



**como
via cecilio**
Agenzia Generale



MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

EX D. LGS. N. 231, 8 GIUGNO 2001

Allegato 4

CODICE ETICO

Rev.00 del 02 maggio 2023

Sommario

1 Introduzione	6
1.1 Ragioni e scopi del Codice Etico	6
1.2 Destinatari del Codice Etico.....	6
2 Principi etici generali di riferimento	8
2.1 Onestà e rispetto delle norme	8
2.2 Professionalità e qualità	9
2.3 Rispetto della persona e pari opportunità	9
2.4 Prevenzione della corruzione, omaggi e regalie.....	10
2.5 Conflitto d'interesse	12
2.6 Imparzialità.....	12
2.7 Trasparenza e correttezza delle informazioni.....	12
2.8 Riservatezza – Sistemi informatici o telematici.....	13
2.9 Correttezza dei flussi finanziari.....	14
2.10 Garanzia di una buona <i>governance</i>	15
2.11 Responsabilità verso la collettività.....	16
2.12 Trasparenza e controllo delle attività gestionali.....	17
2.13 Tutela della qualità e dell'efficienza dell'organizzazione, della reputazione e dell'immagine dell'Agenzia	17
2.14 Rispetto e integrità	17
3 Criteri generali di condotta.....	19
3.1 Norme generali.....	19
3.2 Rapporti interni	19
3.3 Rapporti con il personale.....	19
3.4 Rapporti con i Fornitori.....	21
3.5 Rapporti con intermediari finanziari	22
3.6 Rapporti con i media	22
3.7 Rapporti con le Istituzioni Pubbliche e le Autorità di Vigilanza	22
3.8 Rapporti con gli organi di controllo	23
3.9 Rapporti con l'ambiente	24
4 Criteri di condotta nel lavoro	25

4.1 Rispetto.....	26
4.2 Correttezza, cooperazione ed efficacia.....	26
4.3 Responsabilità, controllo e crescita professionale.....	26
4.4 Formazione.....	27
4.5 Molestie sul luogo di lavoro.....	28
4.6 Fumo.....	28
4.7 Tutela del patrimonio aziendale e dei luoghi di lavoro.....	28
4.8 Tutela della sicurezza e della salute.....	30
4.9 Trattamento delle informazioni.....	31
4.10 Tutela della <i>privacy</i>	31
4.11 Tutela del diritto d'autore.....	32
5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione.....	34
6 Procedimenti giudiziari.....	36
7 Finanziamenti ed altre agevolazioni.....	37
8 Monete, carte di pubblico credito e valori di bollo, biglietti di trasporto, strumenti o segni di riconoscimento.....	38
9 Esercizio dell'attività sociale.....	39
10 Risultati dell'attività sociale.....	40
11 Manipolazione del mercato - Abuso di informazioni privilegiate.....	41
12 Delitti contro l'industria e il commercio (turbata libertà dell'industria e commercio, illecita concorrenza, frodi, contraffazioni, segni mendaci).....	42
13 Delitti contro la personalità individuale.....	43
14 Terrorismo ed eversione dell'ordine democratico.....	44
15 Associazione per delinquere anche di tipo mafioso.....	45
16 Associazione finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri o alla produzione, traffico e detenzione illeciti di sostanze stupefacenti o psicotrope.....	46
17 Immigrazioni clandestine.....	47
18 Intralcio alla giustizia.....	48
19 Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare.....	49
20 Corruzione tra privati.....	50
21 Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro.....	51

22 Razzismo e Xenofobia	52
23 Reati connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento diversi dai contanti.....	53
24 Reati contro il patrimonio culturale	54
25 Modalità di attuazione del Codice Etico	55
26 Diritto di chiedere chiarimenti, di reclamo o di notifica	56
27 Funzione delle Risorse Umane.....	57
28 Organismo di Vigilanza	58
29 Comunicazione e formazione sul Codice Etico	61
30 Violazione del Codice	62
31 Entrata in vigore e aggiornamento	63
32 Linee guida di comportamento.....	64
32.1 Integrità e etica	64
32.2	Correttezza e onestà..... 65
32.3	Imparzialità..... 66
32.4	Riservatezza..... 67
32.5	Trasparenza e completezza dell'informazione..... 69
32.6	Conflitto di interessi..... 69
32.7	Libera concorrenza..... 69
32.8	Ambiti interessati..... 69
32.8.1. Rapporti con i clienti	69
32.8.2 Rapporti con i dipendenti	70
32.8.3 Rapporti con i Fornitori e partner professionali	71
32.8.4 Rapporti con entità esterne	72
32.9 Implementazioni.....	74
32.9.1 Adozione e pubblicazione	74
32.9.2 Violazioni	74
33 Antiriciclaggio.....	75
34. Anticorruzione.....	77
35. Trattare i clienti con lealtà.....	78
36. Policy Anticorruzione	81



37. Policy di utilizzo strumenti elettronici 85

1 Introduzione

1.1 Ragioni e scopi del Codice Etico

Il presente Codice Etico esprime l'insieme degli impegni e delle responsabilità dell'Agenzia Sintesi S.r.l. (di seguito l'Agenzia) nei confronti di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, si relaziona.

Nel Codice Etico sono individuati i principi guida e le direttive fondamentali di comportamento che i Destinatari del medesimo Codice devono osservare nello svolgimento delle proprie mansioni e attività.

L'Agenzia si impegna affinché i rapporti con l'esterno siano improntati alla puntuale osservanza delle leggi, delle regole di correttezza e trasparenza, nel rispetto degli interessi legittimi di tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, l'Agenzia si relaziona.

Si rende pertanto necessario individuare e definire quei valori che tutti i Destinatari del presente Codice Etico, ivi compresi tutti coloro che direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con l'Agenzia devono condividere, accettando le conseguenti responsabilità, ruoli e modelli di condotta che devono caratterizzare l'agire in nome e/o per conto e/o in collaborazione della/con l'Agenzia e stessa.

In generale non sono considerati etici tutti quei comportamenti che costituiscono violazione dei canoni di correttezza nei rapporti interni e/o esterni all'Agenzia.

Le condotte non etiche compromettono il rapporto di fiducia instaurato, a qualsiasi titolo, con l'Agenzia.

1.2 Destinatari del Codice Etico

Sono Destinatari del Codice Etico:

- gli esponenti dell'Agenzia e cioè i componenti degli organi statutari;
- i Dirigenti e i Responsabili delle Aree funzionali e degli Uffici dell'Agenzia, ai quali spetta, tra l'altro, il compito specifico di conformare le azioni dell'ente al rispetto dei principi del Codice Etico, diffonderne la conoscenza fra i suoi dipendenti e collaboratori, favorirne la condivisione;
- i Dipendenti che hanno un rapporto di lavoro subordinato con l'Agenzia;
- i Collaboratori che intrattengono un rapporto di collaborazione a progetto o coordinata e continuativa con l'Agenzia compresi i Consulenti e tutti coloro che entrano in rapporto con l'Agenzia;
- i terzi che svolgano attività nell'interesse e/o a vantaggio dell'Agenzia e, più in generale, tutti coloro che operano in nome e/o per conto dell'Agenzia a qualunque titolo, senza distinzioni ed eccezioni.
- Con riferimento ai Collaboratori e ai terzi che entrano in contatto con l'Agenzia, la stessa si aspetta che i

canoni di comportamento, sanciti dal presente Codice, siano da costoro condivisi e scrupolosamente osservati, a prescindere dal loro tassativo assoggettamento ad un regime di direzione e vigilanza e, quindi, di responsabilità derivata o indiretta.;

- i componenti degli organi amministrativi e di controllo, i Dipendenti, i Collaboratori, i Subagenti, i fornitori di servizi e/o prestazioni professionali delle società strumentali.

Per indicare i soggetti tenuti all'osservanza del presente Codice si fa pertanto riferimento, sinteticamente, ai "Destinatari". Sono, inoltre, "Destinatari per conoscenza" tutti coloro che, a vario titolo, sono potenzialmente interessati al rispetto di questo Codice Etico o che l'Agenzia ritiene informati dei contenuti.

