto alle normative più rilevanti, in particolare per quanto riguarda i settori regolamentati. Mentre l'etica promuove il rispetto di regole e principi, la compliance ha lo scopo di prevenire la violazione del framework etico e delle normative, così da proteggere l'Azienda da sanzioni e da qualunque tipo di rischio reputazionale e di danneggiamento dell'immagine aziendale.

**“Agire in modo etico” significa osservare le nostre regole di comportamento.**

- **ESSERE RESPONSABILE NELLE RELAZIONI CON I NOSTRI CLIENTI E FORNITORI**

Tutte le relazioni devono essere condotte in conformità con i principi di lealtà e solidarietà e con gli impegni assunti nei confronti dei nostri clienti e fornitori. Le decisioni devono essere prese dando priorità agli interessi dei clienti e rispettando i principi di scelta dei fornitori in maniera equa e solidale e le regole di concorrenza.

Ciascun dipendente apporta la propria esperienza e la propria competenza nelle attività quotidiane ascoltando e supportando i clienti, gli azionisti e tutti gli stakeholder, in qualsiasi contesto.

- **RICONOSCERE IL VALORE DELLA CONCORRENZA COME PARTE INTEGRANTE DELLA CULTURA DELL'AZIENDA**

Il Gruppo CA Auto Bank riconosce l'importanza fondamentale di un mercato concorrenziale e si impegna a rispettare pienamente ogni normativa in materia di antitrust e concorrenza. Il Gruppo CA Auto Bank e i suoi direttori, funzionari e altri dipendenti sono tenuti a lavorare con attenzione per evitare pratiche commerciali che rappresentano una violazione della normativa antitrust ed essere conformi alla legge e alle politiche del Gruppo. Inoltre, il rispetto delle leggi sulla concorrenza è fondamentale per la reputazione del Gruppo.

- **RISPETTO PER GLI INDIVIDUI**

Nelle relazioni fra i dipendenti o con tutti gli altri stakeholder, devono essere rigorosamente rispettate le libertà e i diritti fondamentali dell'uomo. Attraverso il rispetto dei principi di prevenzione di ogni forma di discriminazione e di molestia, di promozione della diversità e dell'uguaglianza di genere, di rispetto della salute e delle misure di sicurezza e di protezione dei dati personali dei dipendenti e dei clienti, si crea un ambiente lavorativo favorevole che facilita le performance e la soddisfazione.

- **RISPETTO PER GLI IMPEGNI SOCIALI E AMBIENTALI DELL'AZIENDA**

Per il Gruppo CA Auto Bank ciò consiste nello sviluppo di una strategia di lungo termine che consenta di condividere con i propri clienti il valore creato, prendere parte allo sviluppo sostenibile dei progetti finanziari e investire nelle comunità. Tutti gli amministratori, i manager e i dipendenti agiscono da ambasciatori del Gruppo nel supportare le comunità, nel raggiungere l'eccellenza nelle relazioni con i clienti, azionisti e stakeholder e nel gestire i relativi rischi.

- **RISPETTO DELLA LEGALITA' NELLA GESTIONE DEGLI AFFARI**

La conformità alle leggi è fondamentale affinché il Gruppo CA Auto Bank possa operare mantenendo la propria reputazione a livello globale. Ciascun dipendente e collaboratore del Gruppo CA Auto Bank deve svolgere le proprie mansioni con il più

alto grado di onestà e in conformità alle leggi vigenti. Il conseguimento di risultati positivi per il Gruppo si fonda sulla nostra capacità di rispettare la legge, al fine di mantenere l'integrità negli affari. Ogni dipendente e collaboratore del Gruppo CA Auto Bank deve conoscere le norme procedurali vigenti nella propria area geografica e da attuare nelle singole attività, per assicurare la conformità della propria condotta alle leggi.

Ogni società del Gruppo CA Auto Bank è inoltre tenuta al rispetto di ogni norma, legge o regolamento rilevante per il Gruppo.

In aggiunta, la condotta tenuta dall'Azienda, nel corso di indagini governative o di altre Autorità, o in contenziosi in cui è coinvolta, deve essere guidata in accordo con le procedure interne vigenti e condotta dagli individui nominati attraverso apposite procure, dove applicabile.

#### • PREVENIRE E RILEVARE LA CORRUZIONE E L'UTILIZZO DI INFLUENZE ILLECITE

La lotta alla corruzione è un obiettivo comune primario. In materia di prevenzione della corruzione e dell'utilizzo di influenze illecite il Gruppo CA Auto Bank deve attenersi ai suoi valori, in particolare: onestà, integrità, lealtà, trasparenza e imparzialità. La componente relativa all'anticorruzione incorpora i principi fondamentali riguardanti l'implementazione delle corrette misure di prevenzione, la rilevazione e l'impedimento delle pratiche di corruzione o di utilizzo di influenze illecite, applicando "tolleranza zero" verso tali comportamenti. Altre tematiche includono regali e inviti, agevolazione dei pagamenti, conflitti d'interesse, mecenatismo, sponsorizzazioni e attività di lobbying.

#### • RIMANERE COSTANTEMENTE VIGILI

Per mantenere la fiducia, dobbiamo essere responsabili dell'utilizzo che può essere fatto delle risorse e delle informazioni possedute dall'Azienda e dobbiamo evitare ogni rischio di conflitto d'interessi.

Tutta la forza lavoro deve essere libera da qualsiasi tipo di conflitto d'interessi in modo tale da assicurare sempre che gli interessi del cliente abbiano la precedenza.

Dobbiamo, inoltre, assicurare che non si divulghi o sfrutti in maniera non appropriata, per conto proprio o di terzi, alcun tipo di informazione confidenziale di cui si è in possesso. La vigilanza da parte di tutti ci consente di: proteggere gli interessi dei nostri clienti, combattere il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, rispettare le normative riguardanti le sanzioni internazionali, lottare contro l'evasione fiscale, prevenire le frodi e proteggere l'integrità dei mercati.

Ciascun individuo deve assicurare un livello di vigilanza appropriato in ogni business del Gruppo e, ove necessario, comunicare eventuali casi di allerta in linea con le attuali procedure e normative.

- **ASTENERSI DAL CONDURRE AZIONI CHE POSSANO DANNEGGIARE LA REPUTAZIONE DEL GRUPPO CA AUTO BANK**

Siamo responsabili della protezione dell'immagine del Gruppo sia a livello interno che esterno. Il rischio di pubblicità negativa potrebbe potenzialmente danneggiare l'immagine del Gruppo e tradire la fiducia che i clienti ripongono nella nostra Azienda. Per evitare ciò, dobbiamo avere cura di preservare la nostra reputazione rispettando tutti i principi stabiliti in questo Codice, assicurandoci di non intraprendere comportamenti che potrebbero danneggiare il Gruppo, di non divulgare informazioni confidenziali riguardanti il proprio ambiente lavorativo o di non diffondere illazioni.

Tutta la forza lavoro rispecchia l'immagine del Gruppo. È richiesto sempre e in tutte le circostanze un comportamento etico e responsabile: non è permessa alcuna azione che possa nuocere alla reputazione e all'integrità dell'immagine del Gruppo.



## Relazioni con i Clienti e con i Fornitori

- Relazioni con i Clienti
- Dati personali
- Scelta giusta ed equa dei Fornitori
- Relazioni responsabili con i Fornitori
- Concorrenza

## PRINCIPI

### 1. RELAZIONI CON I CLIENTI

#### DEFINIZIONE

La fiducia e la soddisfazione dei clienti e degli azionisti sono al centro di tutte le azioni del Gruppo CA Auto Bank. Tutti i dipendenti del Gruppo e coloro che svolgono funzioni di supporto, devono essere coinvolti in questo tipo di relazioni, tenendo a mente che l'interesse del cliente è una priorità in tutte le azioni.

#### IN DETTAGLIO

Al fine di assicurare che le aspettative dei clienti siano soddisfatte, sono condotte indagini sulla soddisfazione in tutti i mercati. I reclami dei clienti sono gestiti internamente nell'ottica di migliorare costantemente i nostri servizi e di raggiungere l'eccellenza nelle relazioni con i clienti. Sono regolarmente forniti programmi di formazione ai dipendenti, siano essi o meno a diretto contatto con i clienti.

#### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

A tutti i dipendenti è richiesto di rispettare alti standard di condotta professionale e commerciale e di incoraggiare gli altri a fare lo stesso. Chiediamo di agire in conformità con i valori del Gruppo, con le leggi applicabili, con gli standard professionali societari e con le regolamentazioni interne. I dipendenti devono essere capaci di dimostrare competenza, diligenza, modi rispettosi ed etici nelle relazioni con i clienti del Gruppo CA Auto Bank. Devono evitare ogni condotta negativa e proteggere la reputazione e la sostenibilità commerciale del Gruppo. In aggiunta, devono supportare le esigenze dei clienti attraverso l'utilizzo degli strumenti e delle applicazioni digitali messe a disposizione dal Gruppo, al fine di creare valore per i clienti, garantendo la loro soddisfazione come primo obiettivo. Tutti i dipendenti, secondo le proprie responsabilità ed il proprio lavoro, nelle attività giornaliere, devono osservare le seguenti previsioni:

- **Correttezza delle operazioni commerciali e presidio dalle operazioni fraudolente**

Nel rapporto con i clienti, la documentazione di marketing e di vendita deve essere sempre basata sui valori di correttezza, trasparenza e su valutazioni finanziarie approfondite.

I destinatari non devono concludere vendite scorrette di prodotti o servizi in circostanze in cui il contratto non sia chiaro, o il prodotto / servizio non sia adatto ai bisogni del cliente.

- **Bisogni dei clienti**

I dipendenti devono adottare azioni appropriate per comprendere i bisogni e le aspettative dei clienti. Devono impegnarsi ragionevolmente per supportare i clienti nella ricerca di una soluzione vantaggiosa per entrambe le parti.

I dipendenti non possono usare le informazioni dei clienti o le informazioni esterne acquisite nel corso della propria attività lavorativa per l'esecuzione di operazioni commerciali personali o per ottenere alcun beneficio personale a discapito dei bisogni / aspettative dei clienti.

- **Reclami**

I dipendenti devono prioritizzare ed analizzare i reclami della clientela al fine di garantire che siano rispettati i bisogni dei consumatori e l'adeguatezza delle relazioni, e che siano gestiti attraverso l'Organizzazione e quindi indirizzati nella definizione di futuri prodotti e processi di marketing, vendita e consulenza.

- **Product governance**

Il disegno del prodotto, il marketing, le vendite e la consulenza dovrebbero essere guidati dall'attenzione circa i bisogni dei clienti e su quanto sia più conforme a tali bisogni in combinazione con l'attività di vendita. L'assistenza al cliente nella fase post-vendita dovrebbe assicurare la soddisfazione del cliente e il perdurare dell'adeguatezza del prodotto in linea ai suoi bisogni, piuttosto che focalizzare l'attenzione solo su obiettivi commerciali.

**Cosa dovrei fare?**

- Ascoltare e tenere in considerazione i bisogni del cliente in tutte le relazioni;
- Conoscere in maniera approfondita i bisogni dei clienti, rispettando sempre la loro privacy, in modo da poterli consigliare e supportare in maniera appropriata;
- Fornire sempre ai clienti informazioni accurate e chiare, che non siano ingannevoli;
- Richiedere che il Comitato incaricato dell'approvazione dei Nuovi Prodotti e Attività analizzi tutte le nuove attività, prodotti e servizi commercializzati, così da assicurare la loro conformità con tutte le disposizioni normative e regolamentari, in particolare per quanto riguarda le informazioni sui clienti, e da garantire che il prodotto corrisponda ai loro bisogni;
- Essere vigili per prevenire tutte le forme di frode allo scopo di proteggere i clienti e di contrastare pratiche come il riciclaggio di denaro, il finanziamento al terrorismo, la corruzione, etc.;

- Segnalare al tuo manager qualunque problema o situazione che possa condurre ad un conflitto d'interessi;
- Applicare ai clienti condizioni economiche che siano in linea con quelle sponsorizzate;
- Fornire al cliente, durante il processo di vendita, tutta la documentazione richiesta in conformità alle normative in vigore di trasparenza bancaria e di diritti del consumatore.

### Cosa non dovrei fare?

- Privilegiare i tuoi interessi personali o quelli del Gruppo CA Auto Bank rispetto a quelli dei nostri clienti;
- Facilitare, incoraggiare o assistere i clienti nello svolgere azioni che hanno lo scopo di violare leggi e regolamenti;
- Proporre un prodotto che non sia ancora stato autorizzato dal Comitato incaricato dell'approvazione dei Nuovi Prodotti e Attività;
- Fornire informazioni relative a prodotti di CA Auto Bank ai clienti in formati che non siano conformi alle disposizioni normative.

### ESEMPI

*Dopo aver revisionato la mia proposta per un nuovo prodotto, il Comitato incaricato dell'approvazione dei Nuovi Prodotti e Attività ha riscontrato un problema. Dato che, per ragioni di concorrenza, questo nuovo prodotto dovrebbe essere lanciato sul mercato nei prossimi giorni, è comunque consentito effettuare il lancio del prodotto?*

No, l'attività del Comitato incaricato dell'approvazione dei Nuovi Prodotti e Attività è essenziale per assicurare che gli interessi dei clienti siano protetti evitando di commercializzare prodotti che possano danneggiarli. Se, dopo aver valutato i rischi e aver verificato la conformità normativa, il Comitato incaricato dell'approvazione dei Nuovi Prodotti e Attività emette delle clausole restrittive, che hanno lo scopo di bloccare l'emissione sul mercato, non puoi commercializzare il prodotto o servizio fino a che tutte le condizioni non siano in linea con quanto indicato dal Comitato.

*Voglio modificare il contenuto dei materiali di comunicazione su alcuni nostri prodotti che vengono forniti ai clienti. Quali precauzioni dovrei prendere?*

Prima di distribuire qualsiasi supporto al cliente, è necessario verificare che il documento sia stato preventivamente convalidato dall'ufficio Legale.

## 2. DATI PERSONALI

### DEFINIZIONE

I Legislatori definiscono i dati personali come ogni genere di informazione riguardante una identificata o identificabile persona fisica (“soggetto/persona a cui si riferiscono i dati personali”). Una persona fisica distinguibile è un individuo che può essere identificato direttamente o indirettamente, in particolare facendo riferimento a un elemento identificatore come il nome, un numero identificativo, i dati relativi all’ubicazione, un identificatore online o uno o più fattori specifici all’identità fisica, fisiologica, mentale, economica, genetica, culturale o sociale della suddetta persona fisica. I dati personali dei clienti, dei fornitori, o di una terza parte devono essere gestiti con cura dai dipendenti.

