

# **CODICE DEONTOLOGICO**

**GRUPPO COFIDIS PARTICIPATIONS**

**(NOVEMBRE 2018)**

# INDICE

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>1/ IL RAPPORTO CON IL CLIENTE ED IL SERVIZIO ALLA CLIENTELA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. RISERVATEZZA</b>	
<b>1.2. QUALITÀ DEL RAPPORTO E DEL SERVIZIO</b>	
<b>2/ ESERCIZIO DELLE FUNZIONI IN AZIENDA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. INTEGRITÀ</b>	
2.1.1. <b>Dovere di lealtà e di responsabilità</b>	
2.1.2. <b>Facoltà d'allerta</b>	
2.1.3. <b>Obbligo di diligenza</b>	
2.1.4. <b>Gestione dei conti personali</b>	
<b>2.2. PROFESSIONALITÀ</b>	
2.2.1. <b>Dovere di vigilanza e conoscenza del cliente</b>	
2.2.2. <b>Lotta alla corruzione</b>	
2.2.3. <b>Norme di comportamento complementari</b>	

## PREMESSA

Il presente Codice Deontologico si fonda sulla Politica delle Risorse Umane del Gruppo COFIDIS PARTECIPATIONS, su tutte le **Politiche Aziendali** (e si ispira al *Recueil de Déontologie* del Gruppo CM-CIC).

Il presente documento di riferimento, definisce i principi che devono essere rispettati da ogni Società e da ogni collaboratore del Gruppo nello svolgimento delle proprie attività. Rientra nel quadro degli obiettivi generali del Gruppo in termini di:

- **protezione della clientela<sup>1</sup>,**
- **protezione dei collaboratori,**
- **qualità del rapporto con il cliente e del servizio alla clientela;**
- **riservatezza;**
- **integrità e rigore nella gestione delle operazioni;**
- **rispetto delle leggi, delle normative professionali e dei regolamenti interni.**

Il codice si applica a tutte le società del Gruppo.

Sebbene il più delle volte il presente documento faccia riferimento a regole comportamentali che la **professionalità** dei soggetti interessati spinge già a rispettare, la puntuale conoscenza delle stesse è essenziale in quanto ogni trasgressione può comportare sanzioni a carico dell'entità interessata e/o dei suoi collaboratori che in taluni casi possono innescare conseguenze penali. **Alcune categorie del personale, nonché i loro superiori gerarchici, possono essere oggetto di regole specifiche connesse all'esercizio delle rispettive funzioni. Dette regole sono spiegate nelle singole società interessate, sotto forma di buone pratiche aziendali.**

Il rispetto delle regole di Deontologia si applica a tutti i **collaboratori, agli organi di rappresentanza del personale, ai dirigenti nell'esercizio delle loro funzioni**, nonché **all'entità del Gruppo** di appartenenza.

Le regole deontologiche mirano a prevenire qualsiasi pratica che contravviene alle disposizioni di legge e alle normative professionali.

In caso di dubbi o perplessità su una questione relativa al presente testo, alla deontologia e all'implementazione di una disposizione normativa o di una procedura interna connessa, è necessario rivolgersi ai propri superiori o al Responsabile dell'Ufficio Compliance & Risk Management (C&RM) e/o al Responsabile della Funzione Compliance.

---

<sup>1</sup> I termini generici "clientela" e "cliente" includono i clienti potenziali e i clienti.

# 1/ IL RAPPORTO CON IL CLIENTE ED IL SERVIZIO ALLA CLIENTELA

## 1.1. Riservatezza

### Segreto professionale

**I collaboratori, il Consiglio di Amministrazione, i soggetti che, a qualsiasi titolo, partecipano alla gestione o alla direzione di, nonché i fornitori di servizi e i partner dell'entità sono tenuti al segreto professionale, pena l'applicazione delle sanzioni previste ai sensi di legge.**

Il segreto professionale copre sia l'identità dei clienti e i loro dati personali, sia le operazioni che svolgono e le varie informazioni che forniscono e che li riguardano. Il rispetto del segreto professionale impone che ogni collaboratore, informato di uno dei suddetti elementi, non lo divulghi a terzi. Le eccezioni a questa regola sono strettamente limitate alle informazioni di dominio pubblico o la cui divulgazione è richiesta ai sensi di legge. **Il segreto professionale può essere revocato solo nell'ambito di disposizioni normative o di legge specifiche o dal cliente.** Le informazioni possono altresì essere trasmesse a fornitori di servizi soggetti al medesimo obbligo di rispetto del segreto professionale.