A tutti i Destinatari è fornita un'adeguata informativa circa i contenuti del medesimo Codice, in modo da consentirne la più scrupolosa osservanza per tutta la durata del rapporto in essere con l'Agenzia.

In particolare, il Codice Etico è portato a conoscenza dei membri degli organi dell'Agenzia, dei suoi dipendenti e di tutti coloro con i quali l'Agenzia intrattiene rapporti correnti, continuativi o meno, attraverso strumenti di comunicazione adeguati, ed è disponibile al pubblico sul sito *internet* dell'Agenzia.

L'osservanza del presente Codice da parte dei Destinatari presuppone, altresì, il rispetto di tutti i regolamenti interni dell'Agenzia, di volta in volta approvati dai relativi organi competenti.

2 Principi etici generali di riferimento

L'Agenzia ha come principio imprescindibile il rispetto delle leggi e regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui essa opera e vieta i comportamenti che ne costituiscono violazione; tra questi in particolare i comportamenti illeciti previsti dal D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 e successive modifiche ed integrazioni.

L'Agenzia inoltre si attiene ai principi di concorrenza leale, onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei Destinatari e delle collettività in cui è presente con la propria attività.

L'Agenzia promuove la conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti da parte dei propri dipendenti e, qualora esistessero dei dubbi su come procedere, li informa adeguatamente.

L'osservanza del Codice Etico da parte di tutti i Destinatari, ciascuno nell'ambito delle proprie responsabilità e funzioni, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia ed è fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione della stessa.

Tutti i Destinatari del presente Codice hanno l'obbligo di conoscere le norme vigenti, di astenersi da comportamenti ad esse contrari e di rivolgersi a un superiore o all'Organismo di Vigilanza per chiarimenti, segnalando eventuali violazioni da parte di esponenti e rappresentanti, Dipendenti, Collaboratori o terzi (ivi compresi *partner* e Fornitori).

I destinatari del Codice devono inoltre collaborare con le strutture deputate a verificare le relative violazioni e devono informare le controparti dell'esistenza del Codice stesso.

Al fine di garantire il rispetto delle norme e dei principi espressi in questo Codice, è istituito un Organismo di Vigilanza nonché un Sistema Sanzionatorio che prevede e disciplina le ipotesi di commissione di illeciti da parte dei Destinatari e stabilisce l'irrogazione di idonee sanzioni.

In ogni rapporto contrattuale le controparti devono essere informate dell'esistenza dei principi etici contenuti nel Codice e rispettarli, pena le conseguenze stabilite dal contratto di riferimento.

L'Agenzia non stabilisce obiettivi di prestazione che potrebbero essere raggiunti solo sacrificando i principi del presente Codice. Eventuali sistemi di incentivi e premi dovranno sempre rispondere a criteri di coerenza e congruità.

2.1 Onestà e rispetto delle norme

L'onestà e il rispetto delle norme interne, dello Statuto e della legge, oltre a rappresentare principi fondamentali per tutte le attività dell'Agenzia, costituiscono elemento essenziale nella gestione dell'Agenzia medesima.

Nell'ambito della rispettiva attività, i Destinatari, e tutti i soggetti che operano in nome e per conto dell'Agenzia, sono tenuti ad osservare le vigenti leggi nazionali e comunitarie, e, ove applicabili, le norme di deontologia professionale. Con specifico riferimento ai Dipendenti, questi devono conformarsi altresì anche le prescrizioni comportamentali contenute nei contratti collettivi di lavoro loro applicabili.

L'adozione di comportamenti in contrasto con le vigenti leggi e le riferite normative, anche se adottati nell'interesse dell'Agenzia, non sono in nessun caso tollerati dalla medesima: pertanto, l'eventuale violazione delle suddette discipline comporterà l'adozione delle sanzioni previste dal Sistema Sanzionatorio.

2.2 Professionalità e qualità

I Destinatari svolgono le proprie attività con la professionalità richiesta dalla natura dei compiti e delle funzioni svolte, adoperando il massimo impegno per conseguire gli obiettivi assegnati ed assumendosi le responsabilità che competono loro.

I Destinatari sono tenuti – nell'ambito delle rispettive competenze e funzioni – al rispetto delle procedure previste per i suddetti compiti e mansioni, secondo i più alti *standard* di professionalità e qualità.

2.3 Rispetto della persona e pari opportunità

L'Agenzia, nell'ambito dei processi decisionali che influiscono sui rapporti con i soggetti con cui, a qualsiasi titolo, la stessa si relaziona, non consente alcun tipo di discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato coniugale, allo stato di salute e ad eventuali invalidità, alla razza, alla nazionalità, all'aspetto fisico, alle opinioni e affiliazioni politiche o alle credenze e appartenenze religiose.

Inoltre, viene assicurato il rispetto dell'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone con cui l'Agenzia si rapporta, oltre ad essere garantite condizioni di lavoro sicure e salubri. In particolare, è tutelato e promosso il valore del capitale umano, al fine di migliorare e accrescere le competenze possedute dai propri dipendenti.

L'Agenzia è contraria al "lavoro nero", infantile e minorile, nonché a qualsiasi altra condotta che integri la fattispecie di illecito contro la personalità individuale.

Non sono tollerate richieste e minacce che inducano Amministratori, Dipendenti e Collaboratori esterni ad agire contro la legge o contro il presente Codice Etico.

2.4 Prevenzione della corruzione, omaggi e regalie

L'Agenzia, nella conduzione delle sue attività, vieta qualunque azione nei confronti o da parte di terzi in grado di ledere la relativa imparzialità e autonomia di giudizio. A detto fine l'Agenzia si impegna a mettere in atto le misure necessarie a prevenire e ad evitare fenomeni di corruzione ed altre condotte idonee a integrare il pericolo di commissione di questo e degli altri reati previsti dal d.lgs. 231/01.

A tale riguardo, l'Agenzia vieta, ai Destinatari e ai rispettivi familiari, di corrispondere o accettare somme di denaro, doni, favori o altra utilità a favore, o da parte di, terzi, allo scopo di procurare loro vantaggi diretti o indiretti. È invece consentito ai Destinatari accettare o offrire doni di modico valore che rientrino nei consueti usi di ospitalità, cortesia e/o per particolari ricorrenze. Oltre all'oggettivo valore economico, si considerano di "modico valore" i regali e vantaggi che non comportano ragionevole imbarazzo o difficoltà, sia al ricevente che al donante, nell'essere comunicati pubblicamente.

I regali di valore non facilmente stimabile o che non modico (inteso come al capoverso precedente), o di modico valore ma reiterati durante il medesimo anno, devono essere segnalati al proprio Responsabile o all'organo di appartenenza, che ne darà tempestiva comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

In ogni caso omaggi, pagamenti, spese, ospitalità o altre utilità possono essere effettuati o ricevuti qualora rientrino nel contesto di atti di cortesia commerciale e siano tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e tali da non poter essere interpretati come finalizzati a creare un obbligo di gratitudine o ad acquisire vantaggi in modo improprio.

Gli omaggi, i vantaggi economici o altre utilità offerti o ricevuti in qualsiasi circostanza devono comunque essere ragionevoli e in buona fede.

Nessuna pratica discutibile o illegale può essere in alcun modo giustificata o tollerata per il fatto che essa sia "consuetudinaria" nel settore o nei paesi in cui l'Agenzia opera.

In particolare l'Agenzia vieta di:

- offrire, promettere, dare, pagare, autorizzare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità a un Pubblico Ufficiale o a un privato;
 - accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da un Pubblico Ufficiale o da un privato;
- quando l'intenzione sia:
- indurre un Pubblico Ufficiale o un privato a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica o qualsiasi attività associata a un business o ricompensarlo per averla svolta;

- influenzare un atto ufficiale (o un'omissione) da parte di un Pubblico Ufficiale o qualsiasi decisione in violazione di un dovere d'ufficio;
- ottenere, assicurarsi o mantenere un business o un ingiusto vantaggio in relazione all'attività di impresa;
- in ogni caso violare le leggi applicabili.