Questo Codice fornisce un framework di riferimento per i dipendenti che si occupano di trattare tali dati. È un reminder degli impegni e delle best practices del Gruppo che devono essere osservati. Il Gruppo CA Auto Bank ha definito la Group Data Protection Policy e le relative policy e procedure allo scopo di allinearsi con le disposizioni normative in tema GDPR (General Data Protection Regulation).

### L’IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank ha preso posizione su un tema sensibile come il trattamento dei dati personali, impegnandosi ad agire in maniera etica e responsabile e adottando un approccio trasparente e formativo nel condurre affari con i clienti, con i fornitori e con le terze parti.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Coinvolgere gli esperti nella protezione dei dati all’inizio dei progetti così da assicurare la conformità con tutte le disposizioni normative relative alla protezione dei dati personali;
- Allo stesso modo, coinvolgere nel progetto gli esperti di sicurezza IT;
- Ove necessario, farsi dare un esplicito consenso al trattamento dei dati personali;
- Trattare i dati personali solo per gli specifici scopi di business per il quale sono stati raccolti;
- Informare i clienti e le terze parti dello scopo per il quale sono stati raccolti e trattati i loro dati personali e dell’identità di coloro i quali saranno incaricati del loro trattamento;
- Assicurarsi che il progetto sia in linea con i principi del Codice: sicurezza, integrità e affidabilità, etica, trasparenza, etc.;

- Assicurarsi che i diritti delle persone interessate siano rispettati in maniera adeguata;
- Partecipare alla formazione sulla protezione dei dati organizzata dal Gruppo;
- In caso di dubbi, contattare sempre l'esperto del trattamento dei dati del tuo progetto o il Data Protection Officer (DPO).

### Cosa non dovrei fare?

- Proporre un progetto che comporti il trattamento di dati personali senza prima aver verificato la conformità con il Data Protection Officer (DPO);
- Fare un uso, anche se minimo, di dati personali che non rispetti i principi chiave indicati nel Codice;
- Trattare i dati personali per scopi illegittimi o senza che il cliente sia prima stato informato e abbia acconsentito;
- Fallire nel conformarsi alle regole e raccomandazioni messe in atto all'interno del Gruppo per assicurare la sicurezza e la confidenzialità dei dati personali, in particolare dando accesso a questi dati a persone non autorizzate.

### ESEMPI

*Ho raccolto i dati personali dei miei clienti e ne ho conseguentemente dichiarato il trattamento e i risultati alle Autorità competenti prima che la General Data Protection Regulation (GDPR) entrasse in vigore. In quell'occasione ricevemmo l'approvazione da parte dell'Autorità competente. Posso ancora utilizzare questi dati?*

In base alle nuove disposizioni che sono entrate in vigore a maggio 2018, potresti usare o trattare tali dati personali seguendo la dichiarazione fatta a suo tempo. Tuttavia, la nuova normativa prevede che le imprese tengano un registro di tutte le operazioni di trattamento dei dati. Pertanto, devi registrare le caratteristiche dei dati approvati dall'Autorità competente e il loro relativo trattamento in tale registro.

*Voglio costruire un mio database dei clienti con informazioni pubbliche (come ad esempio profili sui social network). Ciò mi permetterebbe di svolgere analisi più approfondite e di avere maggiore conoscenza sulle loro vite private. Ho il diritto di farlo?*

Anche se questi dati sono resi pubblici, hai bisogno del consenso dei clienti per poterlo fare. Devi anche tenere in considerazione il fatto che queste informazioni derivano da social network e non sono necessariamente affidabili. Ciononostante, dal punto di vista dei clienti queste informazioni sono riservate. Chiedi consiglio al Data Protection Officer (DPO) o a un altro dei nostri esperti della Funzione Legale, di Compliance e/o ai dipartimenti di Information & Communication Technology.

### 3. SCELTA GIUSTA ED EQUA DEI FORNITORI

#### DEFINIZIONE

Scegliere i fornitori in maniera equa e giusta significa assicurare che tutti i prestatori di servizi ricevano lo stesso trattamento.

#### IN DETTAGLIO

La scelta equa dei fornitori deve essere il risultato di una concorrenza leale tra tutte le imprese partecipanti. Questa scelta deve basarsi su criteri oggettivi che, in particolare, includano il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo.

#### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Crediamo che un atteggiamento chiaro e trasparente contribuisca a mantenere relazioni durevoli con i nostri fornitori. Siamo convinti che l'integrità sia una premessa fondamentale per queste relazioni e pertanto:

- la nostra scelta si basa su criteri chiari e verificati attraverso una procedura obiettiva e trasparente;
- siamo fedeli alle policy aziendali che basano le relazioni sulla massima onestà, specialmente nella gestione e nella conclusione dei contratti, evitando anche le potenziali situazioni di conflitto d'interesse;
- nel caso specifico della consulenza professionale, basiamo le nostre decisioni su criteri meritocratici e di competenza ed evitiamo le situazioni di conflitti d'interesse, anche potenziali;
- affinché la scelta sia equa, tutte le società devono ricevere lo stesso trattamento dagli addetti agli acquisti, da chi approva le forniture e / o da qualsiasi altro dipendente di CA Auto Bank coinvolto e la scelta deve essere basata su elementi oggettivi. Ciò implica che tutti i soggetti coinvolti adottino un atteggiamento responsabile e leale nei confronti delle società offerenti per tutta la durata del bando di gara. Di conseguenza, è severamente vietato farsi condizionare da interessi individuali nella scelta dell'impresa fornitrice.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Segnalare qualsiasi rischio potenziale di conflitto d'interesse (ad esempio, l'esistenza di un membro della famiglia che lavora in una delle imprese partecipanti al bando di gara, etc.);
- Assicurarsi che tutte le imprese partecipanti ricevano un responso con un sufficiente preavviso e tutte allo stesso identico modo; per garantire ciò bisogna consegnare il dossier del bando di gara dopo aver identificato tutte le società

partecipanti e non aggiungere altre società all'elenco una volta che il bando di gara è stato lanciato;

- Assicurarsi che tutte le imprese partecipanti ricevano le stesse informazioni iniziali ed eventuali modifiche successive, i dati e la documentazione (documenti di gara, specifiche, documenti tecnici, documenti funzionali, etc.);
- In caso di colloqui, assicurarsi che tutte le società offerenti siano state invitate a una o più sessioni, la cui durata deve essere identica per ciascuna società intervistata.

### Cosa non dovrei fare?

- Durante i bandi di gara o le negoziazioni contrattuali, fornire informazioni solo ad alcune delle imprese interessate;
- Accettare inviti, regali o benefit di qualsiasi tipo da una o più delle imprese partecipanti al bando di gara o alla negoziazione contrattuale; una volta che la fase di negoziazione contrattuale si è conclusa, ritorna in vigore la “*Corporate gifts & entertainment policy*”;
- Fornire ad ognuna delle società offerenti un'indicazione delle caratteristiche delle offerte o dei contenuti della risposta delle altre società che partecipano al bando di gara;
- Modificare i criteri di selezione e / o la ponderazione della graduatoria, dopo la data di ricezione delle risposte al bando di gara.

### ESEMPIO

*Ho sentito che durante i periodi di negoziazione nessun regalo può essere accettato. È vero?*

In effetti, tutti i regali (anche quelli di natura pubblicitaria) e gli inviti devono essere sistematicamente rifiutati. In termini assoluti, ciò significa che non devi accettare alcun tipo di benefit che potrebbe influenzare il tuo giudizio nella selezione del fornitore.

*Ho contattato e incontrato un'azienda che soddisfa perfettamente le mie esigenze. Ha anche prodotto alcune proposte addizionali. Ho deciso di inoltrare i dati della società al nostro dipartimento Acquisti in modo che possa essere inserita nell'elenco delle società da intervistare per il bando di gara. È questo l'approccio corretto?*

Come prima cosa è necessario definire le tue necessità e riportarle in una nota specifica. Un potenziale fornitore non può fare ciò poiché potrebbe essere incline a proporre soluzioni, strumenti o servizi che non corrispondano necessariamente alle tue esigenze. Devi redigere, con il supporto del dipartimento Acquisti, l'elenco delle aziende da intervistare ed essere supportato da un addetto agli acquisti durante tutto

il processo di selezione (e le successive fasi post-colloquio), al fine di trovare il fornitore migliore che si adatta alle tue esigenze.

## 4. RELAZIONI RESPONSABILI CON I FORNITORI

### DEFINIZIONE

Una ragionevole due diligence è necessaria per assicurare che tutti i player della catena di fornitura agiscano in conformità ad un certo numero di principi e impegni, in particolare per quanto riguarda il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'uomo, i regolamenti sui luoghi di lavoro, la lotta alla discriminazione di ogni tipo, la promozione della diversità, così come la protezione dell'ambiente e dell'etica professionale. Se un player della catena di fornitura non agisce nel rispetto di questi impegni e principi, la performance, la reputazione e l'immagine del Gruppo potrebbero essere seriamente compromessi.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank deve assicurare che le sue forniture di beni, servizi e risorse siano in linea con gli obiettivi e i processi aziendali, compresi la creazione di valore per gli azionisti, il mantenimento dei più elevati standard di qualità e la cura delle persone e delle comunità nelle quali opera.

Gli impegni e i principi del Gruppo CA Auto Bank includono:

- equità finanziaria: retribuire i fornitori in conformità con le normative e leggi vigenti;
- uguaglianza di trattamento;
- trasparenza dei processi;
- promozione di relazioni sostenibili;
- prevenzione della corruzione tramite l'adozione di regolamenti resi noti ai fornitori;
- conduzione di una analisi dei costi comprensiva di tutti i costi sostenuti nel corso della fornitura di beni e servizi.

### Cosa dovrei fare?

- Comportarsi correttamente nel condurre gli affari con i fornitori al fine di creare un legame di fiducia, sia nel singolo rapporto sia nella relazione duratura;
- Coinvolgere un addetto all'acquisto sufficientemente adeguato allo scopo di assicurare, nell'intero processo di acquisto, la gestione dei rischi, in particolare a livello legale, finanziario e operativo;

- Lasciare che sia l'addetto all'acquisto ad informare le imprese offerenti che non sono state selezionate e a fornire criteri oggettivi che giustificano tale decisione;
- Confrontare le offerte sottoposte dai fornitori interpellati su tutti i criteri del bando di gara e calcolarne il costo complessivo;
- Rispettare un tempo di rotazione sufficiente nel caso di cambio del fornitore così da consentire ad esso un periodo di recesso che sia sostenibile.

### Cosa non dovrei fare?

- Durante gli scambi formali o informali con un fornitore, divulgare e, in particolare, fornire informazioni sulla strategia e su ogni altro dato sensibile del Gruppo CA Auto Bank che non sia accessibile al pubblico;
- Non analizzare o non tenere in considerazione tutti i criteri che potrebbero impattare la dipendenza economica del fornitore in seguito alla sua selezione e lungo tutta la relazione dello stesso con la banca;
- Rescindere un contratto senza dare un sufficiente preavviso al fornitore che gli consenta di riorganizzarsi.

### ESEMPI

*Voglio lanciare una gara d'appalto e ho cinque giorni per scegliere un fornitore: è possibile farlo?*

I fornitori hanno bisogno di un periodo minimo per rispondere. Ciò è necessario per rispetto nei confronti dei fornitori e per assicurarsi che le loro risposte siano pertinenti e complete.

*Voglio lavorare con un fornitore con cui sono pienamente soddisfatto. Ho lavorato con questo fornitore per 10 anni e la maggior parte dei suoi ricavi derivano dal Gruppo CA Auto Bank. È rischioso?*

L'addetto agli acquisti otterrà informazioni a proposito del fornitore per quanto riguarda la sua dipendenza economica e proporrà soluzioni alternative. Se il servizio dovesse subire una brusca interruzione, il rischio derivante potrebbe essere finanziario, operativo e/o legale, compreso anche il rispetto del periodo di preavviso richiesto per la risoluzione contrattuale.

## **5. CONCORRENZA**

### **DEFINIZIONE**

La normativa sulla concorrenza consiste in un insieme di norme applicabili sia alle imprese private sia a quelle pubbliche che operano in mercati diversi. Il suo scopo è quello di assicurare un regime di concorrenza libera e leale e di assicurare la protezione del cliente.

### **IN DETTAGLIO**

Molti tipi di comportamento come la creazione di cartelli e l'abuso di potere possono pregiudicare la libera concorrenza. Il cartello è un accordo, una concertazione o una collaborazione pianificata e intenzionale il cui scopo o effetto è quello di, anche solo potenzialmente, coordinare i comportamenti degli attori coinvolti allo scopo di limitare la concorrenza. Un accordo con un'impresa, sia essa una concorrente o meno, può prendere la forma di accordo orale, formale o informale (durante un pranzo di lavoro o un evento di un'associazione di categoria, etc.). In aggiunta alle forme più gravi di accordo di cartello (come ad esempio fissazione congiunta di un prezzo o di condizioni commerciali), anche la ripartizione di clienti o di mercati, il coordinamento di gare d'appalto o la decisione di boicottare un particolare cliente o fornitore ne costituiscono una fattispecie. L'abuso di potere riguarda le imprese che sono nella posizione di agire unilateralmente in un certo mercato, attuando politiche di pricing finalizzate a eliminare i concorrenti, strategie di preclusione commerciale, pratiche discriminatorie, etc.

### **L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK**

Il Gruppo CA Auto Bank riconosce il valore della concorrenza come parte integrante della cultura aziendale e ripone costante e forte impegno nel rispettarlo. Tutte le attività del Gruppo devono essere svolte in conformità con la normativa in materia di concorrenza e le policy interne; il principio base è che le imprese che operano in un mercato devono determinare la propria strategia in modo autonomo.

Gli accordi fra imprese e lo scambio di informazioni sensibili sono perciò strettamente vietati.

Le informazioni sensibili sono tipologie di dati non disponibili al pubblico che sono strategicamente utili (informazioni sui prezzi e sui trend, la capacità del mercato e i metodi di distribuzione, la lista di clienti, la strategia e i costi, etc.). È comunque possibile scambiare un certo tipo di informazioni con i concorrenti del Gruppo CA Auto Bank fintanto che esse siano pubbliche e rispettino le politiche del Gruppo relativamente allo scambio di informazioni con terze parti.

Il Gruppo CA Auto Bank e i suoi amministratori, manager e altri dipendenti e collaboratori vigileranno affinché non siano attuate pratiche, tali da rappresentare una

violazione delle leggi sulla concorrenza. Nell'ambito della leale concorrenza, il Gruppo CA Auto Bank non viola consapevolmente diritti di proprietà intellettuale di terzi.