Regole particolarmente stringenti sono definite per tutti i collaboratori che detengono informazioni riservate o privilegiate nel senso attribuito a detti termini dalla normativa. Tali regole sono illustrate nelle normative aziendali all'interno di ogni filiale del Gruppo.

Sono, inoltre, adottate misure specifiche per **garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati dei clienti, potenziali o effettivi.**

### Discrezione

I colloqui con i clienti devono essere condotti in modo da garantirne la riservatezza. Vengono registrate solo le informazioni rilevanti per il rapporto con il cliente. Tali informazioni sono diffuse nel quadro di procedure specifiche.

I collaboratori devono garantire che i documenti informativi presentati siano di natura pubblica; gli archivi clienti o i dati contenuti nel Sistema IT saranno accessibili solo al personale debitamente autorizzato e dovranno rispettare le disposizioni relative alla protezione dei dati personali e della privacy.

Se il colloquio viene registrato, il cliente deve esserne informato in anticipo.

Il ricorso volontario al supporto di terzi è regolato dalle normative locali. Se consentito dalle normative di riferimento, il ricorso a servizi di terzi è disciplinato da specifiche direttive e procedure interne ed è proporzionale alla finalità perseguita.

### Dopo la cessazione dell'incarico (mobilità o uscita dall'impresa)

"Quando un dipendente passa ad altro incarico, continua ad essere responsabile delle conseguenze delle azioni intraprese con riferimento all'incarico precedente".

Tutti i collaboratori rimangono vincolati dal segreto professionale e dall'obbligo di discrezione dopo la cessazione, per qualsiasi motivo, delle proprie attività nell'impresa.

## **1.2. Qualità del rapporto e del servizio**

### **Considerazione degli interessi della clientela**

Gli interessi personali dei collaboratori non devono prevalere rispetto a quelli dei clienti. Particolare attenzione è rivolta alla rilevazione, prevenzione e/o gestione di possibili situazioni di conflitto di interessi. La retribuzione variabile dei dipendenti deve essere in linea con il suesposto principio.

Le operazioni proposte devono corrispondere alle aspettative e alle esigenze, così come valutate attraverso la conoscenza maturata della clientela. In particolare, la competenza e le conoscenze del cliente devono essere valutate in sede di operazioni con strumenti finanziari (per le attività bancarie) al fine di garantire che il cliente sia in grado di comprendere e valutare appieno i rischi connessi.

### **Dovere di informativa e di consulenza**

Nell'ambito del dovere di informativa e consulenza, i collaboratori devono garantire di fornire informazioni chiare, obiettive ed eque, comprese tutte le informazioni legali che Cofidis è tenuta a fornire, consentendo al cliente di valutare i prodotti che gli vengono proposti.

### **Lotta contro le discriminazioni**

Il Gruppo è al servizio di tutti: clienti e collaboratori. Pone la promozione sociale e la lotta alle discriminazioni al centro del proprio operato, in tutte le entità che lo compongono. I collaboratori sono pertanto tenuti ad astenersi da qualsiasi atto di discriminazione e a osservare in ogni circostanza un comportamento gentile, professionale e responsabile nei confronti dei clienti, astenendosi in particolare da qualsiasi atteggiamento o atto ostentato o vessatorio che possa suggerire un'azione compiuta sulla base di opinioni o pregiudizi discriminatori.

Oltre a questo impegno molto forte, si ricorda che la discriminazione è un reato che consiste nel trattare una persona in modo diverso da un'altra persona o nel rifiutare di fornire un bene o un servizio sulla base di una distinzione basata, in particolare, su criteri fisici, sesso, stato di famiglia, origine, luogo di residenza, genere, età, opinioni politiche, attività sindacali, appartenenza o meno a un determinato gruppo etnico, nazione, presunta razza o religione.