Il presente divieto non è limitato ai soli pagamenti in contanti, e include, a fini corruttivi:

- omaggi salvo quanto sopra specificato.
- spese di attenzione verso terzi, pasti e trasporti;
- contributi in natura, come ad esempio le sponsorizzazioni salvo quanto sotto specificato;
- attività commerciali, posti di lavoro o opportunità di investimento;
- informazioni riservate che potrebbero essere usate per commercio in titoli e prodotti regolati;
- sconti o crediti personali;
- facilitation payment;
- assistenza o supporto ai familiari;
- altri vantaggi o altre utilità.

I contributi politici possono costituire reato di corruzione e perciò presentano il rischio di poter ingenerare conseguenti responsabilità (se volti a ottenere un permesso o una licenza, aggiudicarsi un contratto, ecc).

A causa di questi rischi eventuali contributi diretti o indiretti in qualunque forma a partiti politici, movimenti, comitati, organizzazioni politiche e sindacali e ai loro rappresentanti e candidati saranno consentiti nei limiti delle leggi e norme applicabili. In caso di dubbio sulla natura del contributo potrà essere consultato un consulente legale esterno specializzato.

Tutti i contributi aziendali devono comunque essere sottoposti idonea delibera del Consiglio di Amministrazione, supportati da eventuale parere legale, registrati in modo corretto, veritiero e trasparente. La documentazione relativa deve essere conservata in archivio per garantire la tracciabilità.

I contributi di beneficenza, le donazioni e le attività di sponsorizzazione rappresentano un rischio con riferimento al reato di corruzione quindi devono essere sottoposti ad idonea delibera del Consiglio di Amministrazione e registrati in modo corretto, veritiero e trasparente. La documentazione relativa deve essere conservata in apposito archivio per garantire la tracciabilità.

L'Agenzia proibisce comunque ogni forma di corruzione a favore di chiunque.

Tutti i Destinatari del presente Codice hanno l'obbligo di rivolgersi a un superiore o all'Organismo di Vigilanza per chiarimenti o per segnalare eventuali violazioni.

2.5 Conflitto d'interesse

I Destinatari del presente Codice devono operare sempre perseguendo esclusivamente il miglior interesse dell'Agenzia ed evitando ogni possibile coinvolgimento di interessi personali o familiari che possano interferire con l'imparzialità dei propri atti e determinazioni.

L'Agenzia si impegna a stabilire e attuare misure idonee a prevenire e ad evitare fenomeni di conflitto d'interesse.

L'Agenzia evita in ogni modo situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano essere, in conflitto di interesse, con particolare riferimento a interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza del giudizio o interferire con la capacità di assumere in modo imparziale decisioni su quale possa essere il migliore interesse dell'Agenzia e il modo più opportuno per perseguirlo nel rispetto delle norme del modello di organizzazione e gestione.

2.6 Imparzialità

L'Agenzia evita qualsiasi forma di discriminazione.

L'Agenzia intende tutelare il valore della parità di condizioni, astenendosi da comportamenti atti a favorire alcuni soggetti o categorie di soggetti a scapito di altri.

Inoltre, l'Agenzia si impegna a operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto.

2.7 Trasparenza e correttezza delle informazioni

L'Agenzia assicura informazioni corrette, complete, adeguate e tempestive sia verso l'interno sia verso l'esterno.

In particolare, a tutti i soggetti che partecipano alla formazione dei dati contenuti nei bilanci, nelle relazioni e in tutte le comunicazioni "esterne", viene richiesto di mantenere una condotta improntata ai principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e rispetto delle norme di legge, nonché dei regolamenti vigenti, al fine di fornire un'informazione veritiera e corretta in merito alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria dell'Agenzia.

2.8 Riservatezza – Sistemi informatici o telematici

L’Agenzia considera la protezione dei dati personali come un diritto fondamentale; assicura perciò la riservatezza e la sicurezza delle informazioni in proprio possesso, garantendo – anche mediante periodica formazione dei propri incaricati – l’osservanza della normativa in materia, ed evitando il trattamento non consentito di dati personali.

Particolare cura è dedicata alla protezione dei dati sensibili.

I Destinatari non possono utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l’esercizio della attività a cui sono deputati.

Qualsiasi informazione relativa all’Agenzia, acquisita o elaborata dal Destinatario nello svolgimento o in occasione del proprio rapporto con la stessa, ha natura riservata e non può essere utilizzata, comunicata a terzi o diffusa senza l’osservanza di specifici *iter* autorizzativi all’uopo predisposti dall’Agenzia medesima.

Nella nozione di informazioni riservate rientrano tutti i dati, le conoscenze, gli atti, i documenti, le relazioni, gli appunti, gli studi, i disegni, le fotografie e qualsiasi altro materiale attinente all’organizzazione ed ai beni, alle operazioni finanziarie, alle attività di ricerca e sviluppo, i procedimenti giudiziari ed amministrativi relativi all’Agenzia.

Per informazione riservata si intende altresì qualsiasi informazione confidenziale concernente fatti o circostanze non di pubblico dominio, di particolare rilevanza sotto il profilo organizzativo, patrimoniale, finanziario, economico o strategico, che riguardi l’Agenzia, le società da questa partecipate, gli enti in cui la stessa nomina componenti degli organi di amministrazione o controllo, nonché i *partner* della medesima.

L’obbligo di riservatezza rimane in vigore anche dopo la cessazione del rapporto con l’Agenzia, in conformità alla normativa vigente.

Qualsiasi informazione riservata deve essere conservata in luoghi inaccessibili a persone non autorizzate.

È vietato accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi utilizzati dalla Pubblica Amministrazione od alterarne in qualsiasi modo il funzionamento od intervenire con qualsiasi modalità cui non si abbia diritto su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico o a questo pertinenti per ottenere e/o modificare indebitamente informazioni a vantaggio dell’Agenzia o di terzi, o comunque al fine di procurare un indebito vantaggio all’Agenzia od a terzi.

È inoltre vietato:

- accedere abusivamente ad un sistema informatico o telematico; detenere e diffondere abusivamente codici di accesso a sistemi informatici o telematici,

- diffondere apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico,
- intercettare, impedire o interrompere illecitamente comunicazioni informatiche o telematiche; installare apparecchiature atte a tali scopi,
- danneggiare informazioni, dati e programmi informatici in genere o utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità; danneggiare sistemi informatici o telematici,
- procedere al trattamento di dati personali in violazione di quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003.

2.9 Correttezza dei flussi finanziari

È tassativamente vietata qualsiasi operazione che possa comportare la benché minima possibilità di coinvolgimento dell'Agenzia in vicende di ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio, impiego di beni o di denaro di provenienza illecita, evasione fiscale.

I flussi finanziari devono essere gestiti in ottemperanza alle norme vigenti garantendo la completa tracciabilità delle relative operazioni, conservandone adeguata documentazione, nei limiti delle responsabilità assegnate a ciascun Destinatario.

In particolare, tutti i pagamenti e gli altri trasferimenti fatti dalla, o a favore della, Società devono essere accuratamente ed integralmente registrati nei sistemi contabili e devono essere effettuati solo ai soggetti e per le attività contrattualmente formalizzate e/o deliberate dall'Agenzia stessa.

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- acquistare, ricevere od occultare denaro o cose provenienti da un qualsiasi delitto, o comunque intromettersi nel farle acquistare, ricevere od occultare,
- sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto non colposo, ovvero compiere operazioni tali da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa,
- impiegare in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto,
- avendo commesso o concorso a commettere un delitto non colposo, impiegare, sostituire, trasferire, in attività economiche, finanziarie, imprenditoriali o speculative, il denaro, i beni o le altre utilità provenienti dalla commissione di tale delitto, in modo da ostacolare concretamente l'identificazione della loro provenienza delittuosa.