Le conseguenze legali dell'inosservanza di tali leggi possono essere gravi. Le società che violano le regole sulla libera concorrenza rischiano di incorrere in sanzioni gravi e gli individui che abbiano posto in essere violazioni possono essere puniti severamente, fino alla reclusione. Le violazioni di questo principio possono portare a sanzioni disciplinari, compreso il licenziamento.

Inoltre, la conformità alle leggi sulla concorrenza è di fondamentale importanza per la reputazione del Gruppo.

Per mantenere il suo impegno nel rispettare le norme antitrust in tutti i paesi in cui opera, il Gruppo CA Auto Bank partecipa all'Antitrust Compliance Program dell'azionista industriale (o a qualsiasi altro Antitrust Compliance Program che CA Auto Bank dovesse costituire in futuro), che è da considerare come parte integrante del Codice. I dipendenti che avessero bisogno di chiarimenti sulle leggi vigenti o su quali siano le azioni corrette da intraprendere devono rivolgersi all'ufficio Legale.

#### **Cosa dovrei fare?**

- A prescindere dal contesto, evitare di affrontare questioni delicate quando si interagisce con terze parti esterne al Gruppo;
- Se emergono tali temi, porre fine alla conversazione e segnalarlo immediatamente al tuo manager o all'ufficio Legale;
- In caso di dubbi sul grado di riservatezza delle informazioni, controlla assieme all'ufficio Legale prima di intraprendere discussioni con un concorrente o con un'associazione di categoria (occorre controllare anche che tali associazioni adottino un Codice di Condotta in materia di antitrust);
- Nel caso di relazioni formali e necessarie con i concorrenti, indica chiaramente il relativo scopo, limita la discussione strettamente al suo obiettivo e conservare una traccia scritta;
- Restituisci qualsiasi informazione riservata che ricevi senza tenerne traccia e spiega in forma scritta che non vuoi ricevere questo tipo di informazioni;
- Contatta l'ufficio Legale prima di stipulare qualunque accordo che abbia un effetto competitivo significativo sul mercato.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Consultarsi o scambiare informazioni con un concorrente sui prezzi dei servizi interbancari o sui prezzi alla clientela;

- Concludere qualunque accordo di ripartizione di clienti, territori o mercati con un concorrente;
- Boicottare certi clienti o fornitori;
- Discutere o scambiare informazioni individuali con terze parti che si riferiscano a temi commerciali sensibili per il Gruppo CA Auto Bank e per i partner industriali, come ad esempio tassi di interesse correnti o futuri, commissioni e provvigioni, prezzi, metodi di pricing, offerte speciali, clausole contrattuali per i clienti, margini di profitto, capienza, output di produzione, magazzino, vendite, quote di mercato, costi, piani di marketing o industriali, offerte e singoli clienti;
- Discutere con terze parti di condizioni di offerta pubblica come i prezzi, le condizioni di vendita, etc. e/o la tua partecipazione o rescissione da un'offerta;
- Negoziare clausole come quelle che limitano la libertà commerciale dei partner senza prima chiedere un parere all'ufficio Legale.

## ESEMPIO

*Sto per partecipare a una riunione o a una discussione in qualità di rappresentante del Gruppo CA Auto Bank presso un'associazione di categoria. Quali temi ho il diritto di discutere e quali provvedimenti dovrei prendere?*

Puoi discutere di vari temi e puoi coordinare certe azioni con i concorrenti purché non si riferiscano a materie ritenute di carattere riservato.

Ricorda che partecipare (anche passivamente) a una riunione in cui i temi potrebbero essere classificati come anticoncorrenziali, potrebbe essere considerato come partecipazione ad un cartello. Prima di partecipare a riunioni di questo tipo assicurati che siano in agenda. Nel caso di non conformità alle normative vigenti in materia di concorrenza, abbandona la riunione e richiedi che ciò sia messo a verbale. Non esitare a chiedere aiuto all'ufficio Legale per capire quali comportamenti debbano essere adottati prima, durante e dopo tali riunioni.



## Questioni sociali, ambientali e societarie

- Protezione dei dati dei dipendenti
- Salute, sicurezza ed equità nel luogo di lavoro
- Non discriminazione
- Diversità e uguaglianza di genere
- Lotta alle molestie
- Attività extra-professionali
- Strategia ambientale
- Sostegno alle comunità

## QUESTIONI SOCIALI, AMBIENTALI E SOCIETARIE

### 6. PROTEZIONE DEI DATI DEI DIPENDENTI

#### DEFINIZIONE

Tutti hanno il diritto al rispetto della propria privacy. I dati personali devono essere raccolti, trattati e conservati solo per scopi legittimi e specifici. Queste informazioni devono essere portate all'attenzione di tutti i dipendenti.

#### IN DETTAGLIO

L'utilizzo di dati personali è strettamente monitorato:

- solo i dati che sono rilevanti e necessari per determinati scopi, che devono essere stati chiaramente definiti in anticipo, possono essere trattati;
- i dati personali non possono essere immagazzinati per un periodo illimitato di tempo; devono essere prese le misure necessarie per garantire la confidenzialità dei dati e per evitare qualsiasi divulgazione a terze parti non autorizzate;
- chiunque deve essere informato circa il trattamento dei propri dati personali. Essi hanno anche diritto ad accedere e a modificare le proprie informazioni e possono opporsi al trattamento degli stessi per motivi legittimi. La distruzione, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai dati personali potrebbero danneggiare i diritti degli individui e le libertà collettive dei dipendenti. Le procedure e le regole interne perciò devono essere rispettate.

#### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

In un contesto in cui le persone sono sempre più tenute a comunicare i propri dati personali in forma virtuale, il Gruppo CA Auto Bank dà sempre più importanza all'integrità, affidabilità, trasparenza ed etica relativamente all'uso dei dati personali. In quanto datore di lavoro, il Gruppo CA Auto Bank garantisce ai dipendenti la protezione dei loro dati personali e il rispetto della loro privacy.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Assicurare l'adeguatezza e la validità delle informazioni raccolte;
- Assicurare che il modo in cui sono utilizzati i dati personali sia iscritto nel registro del trattamento dei dati personali, secondo le procedure interne;
- Informare i nostri dipendenti su come le informazioni che hanno fornito sono utilizzate;

- Garantire il diritto alla privacy dei dipendenti soprattutto evitando di trasmettere le loro informazioni a terze parti non autorizzate e assicurare che siano conservate in modo sicuro;
- Richiedere che tutti i dati inaccurati o incompleti siano completati o rimossi;
- Rispettare le prescrizioni di Information Security così da garantire la sicurezza dei dati personali;
- In caso di violazione di dati, informare tempestivamente il referente interno (ad esempio il DPO);
- In caso di subfornitura, assicurarsi che i prestatori di servizi rispettino gli stessi principi.

#### Cosa non dovrei fare?

- Raccogliere informazioni personali ai fini di un utilizzo non specifico e necessario;
- Comunicare i dati personali delle persone a terze parti non autorizzate, sia interne che esterne, senza il loro esplicito consenso;
- Immagazzinare dati personali senza alcuna autorizzazione.

#### **ESEMPIO**

*Come parte dei miei incarichi, ho accesso ai dati personali di tutti i dipendenti del mio settore di appartenenza. Non ho abbastanza tempo per finire il mio file la sera e ho copiato le informazioni sulla mia chiavetta USB così da poter continuare a lavorarci a casa. Sfortunatamente sul treno qualcuno ha rubato il mio computer con la mia chiavetta USB ancora attaccata. Devo farlo presente a qualcuno?*

È indispensabile che tu informi di questo furto il tuo manager e le altre figure competenti (Industrial Security, ICT - Workplace & End User Services function, ICT Security Manager e Data Protection Officer) del Gruppo CA Auto Bank come riportato nell'“Information Security Incident Management Policy” e nel “Software and Hardware Usage Policy”. In più, devi andare a denunciare questo furto alla polizia seguendo le procedure del Gruppo, in quanto è accaduto al di fuori dei locali della società. Non solo ci sono informazioni relative al business sul tuo computer ma anche dati personali copiati. La perdita della chiavetta USB potrebbe avere serie conseguenze e causare danni significativi sia all'Azienda sia ai dipendenti. Non copiare dati personali sul tuo computer o su device esterni, soprattutto quando questi non sono criptati. Per assicurare la sicurezza dei dati personali è essenziale rispettare le regole e le procedure interne.

## 7. SALUTE, SICUREZZA ED EQUITÀ NEL LUOGO DI LAVORO

### DEFINIZIONE

Le Aziende devono adottare le misure necessarie per assicurare la sicurezza e la protezione della salute fisica e mentale dei propri dipendenti. Queste misure, in particolare, comprendono l'applicazione di una strategia per prevenire i rischi professionali nonché lo svolgimento di campagne di informazione e sessioni di formazione.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Tutti coloro che lavorano per o con il Gruppo CA Auto Bank devono essere in grado di esprimere il loro pieno potenziale in un ambiente sicuro e protetto. Il Gruppo CA Auto Bank si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza e proteggere la salute fisica e mentale dei propri dipendenti. Tuttavia, la sicurezza sul posto di lavoro dipende anche da tutti noi. Tutti i dipendenti dell'Azienda devono prestare attenzione, in conformità con la loro formazione e al meglio delle loro capacità, alla propria sicurezza e salute, e a quella delle altre persone interessate dalle loro azioni o omissioni sul luogo lavoro.

Il Gruppo CA Auto Bank crede e promuove attivamente una cultura di prevenzione degli infortuni e di consapevolezza dei rischi tra i lavoratori, in particolare, attraverso l'offerta di contenuti informativi e formativi adeguati. Ci aspettiamo che tutti i nostri dipendenti e collaboratori condividano questo impegno e promuovano l'adesione alle linee guida in materia di salute e sicurezza e alle relative misure preventive, stabilite dal Gruppo CA Auto Bank.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Rispettare e familiarizzare con le regole sulla sicurezza e sulla salute del Gruppo CA Auto Bank;
- Assicurarsi che le proprie azioni e la propria condotta non causino rischi per se stessi e per gli altri;
- Contribuire alla sicurezza dell'ambiente lavorativo. Ciò include partecipare alle esercitazioni di sicurezza e ai programmi di formazione organizzati dall'Azienda e segnalare, alle Risorse Umane, qualunque situazione che possa costituire un rischio per la sicurezza nell'ambiente lavorativo.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Ignorare le regole sulla salute e sulla sicurezza sul luogo di lavoro del Gruppo CA Auto Bank;

- Ignorare qualsiasi situazione che possa compromettere la salute e la sicurezza nel nostro ambiente lavorativo.

## ESEMPI

*Ho notato un cambiamento nel comportamento di un mio collega: sembra molto stressato, si isola, ha pranzato da solo in alcune occasioni e si rifiuta di parlare di qualsiasi cosa. Mi preoccupa ma non so cosa fare.*

Questa situazione ti turba. È importante che tu condivida questa informazione con il tuo manager o con le Risorse Umane in modo tale che essi possano intervenire rapidamente nell'interesse e per il bene della persona in questione.

*Durante l'ultima esercitazione antincendio mi sono accorto che due persone responsabili dell'evacuazione della mia unità erano assenti; un collega non sapeva cosa fare. Dovrei avvisare qualcuno?*

Durante l'esercitazione hai notato un'anomalia nella procedura di esercitazione di sicurezza che avrebbe potuto compromettere la sicurezza di un collega. Devi informare, in forma scritta, il responsabile della sicurezza in modo tale che lui / lei possa correggere la situazione e prendere le misure necessarie per assicurare la sicurezza di tutte le persone in loco.

## 8. NON DISCRIMINAZIONE

### DEFINIZIONE

La discriminazione è una forma di disparità di trattamento vietata e che ricade nell'ambito di applicazione della legge. In termini specifici, la discriminazione è l'atto di distinguere qualcuno sulla base di una serie di criteri o di caratteristiche distintive.

### IN DETTAGLIO

Le leggi in materia definiscono la discriminazione in base a vari criteri quali:

- origine;
- sesso;
- situazione familiare;
- gravidanza;
- aspetto fisico;
- la particolare vulnerabilità di una persona che deriva dalla sua situazione socioeconomica che è chiara o conosciuta all'autore della discriminazione;
- cognome;
- indirizzo;
- informazioni bancarie;
- stato di salute;
- perdita di autonomia;
- disabilità;
- caratteristiche genetiche;
- morale;
- orientamento sessuale;
- identità di genere;
- età;
- orientamento politico;
- attività di sindacato o di cooperazione;
- l'abilità di esprimersi in lingue diverse rispetto a quella locale;
- l'attuale o presunta appartenenza o non appartenenza a un gruppo etnico, a una nazione o a una presunta razza;
- credenze religiose.

**Secondo la legge, la discriminazione può essere diretta:** “la situazione nella quale ... una persona sia trattata meno favorevolmente rispetto a un'altra che è stata trattata o sarebbe stata trattata in un certo modo in una situazione simile”.

**o indiretta:** “una disposizione, un criterio o una pratica apparentemente neutra, che potrebbe, per una delle ragioni summenzionate, svantaggiare qualcuno rispetto agli altri, a meno che tali disposizioni, criteri o pratiche non siano oggettivamente giustificabili da uno scopo legittimo e che i mezzi utilizzati per raggiungere tale fine siano necessari e appropriati”.

## L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a sensibilizzare i suoi amministratori, i manager e i dipendenti riguardo tematiche di non discriminazione. Agire in favore dell'uguaglianza di genere e della diversità significa permettere ai dipendenti di sentirsi trattati in maniera giusta dal momento in cui si uniscono all'Azienda e lungo tutta la loro carriera. Un ambiente lavorativo in cui tutti si sentano rispettati senza tener conto della loro unicità migliora la performance e cresce la motivazione.

### Cosa dovrei fare?

- Ripudiare ogni forma di discriminazione contro i dipendenti, i clienti, i prestatori di servizi e le altre persone con cui il Gruppo CA Auto Bank si relaziona;
- Non accettare nessuna pratica né comportamento che possa o voglia essere discriminatorio nei confronti di dipendenti, clienti, fornitori, etc. Aiuta, parlane e, se necessario, consulta il tuo manager e le Risorse Umane;
- Se sei un manager, fai attenzione a basare le tue decisioni su criteri oggettivi e a non avere pregiudizi.

### Cosa non dovrei fare?

- Trattare le persone diversamente, sulla base di criteri vietati dalla legge che li svantaggino rispetto agli altri;
- Contribuire a creare un clima ostile che conduca ad atteggiamenti discriminatori.