In particolare, è discriminatorio rifiutare di erogare un credito o qualsiasi servizio solo sulla base di tale criterio.

### **Diligenza nell'esecuzione delle operazioni**

I collaboratori devono servire i clienti in modo efficiente e onesto. Nel rispetto delle regole di sicurezza e di autorizzazione, le operazioni dei clienti devono essere elaborate sui rispettivi conti il più rapidamente possibile.

L'obiettivo deve sempre essere quello di fornire la migliore esecuzione possibile (best execution) per le operazioni che vengono affidate.

### **Comportamento atteso durante i contatti con la clientela**

I contatti con la clientela devono rispettare i seguenti principi:

- In primo luogo, verificare l'identità del cliente e la sua disponibilità. Il colloquio deve essere improntato all'ascolto, alla ricerca di una soluzione e alla premura.
- In ogni caso, la cortesia, la considerazione, il rispetto della privacy e la riservatezza sono essenziali.

### **Trattamento delle informazioni personali**

Il trattamento informatico dei dati personali deve avvenire nel rispetto delle norme di sicurezza e riservatezza previste dalla normativa in materia di protezione dei dati personali. I dati raccolti devono essere utilizzati solo per la finalità per cui sono state raccolti (cfr. "Procedure di Gruppo sulla Protezione dei Dati Personali").

## **2/ ESERCIZIO DELLE FUNZIONI IN AZIENDA**

### **2.1. Integrità**

#### ***2.1.1. Doveri di lealtà e di responsabilità***

Il dovere di lealtà e responsabilità consiste nel non utilizzare la propria funzione o i poteri che conferisce al fine di:

- ottenere un indebito vantaggio o indurre un comportamento scorretto;
- utilizzare impropriamente i benefici derivanti dalla propria posizione;
- imputare a terzi un errore di cui si è direttamente o indirettamente responsabili.

#### ***2.1.2. Facoltà di allerta***

In generale, è responsabilità dei collaboratori informare i propri superiori di eventuali disfunzioni riscontrate nel corso della rispettiva attività.

Ogni collaboratore può inoltre avvalersi della "*Facoltà di Allerta*", secondo la procedura all'uopo prevista, dichiarando al Responsabile dell'Ufficio C&RM e/o al Responsabile della Funzione Compliance l'eventuale inosservanza degli obblighi di legge e regolamentari, nonché degli standard professionali o delle normative interne.

Detta procedura garantisce la massima riservatezza sull'identità delle persone che hanno effettuato la segnalazione e delle persone interessate dalla segnalazione stessa. Il collaboratore non è passibile di alcuna sanzione se tale segnalazione è fatta in buona fede.

#### ***2.1.3. Obbligo di diligenza***

"Tutti i collaboratori del Gruppo devono trasmettere un'immagine positiva e adottare comportamenti responsabili".

Nell'esercizio delle proprie funzioni, i collaboratori sono vincolati da una rigorosa neutralità di opinione. Assicurano di non ledere gli interessi e l'immagine di Cofidis nell'ambito delle attività che svolgono. Si impegnano a non utilizzare l'appartenenza al Gruppo per migliorare la propria situazione personale in altri contesti e circostanze.

#### **2.1.4. Gestione dei conti personali**

##### **Parità di trattamento della clientela**

Le condizioni alle quali i collaboratori effettuano le operazioni a titolo personale sono determinate dall'azienda. Le procedure definite devono essere rigorosamente rispettate e il trattamento delle operazioni non deve prevedere deroghe.

**Le presenti stipulazioni si applicano a tutti i contratti in relazione ai quali i dipendenti possono agire in nome proprio, o in forza di procure e/o mandati loro conferiti.**

**All'atto dell'assunzione**, tutti i nuovi dipendenti devono dichiarare alla Direzione Risorse Umane se sono già titolari di un contratto con Cofidis.