2.10 Garanzia di una buona *governance*

L'elevata professionalità, competenza e affidabilità dei Dipendenti e dei Collaboratori dell'Agenzia costituiscono un fattore fondamentale per il successo della medesima e per l'efficacia e l'efficienza dei propri processi decisionali interni.

Un atto gestionale è corretto e trasparente quando, oltre a rispettare ogni norma applicabile, risponde a ciascuno dei seguenti requisiti:

- è adottato dall'istanza istituzionale competente, con l'approvazione di quella superiore eventualmente necessaria;
- è basato su un'analisi razionale ed imparziale dei rischi e delle opportunità, nell'esclusivo interesse dell'Agenzia;
- è il risultato di un procedimento adeguatamente tracciabile;
- è opportunamente documentato, anche nelle fasi essenziali della sua formazione.

L'Agenzia cura l'adeguatezza del proprio sistema amministrativo e contabile, onde conseguire sempre una corretta e affidabile rappresentazione dei fatti di gestione, in particolare attraverso i documenti contabili e finanziari, che devono riflettere accuratamente e chiaramente le transazioni economiche e la situazione patrimoniale. Tutti i Destinatari, nell'esercizio delle proprie funzioni e nei limiti delle rispettive competenze, sono responsabili della correttezza e della completezza delle informazioni che forniscono e delle registrazioni che effettuano.

L'Agenzia promuove un'organizzazione fondata sui controlli e sulla collaborazione, rendendoli effettivi, al fine di favorire anche la diffusione di una vera e propria "cultura dei controlli". Ferme le competenze e le procedure in materia, tutti i Destinatari sono responsabili dell'implementazione e del funzionamento dei controlli interni.

In particolare:

- a nessuno sono attribuiti poteri illimitati;
- i poteri e le responsabilità sono chiaramente definiti, senza sovrapposizioni tra le varie funzioni, e sono noti all'interno dell'organizzazione;
- le funzioni ed i compiti di coloro che sono coinvolti nelle fasi rilevanti di un processo potenzialmente a rischio sono separati;
- i poteri autorizzativi e di firma sono coerenti con le responsabilità organizzative assegnate;
- le soglie autorizzative di spesa sono stabilite con precisione e rese note;
- il sistema di responsabilità del vertice aziendale è chiaramente definito e le deleghe sono coerenti con esso;

- le procure conferite verso l'esterno sono coerenti con il sistema delle deleghe;
- nel sistema delle procure la "richiesta di denaro o altra utilità a terzi" è esplicitamente esclusa,
- le procure sono rese note agli interlocutori esterni;
- il potere di rappresentare la Fondazione nei confronti di tutti i terzi è conferito con atti formali e trascritti.

Ogni operazione, transazione, azione deve essere:

- legittima, coerente, congrua, autorizzata e verificabile,
- correttamente ed adeguatamente registrata, sì da rendere possibile la verifica della legittimità, coerenza, e congruità del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento; la registrazione può essere eseguita solo in presenza di tutti gli elementi documentali e/o dei controlli richiesti,
- corredata di un supporto documentale idoneo a consentire, in ogni momento, i controlli sulle caratteristiche e motivazioni dell'operazione e l'individuazione di chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

Sono regolarmente eseguiti controlli su:

- flussi finanziari aziendali,
- documentazione e, in particolare, fatture passive; per queste ultime viene verificato che l'esborso corrisponda ad un'effettiva operazione verso l'Agenzia e sia congruo con questa,
- collaboratori esterni,
- genuinità e veridicità (formale e sostanziale) dei documenti prodotti alla pubblica amministrazione per qualsiasi scopo,
- documentazione da presentare per i progetti finanziabili,
- dipendenti e collaboratori esterni che partecipano al processo di acquisizione di beni e servizi per l'Agenzia,
- assunzione e gestione del personale nelle aree che sono individuate tra quelle a rischio reato ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

2.11 Responsabilità verso la collettività

Nello svolgimento della sua attività, l'Agenzia assume le proprie responsabilità nei confronti della collettività. L'Agenzia mantiene e sviluppa un rapporto di fiducia e di dialogo continuo con tutti i soggetti con i quali, a diverso titolo, si relaziona, cercando, ove possibile, di informarli e coinvolgerli nelle tematiche che li riguardano.

2.12 Trasparenza e controllo delle attività gestionali

Tutte le transazioni e operazioni effettuate devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica dei processi decisionali e autorizzatori sottesi alle medesime. Per ogni operazione deve esistere un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni delle operazioni stesse e consentano di individuare gli organi e/o i soggetti che le hanno autorizzate, effettuate, registrate e verificate.

2.13 Tutela della qualità e dell'efficienza dell'organizzazione, della reputazione e dell'immagine dell'Agenzia

La qualità e l'efficienza dell'organizzazione, nonché la reputazione e l'immagine dell'Agenzia, costituiscono un patrimonio inestimabile e sono determinate in misura sostanziale dalla condotta di ciascun Destinatario.

Pertanto, la condotta anche di un solo Destinatario che non sia conforme alle norme del presente Codice, può, di per sé, causare danni rilevanti all'Agenzia.

Ogni Destinatario è tenuto, con la propria condotta, a contribuire alla salvaguardia di tale patrimonio e, in particolare, della reputazione e dell'immagine dell'Agenzia.

2.14 Rispetto e integrità

Ciascun Destinatario riconosce e tutela la dignità personale, la sfera privata ed i diritti inerenti alla personalità di qualsiasi individuo con cui entri in rapporto.

Nello svolgimento delle proprie funzioni, ciascun Destinatario si comporta con trasparenza ed onestà, assumendosi le responsabilità che gli competono in ragione delle funzioni a cui è deputato; è *partner* affidabile, non assume impegni che non sia in grado di mantenere.

Ciascun Destinatario è onesto e trasparente nelle strategie, negli obiettivi e nelle operazioni ai quali partecipa; si attiene alle norme legali vigenti ed evita conflitti di interesse.

Ciascun Destinatario valuta nel modo più ampio le implicazioni etiche della propria condotta, in modo da evitare, in capo all'Agenzia e a tutti gli altri Destinatari, conseguenze negative non intenzionali.

Ciascun Destinatario si attiene, in particolare, ai principi di cortesia e tolleranza, rispettando le differenze culturali e le diversità umane, di contesto e di esperienza.



Detti principi valgono sia nei rapporti con gli altri Destinatari, sia nei rapporti con terzi e, in generale, verso tutti i soggetti con cui, a diverso titolo, l'Agenzia si relaziona.

3 Criteri generali di condotta

3.1 Norme generali

I Destinatari devono assumere e mantenere un comportamento etico, rispettoso delle normative di legge, e in sintonia con le politiche dell'Agenzia

Nelle relazioni con gli utenti sono proibiti comportamenti fraudolenti, atti di corruzione, favoritismi e, più in generale, ogni condotta contraria alle norme vigenti e al presente Codice.

Il Codice Etico deve essere rispettato anche nei rapporti con i *mass-media*, istituzioni pubbliche, organizzazioni politiche e sindacali.

La politica dell'Agenzia è tesa a garantire adeguati *standard* di qualità e sicurezza, pertanto ogni Dipendente e Collaboratore esterno si impegna a garantire il rispetto di tale livello di servizio.

3.2 Rapporti interni

L'Agenzia promuove una prassi istituzionale che coniughi il rispetto del principio di distinzione delle funzioni di indirizzo, amministrazione e controllo, con l'impegno dei suoi organi ad una reciproca collaborazione dialettica, nel rigoroso rispetto delle rispettive competenze e dei protocolli decisionali e gestionali previsti dallo Statuto e da eventuali regolamenti sul funzionamento dei medesimi organi.

I componenti degli organi dell'Agenzia devono dichiarare gli eventuali interessi di cui sono portatori, in proprio o per conto di terzi, in relazione alle concrete delibere che il proprio organo di appartenenza è in procinto di assumere.

3.3 Rapporti con il personale

L'Agenzia si impegna affinché al suo interno si crei un ambiente di lavoro sereno in cui tutti possano lavorare nel rispetto delle leggi, dei principi e dei valori del presente Codice.