## ESEMPIO

*Un dipendente mi ha chiesto di prendere una giornata libera per celebrare una festa religiosa che non cade in un giorno festivo. Posso concedere il giorno libero?*

Non c'è motivo di prendersi un giorno libero per una festa religiosa che cade in un giorno che non è festivo. I giorni liberi devono essere decisi con il manager, tenuto conto delle attività in corso. Se necessario, devi essere in grado di giustificare in maniera obiettiva il tuo rifiuto a una richiesta di permesso.

## 9. DIVERSITÀ E UGUAGLIANZA DI GENERE

### DEFINIZIONE

Le aziende devono conformarsi agli obblighi riguardanti l'uguaglianza di genere e l'impiego di persone affette da disabilità.

### IN DETTAGLIO

Rispettare le persone nonostante le differenze di sesso, età, origine etnica, religione, orientamento sessuale e identità, lingua o disabilità è un obbligo per qualunque impresa. Comportamenti come il non discriminare sulla base della nazionalità, della religione o sesso, garantire l'uguaglianza fra uomo e donna nell'ambiente lavorativo, promuovere l'integrazione delle persone disabili, permettono di essere conformi agli standard etici internazionali.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

In aggiunta agli obblighi normativi, il Gruppo CA Auto Bank crede che la diversità sia un fattore che rafforzi la performance e l'attrattività. Promuovere la diversità di genere significa creare una cultura aziendale aperta e responsabile che favorisce la coesione interna e lo sviluppo. I team composti da diversi profili e talenti riflettono la cultura del Gruppo e ci consentono di creare nuovi modelli e di soddisfare meglio le aspettative dei nostri clienti e pertanto tutti ne possiamo beneficiare. Questo impegno si riflette in azioni concrete, come la promozione delle donne a posizioni con responsabilità manageriale e all'interno dei comitati di gestione o l'integrazione di persone con disabilità.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Prestare attenzione all'emettere giudizi obiettivi fondati sulle competenze in tutte le decisioni manageriali;
- Ottenere molte differenti opinioni in modo da favorire l'obiettività;
- Assicursi che il proprio team sia composto da proporzioni bilanciate di uomini e donne.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Prendere decisioni sulla base di criteri non obiettivi;
- Implementare processi che possano condurre a disparità di trattamento o addirittura a discriminazione, anche se lo scopo di questi processi era inizialmente mirato a rimuovere le disuguaglianze.

## ESEMPI

*La maggior parte dei membri del mio team sono uomini. Uno del mio staff se ne andrà fra poche settimane e sto pensando di rimpiazzarlo con qualcun altro. Dovrei cercare di promuovere una donna?*

A prescindere da tutto, basa il tuo giudizio sulle capacità di tutti i membri del tuo team e scegli la persona che è più adatta ad adempiere ai compiti del lavoro.

*Ho ricevuto molte candidature per la posizione vacante del mio team. Dopo aver condotto diversi colloqui, la persona le cui capacità meglio si adattano ai requisiti del lavoro è disabile. Come reagirà il team?*

È essenziale ricordare che le capacità di una persona sono l'unico fattore da prendere in considerazione quando si vuole assumere. In qualità di manager, se hai preoccupazioni riguardo la possibile integrazione della nuova risorsa nel tuo team, non esitare a chiedere un parere alle Risorse Umane.

## 10. LOTTA ALLE MOLESTIE

### DEFINIZIONE

La legge punisce le molestie e ogni altro tipo di commenti o comportamenti ripetuti il cui scopo o effetto è quello di causare un deterioramento delle condizioni lavorative e che potrebbe violare i diritti e la dignità, nuocere alla salute fisica o mentale o compromettere il futuro professionale.

### IN DETTAGLIO

Le molestie psicologiche possono assumere diverse forme:

- commenti dispregiativi;
- umiliazione o bullismo;
- insulti.

La molestia sessuale è l'atto di fare commenti sessuali ripetuti verso, o di imporre un comportamento di natura sessuale su una persona, che possano minarne la dignità a causa della loro natura degradante o umiliante o di creare un ambiente intimidatorio, ostile o offensivo. La molestia sessuale riguarda anche l'utilizzo, ripetuto o meno, di ogni forma di costrizione allo scopo di ottenere un atto di natura sessuale che sia a beneficio del perpetratore o di terze parti.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna ad assicurare la prevenzione, l'individuazione e la risoluzione di quelle azioni che sono offensive e che perciò saranno severamente punite. Nessun dipendente, stagista o apprendista può essere sanzionato, licenziato o discriminato per il fatto di aver subito o aver rifiutato di subire molestie sessuali o atti di violenza psicologica o per il fatto di essere stato testimone o aver denunciato tali azioni.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Prestare attenzione a tutti quelli che ti circondano e contattare le Risorse Umane se si viene a conoscenza di casi di molestia.
- Conoscere le politiche e le procedure interne dell'Azienda in tema di prevenzione.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Ignorare una situazione di molestia di cui vieni a conoscenza sia che tu sia un testimone o la vittima, qualunque ne sia la ragione o le presunte conseguenze.

## ESEMPI

*Un mio collega è stato ripetutamente oggetto, in un modo umiliante, di critiche al suo lavoro ed è stato rimproverato di fronte al resto del team. Il suo lavoro viene automaticamente messo in discussione e viene rimproverato senza che venga prima effettuata alcuna verifica sullo svolgimento dei suoi compiti. Lei/lui si sta prendendo sempre più giorni di malattia.*

Ricorda a tutti che le relazioni sul posto di lavoro devono essere giuste e rispettose. Se necessario, contatta subito il tuo manager o le Risorse Umane in modo tale che essi possano agire velocemente per mettere fine a questa situazione di molestia.

*Un collega è particolarmente intimidatorio e avvilente. Lei/lui fa spesso allusioni sessuali verso di me con tanto di gesti inappropriati. Nonostante la mia insistenza nel chiedergli di smettere con tali comportamenti, lui/lei continua ad assillarmi per ottenere un appuntamento.*

Segnala subito questo comportamento inaccettabile al tuo manager o alle Risorse Umane allo scopo di avvisarli di questo comportamento.

## 11. ATTIVITÀ EXTRA-PROFESSIONALI

### DEFINIZIONE

Un'attività extra-professionale è un'attività svolta al di fuori dell'orario lavorativo. 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 stipendiato non ti impedisce allo stesso tempo di avere un'attività indipendente o autonoma. Tuttavia, anche se vige il principio di libertà di lavorare, i dipendenti devono rispettare un codice etico professionale nei confronti del loro datore di lavoro. Infatti, per tutta la durata del loro contratto di lavoro i dipendenti sono vincolati da un obbligo di lealtà verso il loro datore di lavoro. In generale, questo obbligo prevede il prestare attenzione a non danneggiare la reputazione o a non ostacolare il regolare funzionamento dell'azienda, soprattutto commettendo azioni di diffamazione o intraprendendo pratiche anticoncorrenziali che possano andare contro gli interessi dell'impresa.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Tutti i dipendenti devono segnalare al proprio manager e alle Risorse Umane qualunque relazione stabile di lavoro con un'impresa che non faccia parte del Gruppo o qualunque rapporto finanziario, commerciale, lavorativo, familiare o amichevole che possa intaccare la professionalità nella propria condotta con terze parti;
- Essere trasparente nei confronti del proprio manager e dichiarare la propria situazione agli organismi competenti;
- Rispettare l'obbligo di confidenzialità, di segretezza professionale e di segretezza commerciale;
- Essere bene a conoscenza dei termini del proprio contratto di lavoro così da applicare le clausole che devi rispettare. Se necessario, chiedi alle Risorse Umane di spiegartele.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Esercitare un'attività che compete con quelle dell'Azienda nel corso della durata del tuo contratto di lavoro (incluso servirsi di un periodo di aspettativa per esercitare un'attività remunerata o per affrontare un periodo di formazione presso un'altra impresa, sia essa concorrente o meno);

- Esercitare un'attività extra-professionale in aggiunta alla tua attività lavorativa che possa impedirti di portare a termine gli obiettivi definiti dalla tua attività retribuita o che possa generare conflitti d'interesse;
- Esercitare la tua attività extra-professionale durante le ore lavorative definite nel tuo contratto di lavoro;
- Usare gli strumenti e le risorse messe a disposizione per la tua attività lavorativa nel corso della tua attività extra-professionale.

### ESEMPIO

*Faccio volontariato presso un'associazione locale i cui valori sembrano essere molto vicini a quelli del Gruppo CA Auto Bank. Posso utilizzare la fotocopiatrice dell'ufficio per stampare i materiali pubblicitari dell'associazione?*

No, non puoi utilizzare i materiali e ogni altra risorsa dell'Azienda ai fini di un'altra attività extra-professionale.

## 12. STRATEGIA AMBIENTALE

### DEFINIZIONE

La Commissione Europea definisce la Corporate Social Responsibility (CSR) come la responsabilità in capo alle imprese riguardo agli effetti che esse hanno sulla società e, in particolare, come le imprese integrano, su base volontaria, le questioni sociali e ambientali nelle loro operazioni commerciali e nella loro interazione con gli stakeholders.

### IN DETTAGLIO

Le imprese devono contribuire allo sviluppo sostenibile, inclusi la salute e il benessere della società.

Per questo motivo essi devono impegnarsi a:

- Tenere in considerazione le aspettative degli stakeholder;
- Rispettare appieno gli obblighi normativi o addirittura andarvi oltre;
- Investire di più nel capitale umano e nell'ambiente, integrando questa responsabilità in tutta l'organizzazione e implementandola in tutte le relazioni sia interne che esterne.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

La creazione di una cultura della sostenibilità richiede un'efficace gestione del rischio, una capacità decisionale responsabile, proattiva e innovativa. I nostri sforzi minimizzano gli impatti negativi sulle risorse naturali e sull'**ambiente globale**. In particolare, il Gruppo CA Auto Bank considera che la tutela dell'ambiente sia un aspetto decisivo da promuovere nell'approccio complessivo al business. Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a migliorare costantemente le prestazioni ambientali delle proprie attività e ad ottemperare alle disposizioni contenute nelle leggi e nelle normative vigenti.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Riconoscere la protezione attiva dell'ambiente come essenza dell'identità del Gruppo CA Auto Bank e tenerlo presente nel condurre tutte le attività lavorative giornaliere sia interne che esterne;
- Essere consapevoli dell'impatto giornaliero che ha il tuo comportamento sull'ambiente;
- Prendersi la responsabilità e tenere in considerazione gli impatti ambientali diretti ed indiretti generati dall'attività professionale;

- Impegnarsi a contribuire agli obiettivi e alle azioni in materia ambientale del Gruppo, soprattutto nelle relazioni con i clienti e con gli stakeholder e quando si hanno rapporti al di fuori del Gruppo.

#### Cosa non dovrei fare?

- Ignorare gli impegni e gli obiettivi ambientali del Gruppo;
- Credere che il Gruppo CA Auto Bank non sia preoccupato dalle questioni ambientali.

#### ESEMPI

*Un collega crede che, siccome siamo già conformi alle leggi sull'ambiente, non abbia senso implementare qualunque nuova misura ambientale.*

Puoi rispondergli dicendo che l'impegno del Gruppo nei confronti dell'ambiente va oltre il semplice conformarsi alle leggi in materia di protezione ambientale. In aggiunta agli impatti positivi generati per gli stakeholder, la riduzione del consumo di materie prime riduce i nostri costi. Prendere in considerazione i rischi ambientali in anticipo aiuta a ridurre i nostri rischi.

*Non capisco perché noi, in quanto banca, dovremmo essere interessati alle questioni ambientali. Non siamo un'impresa industriale che utilizza fabbriche.*

In quanto player del settore bancario, abbiamo il dovere in quanto leader di essere di esempio. Le nostre attività (tra cui le trasferte dei dipendenti, gli impatti dei nostri sistemi IT e le attività di smistamento dei rifiuti) possono essere migliorate ulteriormente allo scopo di ridurre il nostro impatto ambientale.

## 13. SOSTEGNO ALLE COMUNITÀ

### DEFINIZIONE

Dal momento che il Gruppo CA Auto Bank è impegnato più che mai nella promozione dei suoi valori aziendali, esso contribuisce ogni giorno allo sviluppo delle comunità fornendo loro un forte supporto economico e sociale.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank crede che sia nostro dovere investire energie in **programmi sociali**, sostenendoli a livello finanziario e incoraggiando il volontariato fra i nostri dipendenti, per aiutare e arricchire il dinamismo delle comunità nelle quali viviamo e operiamo. Lo sviluppo di iniziative sociali e il sostegno a diverse associazioni testimoniano il nostro impegno nei confronti della comunità.

#### Cosa dovrei fare?

- Capire che supportare i programmi comunitari è una parte integrante della cultura del Gruppo. Le relazioni strette con i clienti, la responsabilità e la solidarietà sono tutti valori che dovrebbero spronarti a contribuire alle attività mirate a migliorare le condizioni di sviluppo delle comunità in cui operiamo;
- Assicurarsi che tutte le iniziative filantropiche siano gestite dal management locale responsabile.

#### Cosa non dovrei fare?

- Fare donazioni per conto del Gruppo CA Auto Bank a privati o organizzazioni a scopo di lucro;
- Supportare un'organizzazione che potrebbe avere un impatto negativo sulla reputazione del Gruppo CA Auto Bank.

### ESEMPIO

*In che modo il Gruppo CA Auto Bank contribuisce al sostegno delle comunità locali?*

In caso di eventi specifici che impattano le comunità locali, il Gruppo CA Auto Bank è solito prestare particolare attenzione all'importanza dei bisogni sociali, contribuendo alle comunità attraverso la promozione di iniziative caritatevoli e filantropiche.



## Anticorruzione

- Lotta alla corruzione
- Lotta all'utilizzo di influenze illecite nell'interazione con funzionari pubblici
- Lotta contro il pagamento di tangenti
- Conflitti d'interesse
- Regali e inviti
- Il lobbying e il finanziamento ai partiti politici
- Mecenateismo e azioni caritatevoli
- Sponsorizzazioni

## ANTICORRUZIONE

### 14. LOTTA ALLA CORRUZIONE

#### DEFINIZIONE

La corruzione è l'atto di un individuo, in uno specifico ufficio pubblico o privato, che sollecita, propone o accetta un dono, un'offerta o una promessa allo scopo di eseguire, ritardare o omettere di compiere un atto che, direttamente o indirettamente, rientra nella sfera dei propri doveri.

#### IN DETTAGLIO

Le leggi anticorruzione, che hanno recepito la Convenzione OCSE sulla "Lotta alla corruzione di pubblici ufficiali stranieri nelle operazioni economiche internazionali", le linee guida OCSE e le altre leggi assimilate, vietano di corrispondere, o promettere di corrispondere, direttamente o indirettamente (per esempio, attraverso un intermediario), qualcosa di valore a funzionari/dipendenti del proprio o di altri governi e a terze parti estere (ad esempio politici, militari, etc.); o a rappresentanti di organizzazioni internazionali quali le Nazioni Unite o la Banca Mondiale; o a organismi/individui privati; allo scopo di ottenere, mantenere o assicurarsi un qualsiasi vantaggio commerciale indebito.