##### **Trattamento delle operazioni di finanziamento**

Le procedure per la registrazione, l'elaborazione e l'esecuzione delle operazioni devono essere rigorosamente rispettate e in linea con quelle applicate ai clienti. **I collaboratori non possono gestire le proprie richieste di finanziamento, quelle della propria famiglia, degli amici, né quelle in veste di agenti, tutori o rappresentanti legali.** Di conseguenza, la gestione di questo tipo di contratti saranno distribuiti ad altri colleghi; si rimanda in particolare alla procedura Finanziamenti ai Dipendenti. Quando si verificano queste situazioni si deve informare, immediatamente, il proprio responsabile.

Se i collaboratori possono utilizzare gli strumenti a loro disposizione come clienti (ATM, Internet Customer Center, ecc.), **tutte le operazioni da effettuare a titolo personale (es.: richiesta di prestito, rimborso di un saldo a credito, ecc.) sono obbligatoriamente elaborate e gestite dalla struttura dedicata alla gestione dei contratti del Personale, pertanto, solo i dipendenti del Servizio Amministrazione del Personale sono autorizzati a gestire tali richieste, in base alle procedure definite.**

I collaboratori possono beneficiare di vantaggi con riferimento ai prodotti distribuiti ai clienti dell'azienda, in base alle procedure in essere.

I collaboratori non possono interferire nei rapporti commerciali tra Cofidis e soggetti con cui hanno legami stretti o sono membri della loro famiglia, o dal concedere loro qualsivoglia vantaggio che esuli dai termini e dalle condizioni applicate alla clientela.

I collaboratori che compiono operazioni in violazione a quanto sopra descritto sono soggetti a sanzioni disciplinari.

## **2.2. Professionalità**

### **2.2.1. Doveri di vigilanza e conoscenza del cliente**

#### **Conoscenza del cliente (KYC)**

La conoscenza del cliente e delle sue operazioni è essenziale sia per soddisfare le sue aspettative sia per costruire con lui rapporti di fiducia e duraturi. Tale conoscenza mira inoltre a evitare che i mezzi a sua disposizione siano utilizzati, se del caso, a fini impropri.

Conoscere il cliente permette di raggiungere una decisione omogenea e oggettiva. I collaboratori non devono essere influenzati da conclusioni a priori o pregiudizi. Per prendere la decisione migliore devono essere utilizzati solo i dati fattuali.

### **Lotta contro il riciclaggio di denaro e i finanziamenti al terrorismo**

I collaboratori devono essere attenti dal momento in cui si instaura il rapporto con un nuovo cliente. Le operazioni poste in essere devono essere coerenti con il profilo del cliente. I collaboratori devono fare attenzione in particolare quando vengano richieste operazioni insolite, non convenienti per il cliente, in quanto potrebbero nascondere operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo. Dette operazioni devono essere segnalate al responsabile e alla funzione antiriciclaggio nell'ambito delle procedure previste a tal fine.

L'applicazione delle procedure interne per la lotta al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo per l'apertura e la gestione dei conti è obbligatoria per tutti i collaboratori del Gruppo.

È punito dalla legge chiunque abbia consapevolmente fatto sapere al cliente di avere sospetti sul suo comportamento, in quanto configurerebbe il reato di favoreggiamento.

### **Dovere di formazione continua**

Il nostro ambiente professionale, economico e normativo è in continua evoluzione.

In quanto protagonisti del proprio sviluppo professionale, i collaboratori aggiornano regolarmente le rispettive conoscenze per migliorare le proprie competenze e per meglio esercitare le proprie responsabilità.

"Un dipendente che non accetta (o non accetta più) la formazione o il miglioramento non trova posto nel Gruppo COFIDIS PARTECIPATIONS" (cfr. Politica sulle Risorse Umane del Gruppo - Pilastro 1 Competenze ed esperienza).

## ***2.2.2. Lotta alla corruzione***

### **Definizione di corruzione**

Per corruzione si intende una pratica illecita volta a utilizzare e abusare di una funzione pubblica o privata per compiere, ritardare o omettere di compiere direttamente o indirettamente un atto nell'ambito delle proprie funzioni, per ottenere particolari vantaggi per il corruttore e, per il corrotto, ottenere qualsiasi forma di remunerazione in cambio della propria compiacenza.