L'Agenzia assicura la riservatezza delle informazioni in suo possesso anche nei confronti di Dipendenti e Collaboratori.

L'Agenzia vigila affinché i propri Dipendenti e Collaboratori si comportino e siano trattati con dignità e rispetto nel quadro di quanto previsto dalle norme di legge vigenti.



L'Agenzia non tollera nessuna forma di isolamento, sfruttamento e molestia né ammette alcuna forma di discriminazione, per motivi personali o di lavoro, da parte di qualsiasi Dipendente o Collaboratore verso altri Dipendenti o Collaboratori.

L'Agenzia vieta qualunque sanzione disciplinare nei confronti dei Dipendenti e dei Collaboratori che abbiano legittimamente rifiutato una prestazione di lavoro a loro richiesta indebitamente da parte di qualsiasi soggetto legato all'Agenzia medesima.

L'Agenzia rispetta la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e delle donne ed a quanto disposto dalla legge in materia di salute e sicurezza del lavoro. L'Agenzia rispetta gli obblighi di legge in tema di diritti sindacali o comunque di associazione e rappresentanza.

I Dipendenti dell'Agenzia sono tenuti al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui l'Agenzia opera. Sono tenuti inoltre al rispetto del presente Codice Etico, fermo naturalmente restando ogni altro obbligo di diligenza e fedeltà verso l'Agenzia e di osservanza delle disposizioni di questa.

La condotta proibita include l'offerta al personale o la ricezione da parte del personale dell'Agenzia o da parte di chiunque agisca per conto della medesima, di un vantaggio economico o altra utilità.

Il personale dell'Agenzia che viola il Codice Etico potrà essere soggetto a provvedimenti disciplinari e a ogni altra azione risulti necessaria per la tutela degli interessi dell'Agenzia.

Il personale dell'Agenzia non sarà licenziato, demansionato, sospeso, minacciato, vessato o discriminato in alcun modo nel trattamento lavorativo, per essersi rifiutato di effettuare un pagamento proibito.

L'Agenzia assicura un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice Etico.

I consulenti, collaboratori, fornitori, clienti e chiunque abbia rapporti con l'Agenzia è tenuto al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui la medesima opera, nonché delle regole organizzative e procedurali adottate dalla medesima, tra cui in particolare di quelle espressamente previste per la prevenzione della commissione di reati.

Non sarà iniziato o proseguito nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a tale principio.

L'incarico di operare in rappresentanza e/o nell'interesse dell'Agenzia nei confronti della Pubblica Amministrazione deve essere assegnato in forma scritta e prevedere una specifica clausola che vincoli al rispetto del presente Codice Etico; in ogni caso, il compenso da corrispondere dovrà essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto, ed effettivamente resa all'Agenzia, e i pagamenti non potranno essere

effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale né in un paese terzo diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto.

3.4 Rapporti con i Fornitori

Le relazioni con i Fornitori sono improntate alla ricerca di un giusto vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità, alla correttezza, all'imparzialità e all'equità. Nella selezione di un Fornitore, i criteri sono basati sulla valutazione dei livelli di qualità, dell'idoneità tecnico professionale e del rispetto dell'ambiente oltre che dell'economicità. Nel processo di selezione non sono ammesse e accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un Fornitore piuttosto che un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia riposta nell'Agenzia per quel che concerne la sua trasparenza e rigore nell'applicazione delle leggi e delle proprie procedure interne.

Più in particolare, i compensi e/o le somme corrisposte agli assegnatari di incarichi di natura professionale dovranno essere adeguatamente proporzionati alla attività svolta, anche in considerazione delle condizioni di mercato. I pagamenti non potranno essere effettuati ad un soggetto diverso dalla controparte contrattuale.

In ogni caso, nei rapporti di appalto, somministrazione, approvvigionamento o fornitura di beni o servizi all'Agenzia, devono essere osservate in particolar modo le seguenti norme:

- sono comunicati all'Organismo di Vigilanza gli interessi personali nell'espletamento delle proprie funzioni che possano comportare l'insorgenza di un conflitto di interessi;
- in caso di offerte in concorrenza, i fornitori non devono essere favoriti od ostacolati in maniera sleale; sono adottati all'uopo criteri di valutazione e selezione oggettivi e con modalità trasparenti. Conseguentemente, non deve essere preclusa ai Fornitori candidati, in possesso dei requisiti di qualificazione di volta in volta richiesti dall'Agenzia, la possibilità di aggiudicarsi la fornitura in oggetto;
- è consentito accettare inviti di controparti solo se il motivo e la portata degli stessi siano ragionevolmente consoni e appropriati, ed un eventuale loro rifiuto contravverrebbe al dovere di cortesia;

non è consentito impartire a soggetti, con i quali si intrattengono rapporti professionali, ordini a titolo personale e dai quali si potrebbero ricavare indebiti vantaggi e/o in particolare possa, in tal modo, essere influenzato direttamente o indirettamente il conferimento di un incarico al Fornitore da parte dell'Agenzia. L'Agenzia fa rispettare ai propri fornitori:

- la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e delle donne ed a quanto disposto dalla legge in materia di salute e sicurezza sul lavoro,
- gli obblighi di legge in tema di diritti sindacali o comunque di associazione e rappresentanza.

3.5 Rapporti con intermediari finanziari

L'Agenzia, per il raggiungimento dei propri obiettivi di gestione del patrimonio, può avvalersi delle prestazioni professionali di intermediari autorizzati, scelti con procedure trasparenti e imparziali e in base a criteri rispondenti all'esclusivo interesse dell'Agenzia.

La scelta e la gestione del rapporto è disciplinata da apposite disposizioni interne.

3.6 Rapporti con i media

Coerentemente con i principi di trasparenza e completezza dell'informazione, la comunicazione dell'Agenzia verso l'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione.

Le relazioni tra l'Agenzia e i *mass-media* spettano alle funzioni aziendali espressamente designate e devono essere svolti in coerenza con la politica di comunicazione definita dal Consiglio di Amministrazione. I Destinatari non possono pertanto fornire informazioni ai rappresentanti dei *mass-media* senza l'autorizzazione delle funzioni competenti.

3.7 Rapporti con le Istituzioni Pubbliche e le Autorità di Vigilanza

I soggetti preposti ai rapporti con le Istituzioni Pubbliche e di Vigilanza devono mantenere la massima trasparenza, chiarezza e correttezza.

Tali rapporti non devono indurre le Istituzioni Pubbliche e di Vigilanza a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti.

Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti delle Istituzioni Pubbliche e delle Autorità di Vigilanza, a loro parenti, sia italiani sia di altri paesi, ad eccezione dei "doni di protocollo", in occasioni ufficiali, in base a specifiche delibere del Consiglio di Amministrazione assunte al riguardo.

Si proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento di riguardo in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione.

Quando è in corso una qualunque trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione; il personale incaricato deve in ogni caso pretendere da parte dei rappresentati, dipendenti e funzionari della Pubblica Amministrazione il

rispetto del “Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni” di cui, attualmente, al DPR 16/4/2013, n. 62.

Nel caso specifico dell’effettuazione di una procedura con la Pubblica Amministrazione si dovrà operare nel rispetto delle leggi vigenti e dei canoni di correttezza.

Se l’Agenzia utilizza un consulente o un soggetto terzo per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, si dovrà prevedere che, nei confronti del consulente e del suo personale o nei confronti del suddetto soggetto terzo, siano applicate le stesse direttive valide per i Dipendenti dell’Agenzia medesima.

L’Agenzia, inoltre, non deve farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto terzo qualora si possano ravvisare e/o creare situazioni di conflitto di interesse.

Nel corso di una trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, le seguenti azioni:

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale;
- offrire o in alcun modo fornire omaggi;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l’integrità o la reputazione di una o di entrambe le parti;
- assumere, alle proprie dipendenze ex impiegati della Pubblica Amministrazione, o loro parenti e/o affini fino al terzo grado, che abbiano partecipato personalmente e attivamente alla trattativa, o abbiano contribuito ad avallare le richieste effettuate dall’Agenzia alla Pubblica Amministrazione.