La corruzione attiva consiste nell'atto deliberato di fare, sia direttamente che indirettamente, offerte, promesse, donazioni, regali a funzionari pubblici o a privati, così che essi eseguano o si astengano dall'eseguire un'azione che rientra nei loro doveri.

La corruzione passiva riguarda funzionari pubblici o privati che sollecitano o autorizzano, direttamente o indirettamente, promesse, donazioni, regali o vantaggi per sé stessi o per altri, al fine di eseguire o astenersi dall'eseguire un atto nell'ambito delle proprie mansioni.

#### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna al rispetto dei più elevati standard di integrità, onestà e correttezza in tutte le relazioni all'interno e all'esterno dell'Azienda e non tollera alcun tipo di corruzione. La legislazione di tutte le nazioni nelle quali opera il Gruppo CA Auto Bank proibisce la corruzione.

Il Gruppo CA Auto Bank stabilisce che nessuno - amministratore, manager o altri dipendenti, agenti o altri rappresentanti - possa, direttamente o indirettamente, dare, offrire, richiedere, promettere, autorizzare, sollecitare o accettare somme di denaro o altre utilità (inclusi omaggi o favori, ad eccezione di oggetti commerciali con valore economico modesto, espressamente consentiti dalle leggi vigenti nonché conformi al

Codice e a tutte le Policy e Procedure vigenti), relative alla loro attività per il Gruppo CA Auto Bank, in qualunque momento e per qualsivoglia motivo.

### **Cosa dovrei fare?**

- Se ti senti sotto pressione o sollecitato da una terza parte, informa il tuo manager, le Risorse Umane e la Compliance e valuta anche la possibilità di segnalare il fatto tramite i canali di whistleblowing messi a disposizione dal Gruppo CA Auto Bank;
- Dichiarare internamente tutti i regali e i benefit del valore superiore a €100 offerti o ricevuti o inviati direttamente a casa;
- Rispettare le procedure di approvazione esistenti riguardo le spese sostenute dai membri dello staff;
- Essere costantemente all'allerta e vigilare su tutte le tue relazioni con gli intermediari e con i fornitori;
- Rispettare le procedure di assunzione definite dal Gruppo;
- Assicurarsi che tutti i pagamenti siano motivati, documentati e correttamente autorizzati.

### **Cosa non dovrei fare?**

- Offrire, promettere o accordare benefici (di natura finanziaria o di altro tipo) a una terza parte allo scopo di indurla a eseguire impropriamente o astenersi dall'eseguire un'azione;
- Sollecitare, ricevere o accettare qualsiasi beneficio (di natura finanziaria o di altro tipo) in cambio dello svolgimento di una mansione, del dare il consenso nell'ambito di un accordo commerciale o nell'eseguire qualunque altra azione nel corso delle proprie attività o doveri;
- Favorire una terza parte durante un bando di gara d'appalto;
- Offrire o accettare regali e benefici che vadano oltre a quelli autorizzati;
- Accettare l'offerta da parte di una terza parte di pagarti un viaggio, sia parzialmente che totalmente, anche se è per ragioni di lavoro.

### **ESEMPI**

*Uno dei miei fornitori mi ha offerto un weekend al mare. In cambio, tutto ciò che devo fare è spostare il suo termine di pagamento di un paio di settimane. Posso farlo?*

È vietato sfruttare la propria posizione o i propri compiti per ricevere regali o benefici. Allerta immediatamente il tuo manager, le Risorse Umane e la Compliance del fatto

che qualcuno ha provato a corromperti e valuta anche la possibilità di segnalare il caso tramite i canali di whistleblowing resi disponibili dal Gruppo CA Auto Bank.

*Nell'ambito di una gara d'appalto per selezionare un fornitore o di accordi con nuovi partner commerciali, sono stato contattato da un potenziale nuovo partner che chiede di ricevere condizioni commerciali e contrattuali più vantaggiose (per esempio commissioni più elevate) in cambio di un bonifico sul mio conto corrente. **Cosa dovrei fare?***

Rifiuta la proposta e avvisa tempestivamente il tuo manager e la Compliance.

*Un fornitore con il quale ho un ottimo rapporto mi ha invitato a una fiera dall'altra parte del mondo; si è anche offerto di pagarmi parte del viaggio. **Cosa dovrei fare?***

Rifiuta gentilmente l'offerta. Allo scopo di preservare l'indipendenza del Gruppo e dei suoi dipendenti, non è possibile permettere a un terzo di pagare tutto o parte di un viaggio anche nel caso in cui sia di lavoro.

*Uno dei miei responsabili mi ha chiesto di chiedere ad uno dei nostri contraenti esterni abituali di assumere un membro della sua famiglia. **Cosa dovrei fare?***

Rifiuta gentilmente la richiesta e dillo al tuo manager.

*La mia posizione lavorativa mi permette di accedere ai dossier dei clienti. Sono stato contattato da un mio conoscente che desidera ottenere dossier o informazioni dei clienti in cambio di denaro. **Cosa dovrei fare?***

Rifiuta e avvisa il tuo manager e la Compliance.

Divulgare informazioni confidenziali sui clienti in cambio di un vantaggio indebito è considerato un atto di corruzione ed è punito dalla legge.

## 15. LOTTA ALL'UTILIZZO DI INFLUENZE ILLECITE NELL'INTERAZIONE CON FUNZIONARI PUBBLICI

### DEFINIZIONE

L'utilizzo di influenze illecite è l'atto di persone nella posizione di autorità pubblica o incaricate di funzioni di servizio pubblico o di funzionari eletti, di sollecitare o di accettare illegalmente offerte, donazioni, regali o benefit di qualunque tipo per sé stessi o per altri, con lo scopo di utilizzare la loro reale o presunta influenza per ottenere premi, lavori, quote di mercato o qualunque altra decisione favorevole da parte di un'autorità pubblica o di un'amministrazione pubblica.

### IN DETTAGLIO

L'utilizzo di influenze illecite è l'atto di sfruttare la posizione d'influenza reale o presunta di una persona allo scopo di influenzare una decisione che deve essere presa da una terza parte. Ciò coinvolge tre parti: il beneficiario (chi fornisce benefit e fa donazioni), l'intermediario (colui il quale impiega il credito che ha grazie alla sua posizione) e il soggetto interessato che detiene il potere decisionale (autorità pubblica o amministrativa, magistrato, esperto, etc.).

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Tutti i dipendenti devono avere una condotta lavorativa che sia conforme alle normative applicabili nei paesi in cui operiamo. Offrire regali, benefit o attività di pubbliche relazioni è strettamente vietato. Certe attività che coinvolgono i funzionari pubblici richiedono una particolare vigilanza.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Se ti senti sotto pressione o sollecitato da un funzionario pubblico, avvisa il tuo manager, le Risorse Umane e la Compliance e valuta anche la possibilità di segnalare il caso tramite i canali di whistleblowing messi a disposizione dal Gruppo CA Auto Bank;
- Conformarsi alle procedure riguardanti le attività che coinvolgono i funzionari pubblici;
- Essere costantemente allerta e monitorare regolarmente tutte le transazioni che coinvolgono funzionari pubblici;
- Assicurarsi che tutti i pagamenti e le spese che coinvolgono i funzionari pubblici siano correttamente autorizzate, contabilizzate e documentate.

### Cosa non dovrei fare?

- Offrire, promettere o consentire di dare un benefit (di natura finanziaria o di altro tipo) a un funzionario pubblico allo scopo di indurlo ad eseguire impropriamente o ad astenersi dall'eseguire un'azione;
- Favorire un familiare di un funzionario pubblico all'interno del contesto di un bando di gara d'appalto o di un processo di assunzione;
- Offrire denaro o altri benefit a funzionari pubblici.

### ESEMPI

*Per aprire una sussidiaria in un Paese estero dobbiamo ottenere una licenza bancaria. Un impiegato governativo di questo Paese si è offerto di esercitare influenza sulla persona incaricata di rilasciare tali licenze e mi ha chiesto di versare parte dell'ammontare richiesto su un conto bancario. **Cosa dovrei fare?***

Rifiuta e avvisa il tuo manager il prima possibile e chiedi consiglio alla Compliance, così da evitare di essere coinvolto in una procedura di corruzione.

*Sono responsabile di un reparto vendita all'interno del Gruppo. Un Comune alla ricerca di finanziamenti sta cercando informazioni su aziende di credito al consumo e leasing, incluso il nostro Gruppo. Un mio conoscente, che è il vicesindaco del Comune, si è offerto di usare la sua influenza per ottenere in modo discreto una copia delle offerte concorrenti dal sindaco. In cambio vuole un regalo costoso.*

Rifiuta la richiesta in quanto essa costituisce un atto attivo di utilizzo di influenze illecite. Parlane al tuo manager.

*Sto facendo dei lavori di ristrutturazione a casa mia per espandere la proprietà e sto cercando di ottenere i permessi. Uno dei miei conoscenti, vicesindaco del Comune, si è proposto, in tutta discrezione, di utilizzare la sua influenza per accelerare il processo di ottenimento dei permessi. In cambio, mi ha chiesto di assumere sua moglie nel mio servizio. **Cosa dovrei fare?***

Rifiuta e avvisa il tuo manager e la Compliance.

## 16. LOTTA CONTRO IL PAGAMENTO DI TANGENTI

### DEFINIZIONE

Le tangenti sono generalmente piccole somme di denaro che sono pagate direttamente o indirettamente a un funzionario pubblico allo scopo di svolgere o velocizzare procedure amministrative formali. Questi pagamenti sono soprattutto effettuati nell'ambito del trattamento delle domande di visto, dell'emissione di autorizzazioni, permessi e licenze e di procedure doganali.

### IN DETTAGLIO

Le tangenti sono considerate atti di corruzione e sono proibite dalla Convenzione OCSE sulla Lotta alla Corruzione dei Pubblici Ufficiali Stranieri nelle Operazioni Economiche Internazionali del 17 dicembre 1997.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Le tangenti sono strettamente vietate. Solo in casi eccezionali e, in particolare, quando la sicurezza o la salute fisica di un dipendente sono minacciate, possono essere fatte eccezioni. In tali situazioni la funzione di Compliance deve essere avvisata il prima possibile. In più, le tangenti devono essere debitamente individuate e registrate nei libri contabili e nei documenti del Gruppo.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Consulta il tuo manager o la Compliance se ricevi una richiesta di tangente da parte di un funzionario pubblico;
- Avvisa il tuo manager o la Compliance se, nel caso di situazioni eccezionali, hai eseguito una transazione che può essere considerata una tangente;
- Conserva tutti i documenti relativi a qualunque transazione considerabile come una tangente.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Offrire, promettere o dare un benefit (di natura finanziaria o di altro tipo) a un funzionario pubblico nell'ambito dell'esecuzione di mansioni amministrative di routine;
- In caso di richiesta di tangente, agire per conto tuo.

### ESEMPI

*Per ottenere un permesso per un'estensione dei locali aziendali, un funzionario pubblico si è offerto di velocizzare il processo per ottenere l'autorizzazione, che di solito dura diversi mesi, in cambio di un regalo. Devo pagare?*

No, perché questa somma non è una spesa legittima. Informa il tuo manager o la Compliance perché le tangenti possono essere considerate atti di corruzione.

*Devo andare in viaggio di lavoro in un Paese per il quale mi serve un visto. All'ambasciata un agente mi ha informato che il tempo previsto per ottenerlo è più lungo di quello che pensavo. Si sono offerti di velocizzarmi il processo se in cambio offro alcuni biglietti per uno spettacolo. **Cosa dovrei fare?***

Per evitare qualunque atto di corruzione, rifiuta cordialmente l'offerta e informa subito il tuo manager o la Compliance.

## 17. CONFLITTI D'INTERESSE

### DEFINIZIONE

Un conflitto d'interesse è una situazione nella quale gli interessi personali di un dipendente possono essere in conflitto con quelli del Gruppo CA Auto Bank. In altre parole, avviene quando gli interessi personali dei dipendenti o dei membri degli organi, potrebbero influenzare la loro discrezione o la capacità decisionale nell'eseguire le loro mansioni professionali. I conflitti d'interesse possono essere di natura personale (come i legami familiari), professionale (come i rapporti commerciali), finanziaria (come i prestiti personali) o politica (avere influenza su un'altra impresa).

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Possono sorgere situazioni di conflitto di interesse quando alcuni membri del Gruppo CA Auto Bank si impegnano in attività o hanno interessi che compromettono quelli della nostra Azienda, in quanto interferiscono direttamente con il loro rendimento nelle mansioni lavorative, oppure perché rendono meno obiettiva la loro capacità decisionale. Tali attività possono danneggiare l'Azienda dal punto di vista finanziario, ma in modo ancor più significativo, possono creare un danno alla nostra reputazione. Sorgono situazioni di conflitto di interesse, inoltre, quando un dipendente, un manager o un amministratore, o un membro delle loro famiglie riceve vantaggi personali indebiti come risultato della propria posizione all'interno dell'Azienda. Pertanto, è fondamentale che tu sappia gestire al meglio le tue relazioni e attività, sia all'esterno sia all'interno dell'ambiente lavorativo, secondo modalità che non interferiscano, anche solo potenzialmente, con la capacità di svolgere le tue mansioni e di prendere decisioni lavorative corrette ed oggettive. Il Gruppo si aspetta che tutti i propri dipendenti e collaboratori mantengano sempre il più alto grado di onestà durante le loro interazioni con i partner e che agiscano unicamente nel miglior interesse dell'Azienda.

### **Cosa dovrei fare?**

- Rispettare i principi e le misure di prevenzione del Gruppo soprattutto per quanto riguarda i regali e i benefit, le pubbliche relazioni e le attività extra-professionali, in modo da garantire di mantenere la propria indipendenza di giudizio e da evitare situazioni di conflitto d'interessi;
- Per svolgere una funzione in qualsiasi board, a scopo di lucro o senza scopo di lucro, consultare uno qualsiasi dei soggetti o gruppi elencati nell'*Ethics and Compliance Contact List* di CA Auto Bank, al fine di determinare se tale servizio deve essere approvato in anticipo dalle parti appropriate, per garantire che il Gruppo CA Auto Bank ottenga il massimo beneficio dal tempo e dal talento di ciascun dipendente;
- Dichiarare gli incarichi pubblici al manager e al Compliance Manager;

- Dichiarare tutti i mandati amministrativi, direttivi o esecutivi con organizzazioni a scopo di lucro e senza scopo di lucro, clienti o fornitori del Gruppo, al manager e al Compliance Manager, e richiedere la previa autorizzazione per svolgere una funzione aziendale al di fuori del Gruppo;
- Informare il manager di eventuali legami personali o familiari che potresti avere con una terza parte che detiene rapporti con l'Azienda;
- Informare il Compliance Manager di qualsiasi potenziale conflitto di interessi diretto o indiretto e astenersi dal partecipare a relazioni o decisioni con tali soggetti interessati;
- Qualsiasi situazione che costituisca un conflitto, o dia l'impressione di essere un potenziale conflitto, deve essere dichiarata immediatamente a qualsiasi soggetto o gruppo elencato nella Ethics and Compliance Contact List di CA Auto Bank, che è pubblicata congiuntamente al Codice nella sezione dedicata nello Sharepoint aziendale.