Si distinguono due forme di corruzione:

- La corruzione passiva da parte della persona corrotta, sia che ricerchi o accetti l'indebito vantaggio;
- La corruzione attiva da parte del corruttore, sia che il corruttore solleciti o accetti l'indebito vantaggio.



## **Definizione di traffico di influenza**

Il traffico di influenza si verifica quando una persona che può influenzare/condizionare le scelte di determinate persone, chiede di ottenere dei vantaggi, in cambio dell'esercizio della propria capacità di influenzare.

## **Norme di comportamento**

La gestione degli affari deve basarsi su comportamenti irreprensibili e professionali. I collaboratori non possono offrire o accettare, a titolo personale o nell'esercizio delle proprie funzioni, vantaggi che non siano compresi nelle normali pratiche commerciali e che possano essere finalizzati a ottenere indebiti vantaggi o a indurre un comportamento scorretto.

Analogamente, le attività che la società pone in essere per rappresentanza o sponsorizzazione non devono in alcun modo mascherare atti di corruzione.

## **Omaggi e vantaggi**

Tutti i collaboratori sono tenuti a segnalare gli omaggi ricevuti in conformità alle procedure vigenti.

Omaggi, inviti o benefici proposti o offerti a clienti o a terzi devono rientrare nelle campagne di promozione commerciale o essere approvati dai superiori di riferimento.

È fatto divieto ai dipendenti di proporre o accettare per se stessi o per le persone ad essi collegate:

- omaggi, inviti o benefici di valore diverso dalla prassi consueta;
- omaggi sotto forma di denaro contante, strumenti finanziari o qualsiasi altra forma di titoli;
- inviti per il tempo libero strettamente personali, che esulano dal contesto professionale.

## **Comportamento da tenere**

Tutti i collaboratori devono prestare attenzione quando vengono loro offerti incentivi o regalie che potrebbero rappresentare tentativi di corruzione o di traffico di influenza, in particolare ogni qual volta vengano proposti, chiedendo in cambio l'esecuzione di determinate attività o prestazione di servizi nell'ambito delle proprie responsabilità. Questi incentivi e/o regalie possono assumere la forma di:

- regali,
- viaggi,
- prestiti,
- retrocessione di commissioni,
- sconti sul prezzo di acquisto di un bene o servizio,
- agevolazioni,
- ogni forma di remunerazione (pagamenti in contanti, bonifici anche su conti esteri),
- promessa di assunzione di parenti o amici (per un impiego o servizio),
- realizzazione di opere e lavori (di natura immobiliare, riparazioni di auto o altro),
- ogni altro tipo di vantaggio.

I collaboratori sono tenuti a informare i propri superiori del verificarsi di situazioni che potrebbero costituire tentativi di corruzione o di traffico di influenza e devono dichiarare gli omaggi ricevuti.

### ***2.2.3. Norme di comportamento complementari***

#### **Liberalità in favore dei collaboratori**

Un collaboratore non è autorizzato a beneficiare, o a far beneficiare uno dei propri familiari, di liberalità da parte di un cliente con il quale ha intrattenuto o intrattiene rapporti nell'esercizio delle proprie funzioni, in qualsivoglia forma (designazione come beneficiario di lasciti e disposizioni testamentarie, di un investimento o di un'assicurazione sottoscritta da un cliente, in particolare sotto forma di un contratto di assicurazione sulla vita, ecc.).

Si ricorda che il cosiddetto "abuso dello stato di debolezza" nei confronti di clienti che potrebbero non essere in grado di valutare con serenità le proprie scelte, per l'età, le condizioni di salute, potrebbe costituire circonvenzione d'incapace e come tale essere punito anche penalmente.

#### **Attività esterne dei collaboratori**

Ogni collaboratore che svolge attività retribuite al di fuori dell'azienda e che possono generare un conflitto di interessi deve informarne preventivamente il proprio responsabile, il quale deve darne comunicazione alla Direzione Risorse Umane, al Risk Manager e al Responsabile della Funzione Compliance.