Qualsiasi violazione, effettiva o potenziale, commessa deve essere segnalata tempestivamente al Responsabile dell’organo di appartenenza e all’Organismo di Vigilanza.

3.8 Rapporti con gli organi di controllo

Le comunicazioni, le segnalazioni e le risposte a richieste inviate agli organi di controllo devono essere predisposte nel rispetto dei principi di completezza, integrità, oggettività, trasparenza e tempestività.

È vietato esporre fatti non rispondenti al vero, occultare con mezzi fraudolenti, in tutto o in parte, circostanze da comunicare alle Autorità.

È severamente vietato ostacolare consapevolmente, in qualsiasi forma, le funzioni degli organi di controllo nell'espletamento delle relative attività istituzionali di verifica.

3.9 Rapporti con l'ambiente

L'Agenzia svolge le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle prestazioni in ambito ambientale.

A tal fine l'Agenzia gestisce le proprie attività minimizzando gli impatti ambientali e ottimizzando l'uso delle risorse naturali.

Tutti, sia ai livelli apicali che a quelli operativi, devono attenersi ai principi fissati dal codice penale e dal D.Lgs. 152 /2006 in materia di reati ambientali e di tutela dell'ambiente, in particolare quando devono essere prese delle decisioni o fatte delle scelte e, in seguito, quando queste devono essere attuate.

L'Agenzia promuove la conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti, anche nello specifico settore di tutela dell'ambiente, da parte dei propri dipendenti e, qualora esistessero dei dubbi su come procedere, li informa adeguatamente.

4 Criteri di condotta nel lavoro

Il fattore umano interno è la principale risorsa dell'Agenzia.

Occorre che esso si sviluppi sia sotto il profilo culturale, che professionale e operativo. I valori di cui al presente Codice e la loro diffusione sono alla base di ogni evoluzione dell'Agenzia.

Ad ogni funzione e ad ogni livello è richiesto di portare i propri contributi creativi per sviluppare un ambiente in cui le persone possano avere passione per ciò che fanno, siano orientate al futuro, possano contribuire con pensieri innovativi, e possano avere atteggiamenti aperti, collaborativi e leali. Tutti, nell'ambito dei rispettivi settori e mansioni, devono lavorare con l'obiettivo quotidiano e principale di elevare il livello di qualità del servizio offerto e delle proprie attività e funzioni, con riferimento sia agli interlocutori esterni che agli uffici interni.

È indispensabile che il personale sia attento alle esigenze esterne e di tutti i soggetti che, a diverso titolo, si relazionano con l'Agenzia; il personale deve essere altresì in grado di dialogare e cooperare con i suddetti soggetti, di leggere il cambiamento dei bisogni e di individuare soluzioni efficaci. È pure fondamentale che il personale sia dotato di capacità imprenditoriale e gestionale, supportata da solide basi metodologiche e dalla piena conoscenza dei vari ambiti a cui è assegnato.

L'Agenzia riconosce alla struttura operativa un ruolo rilevante nello svolgimento della propria funzione istituzionale in termini di imparzialità, adeguatezza e continuità operativa, promuove la formazione e la crescita delle professionalità necessarie in funzione della propria dimensione e operatività.

L'Agenzia riconosce l'eccellenza quale frutto del lavoro di singoli attori dotati di tenacia e di alte capacità intellettuali. Ciò non deve ingenerare stili di lavoro orientati al protagonismo del singolo: solo il lavoro di squadra può costruire una solida base affinché le idee più innovative possano diventare sistema duraturo nell'organizzazione. La conoscenza individuale deve diventare conoscenza partecipata dialetticamente, da implicita deve diventare esplicita, affinché possa trasformarsi in prassi eccellente e diffusa.

Il pieno rispetto della legge è regola fondamentale per l'Agenzia.

Nell'ambito delle proprie funzioni, i Dipendenti sono tenuti a rispettare le norme dell'ordinamento giuridico in cui operano e devono in ogni caso astenersi dal commettere violazioni di legge, soprattutto, ma non solo, nei casi in cui tali violazioni siano soggette a pene detentive, pecuniarie o sanzioni amministrative.

I Dipendenti, inoltre, devono osservare i principi generali di diligenza e fedeltà, nonché le prescrizioni comportamentali contenute nei contratti collettivi e nei regolamenti a loro applicabili.

4.1 Rispetto

Ciascun Dipendente lavora con donne e uomini di origini, cultura, religione, orientamenti e scelte personali diverse. Non compie atti di discriminazione, molestie od offese (sessuali, personali o di altra natura) di alcun genere, ispirando ogni proprio comportamento ai valori fissati dalla Costituzione italiana.

4.2 Correttezza, cooperazione ed efficacia

Ogni Dipendente è ragionevole nelle richieste rivolte agli enti beneficiari e ai *partner*, assicurandosi che le stesse siano proporzionate all'ampiezza e alla natura del supporto di cui trattasi.

Tutti i Dipendenti evitano, sia con enti esterni che con l'organizzazione interna, comportamenti che non siano trasparenti.

Ciascun Dipendente determina l'efficacia della propria azione filantropica e/o di gestione attraverso un processo di confronto e di mutuo apprendimento con i migliori operatori, nonché di misurazione oggettiva dell'efficacia e dell'efficienza del proprio operato.

Ogni Dipendente determina e dimostra come la propria attività filantropica e di gestione contribuiscano al raggiungimento della missione dell'Agenzia e all'avanzamento del bene sociale; considera in modo strategico le proprie attività, valuta la loro sostenibilità nel tempo, la loro focalizzazione e durata, in modo da garantirne la massima efficacia.

4.3 Responsabilità, controllo e crescita professionale

Ciascun preposto (anche «Responsabile») è responsabile dei Dipendenti sottoposti alla sua direzione, coordinamento o controllo.

Tutti i preposti tengono un comportamento esemplare, dimostrando dedizione al lavoro, lealtà e competenza; pongono obiettivi chiari e realistici, esplicano il proprio ruolo dando fiducia e concedono ai Dipendenti quanta più responsabilità e libertà d'azione possibili, tenuto conto delle relative attitudini personali e professionali nonché della rispettiva esperienza. I preposti sono disponibili nei confronti dei Dipendenti per trattare problemi professionali e personali.

Ogni Responsabile è tenuto ad adempiere gli obblighi di organizzazione e di controllo che gli competono. In particolare, vigila diligentemente per prevenire violazioni di legge o del presente Codice.

Il preposto è responsabile del corretto compimento, da parte dei Dipendenti e/o dei Collaboratori, delle funzioni loro delegate.

In particolare, ciascun Responsabile ha, nei confronti dei Dipendenti e/o dei Collaboratori, l'obbligo di:

- effettuare un'accurata selezione sulla base delle relative attitudini personali e professionali, anche ai fini del rispetto del presente Codice, tenuto conto che l'importanza della suddetta selezione aumenta in proporzione alla rilevanza delle mansioni che il Dipendente o Collaboratore deve svolgere (obbligo di selezione);
- comunicare loro, in maniera precisa, completa e vincolante, gli obblighi da adempiere e specificamente l'obbligo di osservanza delle norme di legge e del presente Codice (obbligo di istruzione);
- evidenziare loro, in maniera inequivocabile, che le eventuali violazioni di legge o del presente Codice, oltre ad essere disapprovate, possono costituire inadempimento contrattuale e/o illecito disciplinare, in conformità alla normativa vigente (obbligo di informazione disciplinare);
- esplicitare loro i compiti assegnati e le strategie per le quali questi ultimi sono previsti e provvedere ad ogni attività formativa del caso, affinché ciascuno svolga le sue funzioni con la necessaria dotazione di competenze e di strumenti (obbligo di formazione);
- fornire periodicamente loro un riscontro sull'andamento del lavoro, sulla qualità dello stesso e sulle variazioni dei piani strategici (obbligo di valutazione);
- vigilare in via continuativa in merito al rispetto da parte loro delle norme di legge e del presente Codice (obbligo di controllo);
- riferire tempestivamente al proprio superiore o all'organismo competente le rilevazioni effettuate nonché le notizie apprese in merito a potenziali o attuali violazioni di norme di legge o del presente Codice ad opera di qualsiasi soggetto (obbligo di vigilanza);
- attuare o promuovere, nell'ambito delle funzioni attribuitegli, l'adozione di misure idonee ad evitare la protrazione di violazioni e a impedire ritorsioni a danno dei propri Collaboratori o di qualsiasi Dipendente (obbligo di prevenzione).