#### Cosa non dovrei fare?

- Prendere decisioni se la tua discrezione o le tue decisioni possono essere influenzate o alterate da considerazioni personali o da pressioni imposte da una terza parte;
- Occultare informazioni a proposito di qualunque conflitto d'interessi o di situazioni che potrebbero crearne;
- Ottenere posizioni d'interesse presso un concorrente, un cliente o un fornitore.

#### ESEMPI

*Il mio manager mi ha chiesto un'opinione a proposito della selezione di un nuovo fornitore perché è indeciso fra due imprese. È emerso che il manager di una delle due è un mio amico d'infanzia. Come dovrei reagire?*

Per evitare qualsiasi conflitto d'interessi, informa per iscritto il tuo manager a proposito di questo rapporto e ritirati dal processo di selezione.

*Un membro della mia famiglia o un amico ha creato una società di brokeraggio prestiti. Vuole avere un accordo con il Gruppo CA Auto Bank. **Cosa dovrei fare?***

Segnala questa situazione per iscritto al tuo manager che prenderà tutte le misure del caso per evitare un possibile conflitto d'interessi, in particolare, tu non partecipare al processo di selezione.

*Sono un dipendente del Gruppo CA Auto Bank e ho una nomina come membro del consiglio in un'impresa di cui il Gruppo CA Auto Bank è azionista. **Cosa dovrei fare?***



Segnala la situazione al tuo manager e/o alla Compliance e non partecipare a nessuna discussione o decisione su materie che potrebbero creare un conflitto d'interessi.

## 18. REGALI E INVITI

### DEFINIZIONE

I regali aziendali sono quelli offerti nell'ambito di rapporti commerciali. Alcuni potrebbero avere un valore significativo (viaggi, apparecchiature elettroniche, etc.) e sono quindi monitorati per evitare qualsiasi rischio di corruzione. Gli inviti includono qualsiasi forma di contatto sociale e di invito offerto o ricevuto. In un contesto commerciale, questo tipo di relazioni assumono la forma di pasti, sistemazioni alberghiere, seminari, convegni o conferenze, inviti a eventi sportivi, culturali e sociali, e viaggi d'affari e di stampa.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

I dipendenti non devono accettare regali o inviti che, direttamente o indirettamente, potrebbero, anche non intenzionalmente, compromettere la loro indipendenza, imparzialità o integrità. Essi devono rifiutare regali o inviti che possano metterli in una posizione di conflitto d'interessi. Allo stesso modo, è vietato richiedere regali a individui o imprese che potrebbero avere o stanno cercando di avere relazioni commerciali con il Gruppo.

Il valore massimo per i regali o i benefit sia ricevuti che offerti è fissato a €100. I regali con un valore superiore a €100 non devono essere accettati. La gestione dei regali che eccedono il valore consentito è definita nella *Corporate Gift and Entertainments Policy* del Gruppo.

Il Gruppo CA Auto Bank non vieta ai dipendenti di fare o accettare inviti ad eventi pubblici. Questi sono gesti di cortesia e sono consentiti fra i partner commerciali. Tuttavia, queste relazioni pubbliche devono essere chiaramente giustificate ad ogni livello di business. Per tutte le attività di pubbliche relazioni, i clienti devono sempre essere accompagnati da un dipendente dell'ente che ha emesso l'invito.

### **Cosa dovrei fare?**

- Se sei un manager, assicurati che il tuo staff sia a conoscenza delle regole riguardanti regali e inviti, attività di pubbliche relazioni e viaggi di lavoro, così come è stabilito dalla *Corporate Gift and Entertainments Policy*;
- Prima di accettare un regalo o un invito, chiediti come ciò possa essere percepito all'esterno e rifiuta offerte che potrebbero creare un conflitto d'interessi;
- Sii trasparente con il tuo manager in modo da evitare qualsiasi dubbio;
- Non accettare regali con un valore monetario superiore a €100 e informa la terza parte che effettua il regalo dei requisiti stabiliti nelle Policy del Gruppo.

### Cosa non dovrei fare?

- Sollecitare qualunque forma di regalo o benefit per conto tuo o per conto di terzi;
- Ricevere qualsiasi forma di remunerazione da una controparte, un intermediario, un fornitore o un cliente sia direttamente che indirettamente;
- Dare o ricevere regali in contanti;
- Offrire o accettare qualsiasi regalo o invito a eventi pubblici che possa danneggiare l'immagine del Gruppo.

### ESEMPI

*Posso offrire a un cliente dei biglietti per uno spettacolo senza che io mi presenti?*

No, devi presentarti in quanto rappresentante della nostra attività commerciale. Lo stesso vale per gli inviti ricevuti dai provider. In ogni caso, la gestione di tutti i regali, inclusi i biglietti per gli spettacoli e per gli eventi sia sportivi sia di altro tipo, devono essere sottoposti alla procedura definita nella *Corporate Gift and Entertainments Policy*.

*Ho ricevuto dei piccoli regali al mio indirizzo di casa da uno dei miei contatti commerciali. Non sono molto a mio agio in questa situazione perché il mio manager non ne è a conoscenza. **Cosa dovrei fare?***

La cosa giusta da fare è dirlo al tuo manager e informare la Compliance. Loro ti diranno quale è il modo più corretto di gestire la situazione per evitare di essere coinvolto in qualunque rapporto corrotto.

## 19. IL LOBBYING E IL FINANZIAMENTO AI PARTITI POLITICI

### DEFINIZIONE

Il lobbying o la rappresentanza di interessi fanno riferimento a qualsiasi comunicazione diretta o indiretta con i funzionari pubblici allo scopo di influenzare le decisioni pubbliche. Consultare le persone che rappresentano interessi consente al legislatore di ottenere informazioni su come viene applicata la legge e su come migliorarla. Fornisce inoltre, ai responsabili pubblici, una maggiore comprensione di ciò che la società civile si aspetta. Il finanziamento di partiti politici da parte di persone giuridiche (aziende, fondazioni, etc.) è severamente vietato.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a tenere rapporti (comprese attività di lobbying) con i Governi, le Autorità e le Istituzioni Pubbliche in conformità con le leggi e le norme etiche vigenti, oltre che con il Codice e qualunque Procedura vigente a livello locale. I rapporti del Gruppo CA Auto Bank con agenzie governative, altre Autorità e Istituzioni Pubbliche devono essere gestiti esclusivamente dagli uffici preposti.

Nei limiti consentiti dalla legislazione locale e in conformità alle Procedure del Gruppo CA Auto Bank e alle misure anticorruzione, qualunque omaggio o favore nei confronti di rappresentanti di Governo, altre Autorità o Istituzioni Pubbliche, deve essere modesto e proporzionato ai legittimi scopi aziendali e, comunque, tale da non poter essere interpretato come un tentativo da parte del Gruppo CA Auto Bank di acquisire o tentare di acquisire un vantaggio indebito.

Qualsiasi trasferimento di denaro o di valori (pagamenti, prestiti o qualsiasi altra operazione) verso funzionari o dipendenti pubblici sono proibiti, ad eccezione della normale offerta di prodotto dell'Azienda, salvo che tali azioni non siano consentite dalle normative vigenti, dalle norme etiche vigenti e siano previste dalle Procedure del Gruppo CA Auto Bank.

### **Cosa dovrei fare?**

- Essere trasparente circa le tue attività di lobbying all'interno o all'esterno del Gruppo;
- Dichiarare il ruolo che detieni in varie associazioni di categoria;
- Basare le tue argomentazioni su informazioni affidabili che sono state analizzate e controllate a livello interno;
- Evidenziare le conseguenze per i diversi stakeholder;

- Registrare tutte le organizzazioni per conto delle quali fai lobbying nei registri dei rappresentanti di interessi, se ne esiste uno;
- Dichiarare i ruoli pubblici al tuo manager e al Compliance Manager;
- Assicurarsi di non influenzare il Gruppo con le tue opinioni e azioni politiche;
- Rifiutare qualsiasi pressione, in qualsiasi forma, che richieda il tuo supporto politico e possa rendere responsabile il Gruppo;
- Tenere traccia e aggiornare l'elenco delle riunioni che si fanno con i rappresentanti pubblici, allo scopo di decisioni pubbliche.

#### Cosa non dovrei fare?

- Utilizzare qualsiasi pratica corrotta, disonesta o abusiva;
- Utilizzare le risorse o i fondi del Gruppo per attività di raccolta fondi o di sostegno politico;
- Offrire o accettare qualsiasi regalo e benefit;
- Organizzare dibattiti, eventi o incontri, con lo scopo di raccogliere denaro, in qualsiasi forma, per finanziare attività politiche;
- Utilizzare a scopi commerciali o pubblicitari le informazioni ottenute dai Governi, da un'amministrazione autonoma o da un'autorità pubblica;
- Vendere a terzi copie di documenti dei Governi, di un'amministrazione autonoma o di un'autorità pubblica oppure utilizzare l'intestazione o il logo di tali autorità pubbliche e di tali organi amministrativi.

NB: è consigliabile rispettare i punti precedenti per quanto nei tuoi rapporti con il diretto entourage di questi soggetti.

#### **ESEMPIO**

*Cosa devo fare se uno dei nostri collaboratori mi chiede di sostenere la sua campagna politica alle elezioni locali?*

Rifiuta questa richiesta di supporto al fine di garantire la neutralità politica del Gruppo e informa immediatamente il tuo manager o la Compliance.

## 20. MECENATISMO E AZIONI CARITATEVOLI

### DEFINIZIONE

Il mecenatismo consente alle aziende di fare donazioni ad organizzazioni sotto forma di sostegno finanziario o materiale, allo scopo di sostenere un'opera di interesse generale o culturale. Un contributo di beneficenza è una donazione fatta a un'organizzazione per scopi caritatevoli. Può assumere la forma di un contributo in denaro, di un conferimento in natura o di un servizio.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank crede che sia nostro dovere investire energie in programmi sociali sostenendoli a livello finanziario e incoraggiando il volontariato fra i nostri dipendenti per aiutare e arricchire il dinamismo delle comunità nelle quali viviamo e operiamo. Lo sviluppo di iniziative sociali e il sostegno a diverse associazioni testimoniano il nostro impegno nei confronti delle nostre comunità. Il Gruppo CA Auto Bank sostiene attivamente il volontariato e altre forme di impegno sociale. Uno dei valori che ci unisce è il desiderio di restituire qualcosa alle comunità nelle quali operiamo. Le iniziative sociali del Gruppo CA Auto Bank devono essere guidate dal management locale preposto. L'Azienda valuterà con attenzione quali iniziative sostenere, per evitare che il nostro sostegno ad un'organizzazione e/o iniziativa causi il risentimento di altre organizzazioni, della nostra forza lavoro o della comunità, e sia usato per mascherare un beneficio illegittimo che è inteso, o sembra essere inteso, per influenzare un processo decisionale.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Preferire organizzazioni caritatevoli i cui bilanci sono pubblici e regolarmente controllati;
- Selezionare il progetto che ha risorse finanziarie e personali adeguate a raggiungere i propri obiettivi;
- Garantire che tutti i contratti stipulati con le organizzazioni interessate includano clausole di conformità e assicurarsi di essere in grado di verificare come vengono utilizzati questi fondi;
- Garantire che tutte le spese sostenute dalle organizzazioni caritatevoli siano state debitamente autorizzate, contabilizzate e documentate;
- Assicurarsi che non vi siano conflitti di interesse con le organizzazioni coinvolte (es. il tuo manager è un membro dell'organizzazione).

### Cosa non dovrei fare?

- Effettuare donazioni a privati o ad organizzazioni a scopo di lucro;
- Finanziare progetti che portano beneficio indiretto o che sono controllati da politici, da funzionari pubblici o da loro parenti;
- Supportare le organizzazioni che potrebbero avere un impatto negativo sulla reputazione del Gruppo;
- Effettuare pagamenti in contanti.

### ESEMPI

*Un funzionario pubblico mi ha contattato per sapere se il Gruppo CA Auto Bank fosse disponibile a finanziare l'organizzazione benefica di sua moglie per i bambini svantaggiati. **Cosa dovrei fare?***

Contatta immediatamente il tuo manager o la Compliance per valutare la situazione e definire il processo da seguire.

*Il Gruppo CA Auto Bank fornisce sostegno finanziario da diversi anni a un'organizzazione che si occupa di tematiche ambientali. Nel corso di un controllo sull'uso dei fondi, ho notato che i contributi finanziari del Gruppo erano stati utilizzati per stampare volantini, che non era lo scopo iniziale del supporto. Inoltre, la tipografia è di proprietà della sorella del tesoriere dell'associazione. **Cosa dovrei fare?***

Parla immediatamente di questo al tuo manager o alla funzione di Compliance.

## 21. SPONSORIZZAZIONI

La sponsorizzazione è una forma di marketing in cui l'Azienda si assume tutte o parte delle spese di un progetto o di un programma, in cambio dell'ottenimento di visibilità su piattaforme multimediali o eventi.

### IN DETTAGLIO

L'Azienda beneficia del fatto che i suoi loghi e marchi sono mostrati nel progetto o nel programma in questione e del fatto di ricevere una menzione che specifica che ha contribuito al finanziamento. Ciò può coinvolgere organizzazioni non profit e entità commerciali. La sponsorizzazione è parte integrante della strategia di marketing e comunicazione del Gruppo CA Auto Bank.

La selezione di tutti gli eventi da sponsorizzare o a cui prendere parte durante l'anno (insieme ai relativi costi) deve essere in linea al processo di budget definito da parte del Marketing e approvata dall'Amministratore Delegato / Country Manager.

Le sponsorizzazioni devono rispettare i principi e le regole interne del Gruppo e non devono mai essere utilizzate a vantaggio indebito, influenzare in modo improprio o dare l'impressione di influenzare impropriamente qualsiasi persona incaricata di prendere decisioni. La gestione delle sponsorizzazioni è disciplinata integralmente all'interno della *Corporate Gift and Entertainments Policy*.