4.4 Formazione

L'Agenzia ritiene che la complessità delle problematiche da affrontare e dell'organizzazione dei progetti e dei processi decisionali richieda un sostegno e un investimento continui.

Per questo motivo la formazione è considerata come un'attività non episodica ma strutturale, parte integrante dell'attività lavorativa del Dipendente, finalizzata ad accrescere e a tutelare il valore della conoscenza e della qualità professionale delle persone. Questo valore rappresenta un vero e proprio *asset* organizzativo dell'Agenzia.

4.5 Molestie sul luogo di lavoro

L'Agenzia esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne siano rispettati i valori costituzionali e non si verifichino molestie di alcun genere, quali ad esempio la creazione di un ambiente di lavoro ostile nei confronti di singoli lavoratori o di gruppi di lavoratori, l'ingiustificata interferenza con il lavoro altrui o la creazione di ostacoli ed impedimenti alle prospettive professionali altrui.

L'Agenzia non ammette molestie sessuali, di alcun genere, e in particolare quelle che si concretizzano nel subordinare la possibilità di crescita professionale, o di altro vantaggio, alla prestazione di favori sessuali ovvero nella formulazione di proposte di relazioni interpersonali private che risultino sgradite alla persona che ne sia destinataria.

4.6 Fumo

È fatto divieto di fumare nei luoghi nei quali ciò possa generare pericolo per la sicurezza e per la salute delle persone. È fatto altresì divieto di fumare in tutte le situazioni di costante condivisione degli stessi ambienti di lavoro da parte di più persone.

4.7 Tutela del patrimonio aziendale e dei luoghi di lavoro

Ciascun Destinatario è direttamente e personalmente responsabile della protezione e della conservazione dei beni e delle risorse, materiali o immateriali, affidategli per espletare i propri compiti, nonché dell'utilizzo delle stesse in modo conforme all'interesse dell'Agenzia.

Ciascun Dipendente deve porre la massima attenzione nello svolgimento della propria attività, osservando strettamente tutte le misure di sicurezza e di prevenzione stabilite o suggerite dalla particolarità del lavoro, dall'esperienza e dalla tecnica, *ex art. 2087* del codice civile, onde evitare ogni possibile rischio per sé e per i propri collaboratori e colleghi.

La pianificazione tecnica dei luoghi di lavoro, delle attrezzature e dei processi deve essere improntata al più alto livello di rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e igiene del lavoro e di prevenzione dei relativi rischi.

I beni aziendali dell'Agenzia e, in particolare, gli impianti, le attrezzature situate nei luoghi di lavoro (es. telefoni, fotocopiatrici, PC comprensivo di *software* e di rete *internet/intranet*, macchine, utensili, ecc.) sono utilizzati per ragioni di servizio, ai sensi della normativa vigente. Conseguentemente, con specifico riferimento ai sistemi di posta elettronica e di accesso alle reti *internet/intranet*, si presume che i messaggi ricevuti ed inviati dalle caselle di posta con il dominio dell'Agenzia, anche se nominative e presidiate da *password*, non siano personali, bensì indirizzati alla o dall'Agenzia e pertanto sono dalla stessa sempre accessibili.

In nessun caso è consentito utilizzare i beni aziendali e, in particolare, le risorse informatiche e di rete dell'Agenzia per finalità contrarie a norme di legge imperative, all'ordine pubblico o al buon costume, nonché per commettere o indurre alla commissione di reati o comunque all'odio razziale, all'esaltazione della violenza o alla violazione dei diritti umani e, in generale, ai valori dettati dalla Costituzione italiana. Con riguardo ai sistemi telematici, in particolare, non sono consentiti, a titolo esemplificativo:

- la comunicazione e/o la diffusione di messaggi dal contenuto ingiurioso, diffamatorio, minatorio, discriminatorio o comunque offensivo o volgare;
- l'accesso a siti pornografici, la registrazione e/o la trasmissione di materiale pornografico;
- la comunicazione o diffusione di informazioni aziendali riservate, in assenza di adeguata autorizzazione;
- introdursi abusivamente in sistemi informatici protetti da misure di sicurezza; procurarsi abusivamente o diffondere codici di accesso ai suddetti sistemi;
- danneggiare informazioni, dati e programmi informatici.

Non è consentito effettuare registrazioni o riproduzioni audiovisive, elettroniche, cartacee, fotografiche o di qualunque altro genere, di documenti aziendali, salvo nei casi in cui tali attività rientrino nel normale svolgimento delle funzioni affidate.

Tutti i Destinatari sono tenuti alla scrupolosa osservanza delle disposizioni del presente Codice finalizzate a garantire e a tutelare il patrimonio informativo e a rispondere a precisi obblighi di legge. L'Agenzia si riserva il diritto di sanzionare ogni accertata violazione delle regole dettate.

4.8 Tutela della sicurezza e della salute

L'Agenzia si impegna a promuovere e a diffondere la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i Dipendenti e Collaboratori.

Ogni Dipendente e Collaboratore è tenuto allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi vigenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, non deve esporre gli altri Destinatari a rischi e pericoli che possano provocare danni alla salute e alla incolumità fisica.

I principi e criteri fondamentali in base ai quali gli organi e dipendenti dell'Agenzia prendono:

- ogni decisione in materia di salute e sicurezza sul lavoro,
- le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché di approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari,

sono:

1. evitare i rischi;
2. valutare i rischi che non possono essere evitati;
3. combattere i rischi alla fonte;
4. adeguare il lavoro all'uomo, in particolare – per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione – al fine di attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
5. tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
6. sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
7. programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
8. dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;
9. impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tutti, sia ai livelli apicali che a quelli operativi, devono attenersi a tali principi, in particolare quando devono essere prese delle decisioni o fatte delle scelte e, in seguito, quando queste devono essere attuate.

4.9 Trattamento delle informazioni

L'Agenzia s'impegna a gestire il flusso informativo verso gli stakeholder in modo che lo stesso risponda ai requisiti di veridicità, completezza e accuratezza, anche con riferimento ai dati di contenuto finanziario, contabile o gestionale.

Tutti coloro che, nell'esercizio delle proprie funzioni lavorative, si trovano ad avere la disponibilità di informazioni e dati riservati sono tenuti a usare gli stessi unicamente per i fini consentiti dalla legge.

La comunicazione di informazioni privilegiate relative all'Agenzia è consentita, all'interno della medesima, solo se fatta ad un Destinatario autorizzato a riceverla e nei limiti di quanto necessario per svolgere le sue funzioni.

I Destinatari rispettano la normativa vigente in materia di c.d. "*insider trading*".

In particolare, è vietato utilizzare o comunicare ad altri, senza giustificato motivo, informazioni confidenziali e/o c.d. "*price sensitive*" riguardanti strumenti finanziari quotati in Italia o all'estero di cui siano in possesso.

È espressamente vietato ai Destinatari acquistare, vendere o compiere altre operazioni, direttamente o indirettamente, per conto proprio o per conto di terzi, su strumenti finanziari, utilizzando le informazioni privilegiate apprese in ragione del proprio ufficio. È altresì vietato, avvalendosi delle suddette informazioni; raccomandare altri di, o indurli a, compiere taluna delle operazioni sopracitate; comunicare le informazioni medesime ad altri al di fuori del normale esercizio del proprio ufficio; diffondere notizie false o porre in essere operazioni simulate o altri artifici concretamente idonei a provocare un'alterazione del prezzo di strumenti finanziari.