### **Cosa dovrei fare?**

- Selezionare attentamente l'organizzazione da sponsorizzare alla luce della sua esperienza e reputazione;
- Preferire le organizzazioni i cui bilanci sono pubblici e controllati regolarmente;
- Definire un contratto, con l'organizzazione sponsorizzata, che comprenda clausole di conformità;
- Informare tutti gli stakeholder della sponsorizzazione;
- Trasferire i fondi in più rate e assicurare che ogni pagamento sia utilizzato correttamente;
- Nella selezione di eventi e soggetti sponsorizzati, seguire tutti i passaggi definiti nella *Corporate Gift and Entertainments Policy*;
- Inviare l'elenco dei soggetti, inclusi eventuali membri della Pubblica Amministrazione, all'Amministratore Delegato o al Country Manager, per l'approvazione.

### Cosa non dovrei fare?

- Sponsorizzare un'organizzazione suggerita da un pubblico ufficiale;
- Sponsorizzare un'organizzazione che beneficia indirettamente o che è controllata da politici, da funzionari pubblici o da loro parenti;
- Sponsorizzare un'organizzazione correlata a progetti in cui il Gruppo CA Auto Bank è coinvolto a fini commerciali.

### ESEMPI

*Come rappresentante del Marketing, sono stato contattato dal tesoriere di un gruppo che ha suggerito che il Gruppo CA Auto Bank sponsorizzasse un evento in cambio di un contratto da diversi milioni di euro. Come dovrei reagire?*

Rifiuta l'offerta perché una condotta come questa è una forma di corruzione. Parlane immediatamente con il tuo manager o con la Compliance.

*Ho letto su un giornale che un torneo sportivo sponsorizzato dal Gruppo CA Auto Bank è stato coinvolto in uno scandalo finanziario. Temo che il nome del Gruppo possa essere associato a questo scandalo. Come dovrei reagire?*

Rivolgiti immediatamente al tuo manager o alla Compliance per determinare la giusta linea di condotta da intraprendere. Questa situazione potrebbe avere un impatto sulla reputazione del Gruppo e dei suoi dipendenti.



## Protezione e reputazione del Gruppo

- Riservatezza
- Lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo
- Lotta contro l'evasione fiscale
- Sanzioni internazionali
- Prevenzione delle frodi
- Prevenzione dell'abuso di mercato
- Gestione delle nostre risorse ed informazioni
- Utilizzo dei Social Network

## PROTEZIONE E REPUTAZIONE DEL GRUPPO

### 22. RISERVATEZZA

#### DEFINIZIONE

Riservatezza e segreto professionale sono principi fondamentali nella professione bancaria. Devono essere una preoccupazione costante per tutti i dipendenti, indipendentemente dall'area in cui svolgono le loro funzioni.

#### IN DETTAGLIO

Tutte le informazioni relative ai clienti, al Gruppo CA Auto Bank, alle altre società del Gruppo (i loro dipendenti, i loro clienti e la loro organizzazione interna), ai suoi sistemi informatici, alle sue procedure di sicurezza, ai suoi fornitori e ai suoi subappaltatori, sono confidenziali. La divulgazione di qualsiasi informazione confidenziale rende responsabile l'intero Gruppo e il dipendente coinvolto. Quando si tratta di informazioni non pubbliche di una società quotata, una violazione della riservatezza può essere sanzionata penalmente, amministrativamente e professionalmente. La riservatezza bancaria riguarda tutti i tipi e le forme di informazioni sui clienti. Queste informazioni non possono essere rivelate al di fuori della Società, né possono essere condivise all'interno della Società con persone non autorizzate all'accesso ad esse per svolgere i propri compiti.

#### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank garantisce la riservatezza in tutte le circostanze e la applica a tutti i tipi di informazioni. Tutti i dipendenti del Gruppo CA Auto Bank sono custodi e responsabili delle informazioni riservate che ricevono. I dipendenti possono utilizzare queste informazioni internamente per scopi professionali e divulgarle al di fuori del Gruppo solo se autorizzati a farlo o nei casi previsti dalla legge. Devono garantire la sicurezza dei dati riservati utilizzando solo i dispositivi messi a disposizione dal Gruppo. Inoltre, i dipendenti del Gruppo CA Auto Bank devono anche applicare il principio di riservatezza con il massimo rigore quando utilizzano i social media. Sono responsabili di tutto ciò che pubblicano su Internet riguardo al Gruppo e devono garantire di non divulgare alcuna informazione via Internet che non può essere resa pubblica al di fuori del Gruppo CA Auto Bank con qualsiasi altro mezzo. Questo principio di riservatezza si applica anche ai social network aziendali.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Rispettare la rigida riservatezza delle informazioni a cui si ha accesso relativamente ai clienti del Gruppo CA Auto Bank e più in generale a tutto il Gruppo;

- Ottenere sempre l'espressa autorizzazione scritta dei clienti quando è necessario trasmettere una parte di informazioni riservate che li riguardano;
- Condividere le informazioni riservate all'interno del Gruppo CA Auto Bank con le persone autorizzate e unicamente ai fini delle loro funzioni;
- Gestire i messaggi di posta elettronica in base al livello di riservatezza delle informazioni in essi contenute;
- Assicurarsi sempre che esista un accordo di riservatezza prima di condividere le informazioni riservate con un professionista esterno;
- Proteggere le informazioni riservate, sia in formato cartaceo sia digitale, da usi e accessi non autorizzati;
- In caso di dubbi sulle informazioni che si desidera diffondere sui social media, chiedere preventivamente al proprio manager o alla Compliance.

#### Cosa non dovrei fare?

- Divulgare a terzi le informazioni sui clienti del Gruppo o sul Gruppo stesso;
- Inviare informazioni riservate alle e-mail personali, alle memorie personali esterne o online;
- Pubblicare qualsiasi informazione confidenziale o che possa danneggiare i clienti, la tua azienda, la tua funzione o il Gruppo CA Auto Bank sui social o su altri media.

#### **ESEMPI**

*Quando si viaggia con i mezzi pubblici posso approfittare della durata del viaggio per andare avanti con il mio lavoro?*

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

*Devo redigere il verbale del Comitato e un collega si offre di aiutarmi con la formattazione. Posso inviarlo via e-mail?*

È necessario garantire la riservatezza di questo documento e limitarne la circolazione. Se il tuo collega non ha partecipato alla riunione del Comitato, non puoi farlo.

## 23. LOTTA CONTRO IL RICICLAGGIO DI DENARO E IL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO

### DEFINIZIONE

Il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo sono fenomeni di portata senza precedenti. Influenzano la nostra società e lo sviluppo economico dei Paesi. Ciò consente ai criminali di infiltrarsi nelle istituzioni finanziarie, controllare determinati settori economici, organi di gestione e governi, influenzare la vita dei cittadini e incidere su principi chiave come la democrazia.

### IN DETTAGLIO

Il riciclaggio di denaro è il processo per rendere lecito il denaro, ottenuto con mezzi illeciti o criminali. Il riciclaggio di fondi illegali viene utilizzato anche ai fini del finanziamento del terrorismo. Il terrorismo può anche essere finanziato con fondi legali utilizzati ai fini dello svolgimento di un'azione terroristica. Tutto ciò si riferisce anche al "riciclaggio di denaro sporco".

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank proibisce il riciclaggio di denaro o qualunque attività che faciliti il riciclaggio di denaro o il finanziamento di attività terroristiche o di altre attività criminali. Il Gruppo CA Auto Bank e i suoi manager o dipendenti, prima di instaurare rapporti d'affari, devono verificare le informazioni necessarie (incluse le informazioni finanziarie) sulle potenziali controparti commerciali e sui fornitori, al fine di appurare la loro rispettabilità e la legittimità della loro attività. Il Gruppo CA Auto Bank deve sempre ottemperare all'applicazione di tutte le leggi e normative antiriciclaggio vigenti.

In qualità di intermediario finanziario, CA Auto Bank adotta idonei e appropriati presidi in conformità con quanto previsto dalla Policy di Gruppo e dalle normative sul riciclaggio e finanziamento al terrorismo.

### **Cosa dovrei fare?**

- Assicurarsi di essere informati su questi argomenti anche se non si è direttamente esposti;
- Se sei un manager, fai del tuo meglio per assicurarti che i tuoi dipendenti siano bene informati su questi argomenti;
- Attuare attivamente i regolamenti interni relativi al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo;
- Prestare particolare attenzione al fine di assicurarti di conoscere il più possibile i tuoi clienti quando avviano un rapporto con la Banca;

- Rimanere vigili in ogni momento e monitorare eventuali operazioni insolite, atipiche e complesse che non hanno alcuna giustificazione economica apparente e che potrebbero essere chiaramente illegali;
- Chiedere ai clienti di fornire una spiegazione motivata delle loro transazioni;
- Rifiutare di effettuare transazioni che non siano economicamente giustificate o in cui vi siano dubbi sull'identità dei mittenti o dei beneficiari;
- Riferire tutte le transazioni sospette alla funzione di Antiriciclaggio.

#### Cosa non dovrei fare?

- Non applicare rigorosamente le procedure, ad esempio, per motivi commerciali;
- Informare i clienti che potrebbero essere sospettati di riciclaggio di denaro o rivelare tali informazioni a terzi;
- Eseguire, consigliare o assistere qualsiasi transazione di collocamento, occultamento o consolidamento.

#### **ESEMPIO**

*Durante un'analisi creditizia, ho notato alcune transazioni sospette. Come dovrei procedere?*

Informa immediatamente la funzione di Antiriciclaggio.

## 24. LOTTA CONTRO L'EVASIONE FISCALE

### DEFINIZIONE

L'evasione fiscale consiste nell'atto di evadere o ridurre le tasse tramite la dichiarazione del proprio imponibile o dei profitti in un Paese differente da quello corretto. Essa riguarda sia le imprese sia gli individui che omettono di effettuare una dichiarazione. In un senso più ampio, l'evasione fiscale comporta l'utilizzo di differenti mezzi legali per ridurre il proprio carico fiscale. Ciò è differente dalla frode fiscale che, invece, è una pratica illegale.

### IN DETTAGLIO

Le autorità hanno istituito diverse misure fiscali che le Banche devono rispettare per limitare e scoraggiare l'evasione fiscale (ad esempio il FATCA (Foreign Account Tax Compliance), introdotto per raccogliere informazioni sulle attività e sul reddito dai contribuenti statunitensi residenti al di fuori degli Stati Uniti; il CSR (Common Reporting Standard), un'iniziativa dell'OCSE per favorire scambi di informazioni allo scopo di identificare le attività detenute da residenti fiscali che vivono al di fuori della loro giurisdizione di origine).

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank ritiene che un approccio fiscale coerente e responsabile sia una parte essenziale della sua strategia a lungo termine. Il Gruppo CA Auto Bank tratta eventuali problemi fiscali con integrità e trasparenza. Tutte le operazioni e le transazioni effettuate si basano su reali scopi economici e il Gruppo CA Auto Bank non cerca di eludere il pagamento delle tasse attraverso attività dedicate a tale scopo.

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a non istituire o proporre operazioni esclusivamente a fini fiscali o ad assistere i propri clienti nell'elusione dei loro obblighi fiscali o ad operare in stati le cui giurisdizioni sono classificate dall'UE come "non cooperative" (paradisi fiscali).

#### **Cosa dovrei fare?**

- Rispettare le leggi e i regolamenti in vigore negli stati e nei territori in cui svolgiamo le nostre attività;
- Rimanere vigili, identificare e segnalare prontamente eventuali azioni rivolte, direttamente o indirettamente, all'elusione delle norme fiscali;
- In caso di dubbi, contattare la Tax Compliance.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Eludere deliberatamente il Gruppo CA Auto Bank dai suoi obblighi fiscali;

- Informare un cliente e / o partecipare ad un accordo finanziario volto ad eludere le norme fiscali;
- Firmare qualsiasi autodichiarazione per conto dei propri clienti;
- Rimuovere o nascondere qualsiasi informazione allo scopo di coprire qualsiasi prova di un'operazione collegata a un paradiso fiscale.

### ESEMPIO

*Vivo in Italia e ho la doppia cittadinanza italo-americana. Sono considerabile un cittadino americano?*

Con la doppia cittadinanza, sei considerato un "U.S. Person" con gli obblighi ad essa collegati. A differenza della maggior parte delle altre giurisdizioni, la responsabilità fiscale statunitense è collegata alla cittadinanza e non al luogo di residenza. Ciò significa che i cittadini statunitensi che vivono all'estero devono presentare una dichiarazione dei redditi annuale negli Stati Uniti, indipendentemente dal loro luogo di residenza.

## 25. SANZIONI INTERNAZIONALI

### DEFINIZIONE

Le sanzioni internazionali sono provvedimenti adottati da uno o più stati contro persone fisiche e / o giuridiche (ad esempio il congelamento di beni) e contro paesi o governi (misure di embargo). Sono state adottate sanzioni per combattere il terrorismo, le attività di proliferazione nucleare e le violazioni dei diritti umani.

### IN DETTAGLIO

La maggior parte delle sanzioni internazionali applicabili a livello del Gruppo CA Auto Bank sono emesse, amministrare o eseguite dal Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, dall'Unione Europea, dall'Italia e dalle autorità locali competenti in cui il Gruppo opera.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank si impegna a garantire il rispetto rigoroso della legge 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 atti a garantire il rispetto della legge in merito alle sanzioni internazionali. Sono applicabili a tutti i dipendenti del Gruppo, indipendentemente dal Paese e dalla dimensione, e si estendono anche al di là delle attività puramente bancarie. Il Gruppo CA Auto Bank non tollera alcuna violazione delle sanzioni internazionali.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Rimanere vigili, identificare e segnalare prontamente qualsiasi violazione o tentativo di violazione delle sanzioni internazionali, nonché qualsiasi azione intrapresa, direttamente o indirettamente, per eluderli;
- Mantenere aggiornati e completi i file relativi alle informazioni del cliente;
- Monitorare la conformità delle operazioni con le sanzioni internazionali;
- In caso di dubbi, contattare la Compliance.

#### **Cosa non dovrei fare?**

- Partecipare a qualsiasi transazione finanziaria di cui non si è in grado di giustificare la finalità;
- Rimuovere o nascondere qualsiasi informazione allo scopo di coprire le prove di una transazione con paesi o persone che sono soggetti a sanzioni internazionali;

- Modificare strumenti o processi IT allo scopo di rimuovere informazioni utili a rilevare il rischio di sanzioni internazionali;
- Informare un cliente e / o partecipare ad un accordo finanziario volto ad eludere le sanzioni internazionali.

### ESEMPIO

*Ho la doppia nazionalità italo-americana e sono un dipendente del Gruppo CA Auto Bank, a quale regolamento dovrei fare riferimento?*

Sei considerato un "U.S. Person" affiliata al Gruppo. Pertanto, ovunque tu lavori, devi informare le Risorse Umane del tuo Stato. Inoltre, è necessario leggere attentamente la nota tecnica su questo argomento. Ciò al fine di garantire la conformità alle disposizioni legali dell'Office of Foreign Assets Control (OFAC) che ti riguardano e, nell'esercizio delle tue funzioni, rispettare le sanzioni internazionali decise dagli Stati Uniti.

## 26. PREVENZIONE DELLE FRODI

### DEFINIZIONE

La frode è un atto intenzionale che viene effettuato allo scopo di ottenere un beneficio, materiale o immateriale, a scapito di una terza persona o organizzazione. Nel caso di infrazione di leggi, regolamenti o regole interne, la frode è data dalla violazione dei diritti di terzi e dall'occultamento totale o parziale di un'operazione, di un insieme di operazioni o delle loro caratteristiche.

### IN DETTAGLIO

Esistono due tipi di frode a seconda della natura delle parti coinvolte:

- frode esterna: un atto compiuto da individui (clienti o altro), da soli o in gruppo, allo scopo di ottenere fondi, documenti o informazioni che possono utilizzare a proprio vantaggio e a scapito di un'azienda, dei suoi clienti o di terze parti;
- frode interna: un atto malevolo compiuto da un dipendente a scapito della propria azienda o di interessi di terzi gestiti dalla società. La frode può anche essere caratterizzata da un atto malevolo compiuto da un dipendente con la complicità di individui esterni all'azienda, in questo caso si parla di frode mista.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank attribuisce grande importanza alla prevenzione delle frodi, che, anche alla luce della trasformazione digitale, stanno diventando sempre più sofisticate. Per combattere l'aumento del numero di casi di frode, è essenziale affrontare il problema a tutti i livelli. Ogni dipendente, indipendentemente dalle proprie funzioni, ha un ruolo da svolgere nella prevenzione delle frodi. Grazie alla vigilanza quotidiana di tutti possiamo prevenire e rilevare i tentativi di frode nel Gruppo.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Conoscere bene la legge e le best practices in materia di prevenzione delle frodi e applicarle responsabilmente con costante vigilanza;
- Se si sospetta qualcosa di fraudolento o di dubbio, avvisare immediatamente il proprio manager, la funzione Risk & Permanent Control e l'Industrial Security in modo che possano agire rapidamente e valutare anche la possibilità di segnalare il caso tramite i canali di segnalazione resi disponibili dal Gruppo;
- In caso di dubbi sull'identità del mittente di una e-mail, inoltrare l'e-mail al proprio contatto IT;
- Se sei un manager, dovrei valutare il rischio di frodi associate alle tue attività e far rispettare i principi di buona condotta al tuo team;

- Eseguire analisi del rischio di frode all'inizio del processo di definizione per tutti i nuovi prodotti e attività;
- Rispettare il principio della suddivisione delle responsabilità, in base al quale chi esegue un'operazione non può essere la medesima persona che ha il compito di approvarla o regolarla.

### Cosa non dovrei fare?

- Comunicare le proprie password a chiunque, prestare il badge di accesso o lasciare informazioni riservate o documenti sulla propria scrivania;
- Aprire e-mail o allegati da un mittente sconosciuto;
- Discutere questioni delicate che potrebbero coinvolgere il Gruppo CA Auto Bank in luoghi pubblici;
- Utilizzare supporti esterni (dischi rigidi esterni o chiavette USB) senza prendere le necessarie precauzioni.

### **ESEMPI**

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

Per limitare il rischio di phishing e essere infettati da spyware, non aprire mai alcuna e-mail se non si conosce il mittente.

*Un amico mi ha prestato la sua chiavetta USB contenente articoli interessanti. Posso usarla sul mio luogo di lavoro?*

Questo potrebbe creare dei problemi di sicurezza al computer. Pertanto, è necessario innanzitutto assicurarsi che la chiavetta USB non contenga virus che potrebbero infettare il sistema informatico.

## 27. PREVENZIONE DELL'ABUSO DI MERCATO

### DEFINIZIONE

La manipolazione dei prezzi delle azioni tramite insider trading e la diffusione di informazioni false o fuorvianti sono esempi di abuso di mercato. Lottare contro gli abusi di mercato significa preservare l'integrità e la trasparenza dei mercati nonché la fiducia del pubblico. Perciò, è responsabilità di tutti rispettare il principio di equità delle informazioni tra gli investitori.

La persona coinvolta in queste attività può essere soggetta a sanzioni disciplinari, pecuniarie, civili e penali.

### IN DETTAGLIO

Se le informazioni riservate relative a una società quotata sono rese pubbliche, queste informazioni "interne" possono influenzare il prezzo di mercato degli strumenti finanziari in questione o di quelli ad esso correlati. Le informazioni riservate possono anche essere comunicate per iscritto o per via orale, o semplicemente dedotte. L'uso, la trasmissione e la divulgazione di queste informazioni per conto proprio o per conto di terzi, costituiscono atti di abuso di informazioni privilegiate e, come tali, sono severamente vietati e sanzionati.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

La politica del Gruppo CA Auto Bank è che nessun amministratore, manager o altro dipendente o collaboratore possa effettuare l'acquisto o la vendita diretta o indiretta di titoli emessi da CA Auto Bank o dalle sue controllate e di azioni degli azionisti di CA Auto Bank e delle loro affiliate, sia personalmente sia per conto di altri, sulla base di informazioni materiali, non pubbliche e che non debba divulgare queste informazioni materiali e non pubbliche ad altri affinché possano acquistare o vendere titoli. Ognuno dei soggetti sopraindicati è tenuto a osservare rigidamente tutte le leggi vigenti che proibiscono l'abuso di informazioni riservate (cosiddetto "insider trading"). Divulgare informazioni riservate ad altri è una violazione della politica del Gruppo CA Auto Bank e potrebbe rappresentare una violazione della legge.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Stare attenti e prendere tutte le misure necessarie per evitare di rivelare informazioni privilegiate. Ciò significa rispettare le misure in atto;
- Se si è a conoscenza di informazioni privilegiate, è necessario rispettare gli obblighi di gestione delle stesse;
- Se si ritiene di essere in possesso di informazioni privilegiate, informare il proprio responsabile che informerà la Compliance;

- Segnalare immediatamente qualsiasi transazione in cui si sospetti un abuso di mercato;
- Mantenere la riservatezza in relazione ad ogni segnalazione di transazione sospetta e, perciò, non comunicare con coloro che sono sospettati di aver commesso abusi di mercato, che siano dimostrati o meno.

### Cosa non dovrei fare?

- Utilizzare informazioni privilegiate quando si acquisiscono o trasferiscono strumenti, contratti, titoli finanziari o azionari, a cui tali informazioni si riferiscono, per conto proprio, per conto del Gruppo CA Auto Bank o di terzi;
- Comunicare informazioni privilegiate a terzi al di fuori del normale ambito delle proprie mansioni, a soggetti esterni al Gruppo CA Auto Bank o a dipendenti che non sono autorizzati ad accedere a tali informazioni;
- Suggestire a una qualsiasi terza parte, sia interna sia esterna, di effettuare operazioni su un titolo sulla base di informazioni privilegiate in tuo possesso.

### ESEMPI

*Sono in metropolitana con un collega e vorrei esaminare qualcosa che è stato sollevato durante un incontro. Posso parlarne durante il viaggio?*

Attendi fino a quando non sarai in privato per discuterne, questo limiterà il rischio di divulgare informazioni potenzialmente privilegiate che potrebbero essere ascoltate da una persona malintenzionata.

*Ho alcune informazioni sulle operazioni strategiche che la Banca ha pianificato di includere nel Piano Strategico (ad esempio, l'acquisto di una nuova società) e un cliente sta facendo indagini a riguardo. Posso rivelare qualche informazione?*

È severamente vietato rivelare questo tipo di informazioni. Rivelare informazioni strettamente riservate potrebbe costituire un crimine di insider trading e compromettere il business, la reputazione e l'integrità del Gruppo.

## 28. GESTIONE DELLE NOSTRE RISORSE ED INFORMAZIONI

### DEFINIZIONE

La gestione delle risorse e delle informazioni fa riferimento al corretto utilizzo di tutto ciò che è relativo alla Banca; la tutela dei beni dell'Azienda è un nostro dovere collettivo e un obbligo che dobbiamo rispettare come membri del Gruppo CA Auto Bank.

### IN DETTAGLIO

Gestire risorse e informazioni significa assicurare:

- l'efficacia della comunicazione verso parti interne ed esterne;
- la protezione degli asset aziendali;
- garantire la regolarità delle operazioni contabili, in quanto informazioni fondamentali per soddisfare i requisiti legali, fiscali o normativi.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank riconosce il ruolo primario di una comunicazione chiara ed efficace per instaurare relazioni interne ed esterne e per garantire elevati standard aziendali.

Ciascuno di noi deve impegnarsi nella tutela delle risorse aziendali e assicurarsi che vengano utilizzate esclusivamente per gli scopi preposti. Ne consegue che ognuno ha la responsabilità di tutelare e utilizzare correttamente i beni dell'Azienda, adottando le opportune cautele per salvaguardare le risorse aziendali e di terze parti in possesso dell'Azienda, da furti, smarrimenti, danneggiamenti, abusi o usi non autorizzati, accessi o distruzione, compresi usi illegali o altri usi considerati inadeguati sotto qualunque profilo.

I nostri clienti, investitori, partner, gli enti governativi e gli altri soggetti interessati fanno affidamento su informazioni precise ricavate dalle registrazioni contabili dell'Azienda. Inoltre, ci viene richiesto di redigere specifiche registrazioni per ottemperare alle disposizioni fiscali e legislative.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Promuovere una comunicazione chiara e trasparente con i clienti;
- Condividere all'interno del Gruppo i dati riservati riguardanti solo persone interessate e unicamente per lo svolgimento dei loro compiti;
- Proteggere le risorse del Gruppo e assicurare che vengano utilizzate solo per lo scopo previsto;

- Proteggere e utilizzare correttamente i beni aziendali mediante l'applicazione di misure preventive;
- Effettuare, gestire e mantenere sempre operazioni contabili regolari, autentiche, affidabili e utilizzabili.

#### Cosa non dovrei fare?

- Fornire ai clienti informazioni incoerenti sui prodotti e servizi del Gruppo CA Auto Bank;
- Utilizzare in qualsiasi modo ritenuto inappropriato gli asset del Gruppo;
- Rivelare informazioni riservate sugli asset del Gruppo a terzi;
- Effettuare operazioni contabili non conformi ai requisiti interni ed esterni.

#### **ESEMPIO**

*Ho perso il mio computer contenente informazioni riservate che potrebbero essere utilizzate da soggetti esterni. Cosa devo fare in questa situazione?*

Informa immediatamente il tuo manager e la Compliance. La perdita di un asset aziendale che include informazioni rilevanti potrebbe danneggiare il business e la reputazione del Gruppo CA Auto Bank.

## 29. UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK

### DEFINIZIONE

Il termine "social network" si riferisce generalmente a tutti i siti web che possono essere utilizzati 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.) fanno parte della nostra vita quotidiana e coinvolgono tutti i dipendenti del Gruppo CA Auto Bank, sia a livello personale che professionale. Tuttavia, presentano rischi e, dato il numero di diverse piattaforme multimediali e il volume di informazioni scambiate su di esse, padroneggiare questa forma di comunicazione è diventata una vera sfida.

### L'IMPEGNO DEL GRUPPO CA AUTO BANK

Il Gruppo CA Auto Bank è presente sui social media, in modo che possa interagire e rispondere alle richieste dei clienti e degli stakeholder, prendendo nota di eventuali osservazioni fatte sul Gruppo e sui suoi servizi. Tranne che nei casi di abuso, tutti i dipendenti del Gruppo godono della libertà di espressione sia all'interno che all'esterno dell'azienda. Ciononostante, ognuno deve agire responsabilmente comportandosi in modo appropriato e adottando le migliori prassi. I dipendenti possono occasionalmente utilizzare i social network per scopi privati sulla propria postazione di lavoro, a condizione che non abusino di questo privilegio, ma lo utilizzino correttamente, senza interferire con il lavoro svolto e senza oltrepassare il loro diritto alla libertà di espressione a discapito del Gruppo, dei suoi dirigenti e manager e dei colleghi di lavoro.

#### **Cosa dovrei fare?**

- Rispettare le regole di riservatezza e segretezza bancaria alle quali sei vincolato da obblighi professionali;
- Essere a conoscenza delle condizioni generali su come possono essere utilizzati i tuoi dati personali e le informazioni che hai pubblicato online;
- Prestare particolare attenzione alle reti di social media i cui server sono ospitati in un Paese straniero che può avere regole differenti relativamente alla protezione dei dati personali;
- Verificare le funzionalità delle impostazioni per garantire la riservatezza del profilo e dei relativi commenti;
- Specificare che le osservazioni sono di tua esclusiva responsabilità e che esprimi la tua opinione personale;

- Non intervenire direttamente se si leggono commenti negativi o diffamatori sul Gruppo in modo da non dare agli autori maggiore visibilità.
- In caso di dubbi sulla natura delle informazioni, non fare nulla e chiedi al tuo manager.

#### Cosa non dovrei fare?

- Svolgere la propria attività commerciale sui social media senza aver ottenuto l'autorizzazione dal manager o aver effettuato un'analisi dei rischi;
- Esprimere la tua opinione ufficialmente per conto del Gruppo CA Auto Bank se non sei un portavoce nominato dal dipartimento di Comunicazione;
- Fare commenti che potrebbero danneggiare la posizione del Gruppo e dei suoi dipendenti;
- Fare commenti come critiche, insulti, osservazioni di natura denigratoria, diffamatoria o indiscreta o divulgare informazioni riservate.

#### **ESEMPI**

*Ho fatto delle foto alla festa di addio di un mio collega e mi piacerebbe pubblicarle sulla mia pagina personale come ricordo.*

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

*Voglio creare o aggiornare il mio account LinkedIn e pubblicare informazioni sulla mia attività con il Gruppo CA Auto Bank.*

Puoi riportare il tuo ruolo e le attività nel Gruppo in linea generale, ma non condividere alcuna informazione confidenziale o menzionare alcuno dei tuoi compiti "sensibili".



**CA AUTO BANK**

Corso Orbassano, 367, 10137, Torino  
[www.ca-autobank.com](http://www.ca-autobank.com)