Con riferimento a società partecipate dall'Agenzia o ad eventuali *partner*, si possono annoverare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti informazioni privilegiate:

- informazioni finanziarie non pubblicate, compresi i risultati finanziari trimestrali o annuali non ancora resi noti al pubblico;
- acquisizioni, cessioni o *joint-venture* societarie di primaria importanza;
- cambiamenti significativi a livello dirigenziale o all'interno dei relativi Consigli di Amministrazione.

4.10 Tutela della *privacy*

Tutti i Dipendenti e i Collaboratori dell'Agenzia rivestono la qualifica di incaricato al trattamento dei dati personali e possono trattare esclusivamente quelli necessari allo svolgimento delle mansioni loro assegnate.

Tutti i trattamenti dei dati devono essere svolti con correttezza e modalità lecite ed idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza, con particolare riguardo all'utilizzo di strumenti elettronici.

I Dipendenti, in qualità di incaricati al trattamento dei dati personali, rendono noti all'interessato la base giuridica del trattamento, le finalità e modalità del trattamento medesimo, la natura obbligatoria o meno del conferimento dei dati, i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, l'ambito di diffusione, i diritti e gli estremi identificativi del titolare e quelli del responsabile del trattamento, se designato, del Data Protection Officer, se designato, fornendo idonea informativa e richiedendo, in caso di trattamento di dati sensibili, il consenso dell'interessato.

I soggetti esterni che eventualmente trattino dati personali di cui L'Agenzia è titolare o responsabile, riceveranno apposita nomina a responsabile del trattamento, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 679/2016.

Tutti i Dipendenti, in qualità di incaricati al trattamento dei dati personali, sono in particolare tenuti a:

- dare adeguata informativa all'interessato e ottenerne l'assenso;
- raccogliere e registrare i dati per scopi determinati, espliciti e legittimi e utilizzarli in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali finalità;
- trattare dati esatti e procedere al loro aggiornamento;
- acquisire e trattare solo dati strettamente indispensabili all'espletamento delle attività demandate;
- trattare dati pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per cui sono raccolti o successivamente trattati;
- conservare i dati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario per gli scopi del trattamento;
- conservare i dati in un formato che ne consenta la portabilità.

I dati oggetto di trattamento devono essere custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo i rischi di loro distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Sono vietate la comunicazione e la diffusione a terzi di dati senza autorizzazione.

In caso di cessazione, per qualsiasi causa, del trattamento dei dati o dell'autorizzazione al loro trattamento, gli stessi devono essere distrutti.

L'Agenzia, in conformità a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento Europeo n. 679/2016, si dota di registri dei trattamenti e, ai sensi dell'art. 39 del medesimo Regolamento, nomina se necessario un Data Protection Officer.

4.11 Tutela del diritto d'autore

Le attività sono gestite nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela del diritto di autore per le opere di ingegno a carattere creativo.



I componenti degli organi, i Dirigenti, i Responsabili e i Dipendenti dell'Agenzia devono usare comportamenti responsabili e rispettosi al fine di tutelare tali beni, evitando atteggiamenti o utilizzi impropri che possano arrecare loro danno.

5 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nella partecipazione a gare indette dalla Pubblica Amministrazione ed in ogni trattativa o rapporto con questa gli organi ed i dipendenti dell'Agenzia devono operare nel rispetto della legge, dei regolamenti e della corretta pratica commerciale.

In particolare, sono vietati nei confronti dei pubblici dipendenti o di funzionari che agiscono per conto della Pubblica Amministrazione o interlocutori commerciali privati, quando siano concessionari di pubblico servizio, tutti i comportamenti che, pur rientranti nella normale prassi commerciale, violano la legge e/o i regolamenti o siano comunque percepibili come una ricerca di favori.

Nel corso di una qualsiasi trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione sia in Italia che all'estero sono vietati, a mero titolo esemplificativo, i seguenti comportamenti ed azioni, tenuti ed intrapresi sia direttamente da organi o dipendenti dell'Agenzia, sia tramite persone che agiscano per conto di questa:

- promettere, offrire o in alcun modo fornire denaro, doni od omaggi a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro coniugi, parenti od affini, sia italiani che di altri paesi, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore;
- in quei paesi dove è nel costume offrire doni a clienti od altri, è possibile agire in tal senso quando questi doni siano di natura appropriata e di valore modico, ma sempre nel rispetto delle leggi locali;
- offrire od accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione; in generale promettere o fornire, anche tramite aziende terze, lavori/servizi di utilità personale;
- tenere comportamenti comunque intesi ad influenzare impropriamente le decisioni dei pubblici dipendenti e funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare o ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una od entrambe in violazione dei principi di trasparenza e correttezza professionale tra le parti;
- far rappresentare l'Agenzia da un consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti d'interesse.

In ogni caso i consulenti o soggetti "terzi", ed il loro personale, eventualmente utilizzati dall'Agenzia per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione sono soggetti alle stesse direttive che vincolano i dipendenti dell'Agenzia;

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione (o loro coniugi, parenti od affini) a titolo personale;
- promettere od offrire la prestazione di consulenze.

I comportamenti descritti sono vietati anche una volta che la trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione siano conclusi, se tenuti nei confronti dei pubblici dipendenti e funzionari che hanno trattato o preso decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.

Sempre a mero titolo esemplificativo è vietato assumere alle dipendenze dell'Agenzia ex impiegati della Pubblica Amministrazione (o loro coniugi, parenti od affini), che abbiano partecipato personalmente e attivamente alla trattativa, o ad avallare le richieste effettuate dall'Agenzia alla Pubblica Amministrazione.

6 Procedimenti giudiziari

Nei processi civili, penali o amministrativi, gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono intraprendere (direttamente o indirettamente) alcuna azione che possa favorire o danneggiare indebitamente una delle parti in causa; in particolare sono vietati, tra gli altri, i comportamenti e le azioni indicati all'articolo precedente, né, con particolare riferimento ai processi penali, indurre, con violenza o minaccia o con offerta o promessa di denaro o di altra utilità, a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci la persona chiamata a rendere davanti all'autorità giudiziaria dichiarazioni utilizzabili in un procedimento penale, quando questa ha la facoltà di non rispondere.

7 Finanziamenti ed altre agevolazioni

Nella richiesta allo Stato o ad altro ente pubblico od alle Comunità europee o ad organismi di Stati esteri di contributi, sovvenzioni o finanziamenti, gli organi ed i dipendenti dell’Agenzia coinvolti in tali procedure devono:

- attenersi a correttezza e verità, utilizzando e presentando dichiarazioni e documenti completi ed attinenti le attività per le quali i benefici possono essere legittimamente ottenuti,
- una volta ottenute le erogazioni richieste, destinarle alle finalità per le quali sono state richieste e concesse.

8 Monete, carte di pubblico credito e valori di bollo, biglietti di trasporto, strumenti o segni di riconoscimento

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- contraffare o alterare in qualsiasi modo monete nazionali o straniere, filigrane o valori di bollo, carte di pubblico credito,
- acquistare o comunque ricevere, detenere, spendere o mettere altrimenti in circolazione monete contraffatte o alterate o filigrane o valori di bollo falsificati, programmi informatici o strumenti destinati esclusivamente alla contraffazione o alterazione di tali valori,
- contraffare o alterare biglietti di strade ferrate o di altre pubbliche imprese di trasporto, ovvero acquistare o mettere in circolazione tali biglietti contraffatti o alterati;
- contraffare o alterare marchi o segni distintivi, nazionali o esteri, delle opere dell'ingegno o dei prodotti industriali, nonché brevetti, disegni o modelli industriali, nazionali o esteri;
- fare uso di marchi o segni distintivi, nazionali o esteri, nonché di brevetti, disegni o modelli, contraffatti o alterati;
- introdurre nel territorio dello Stato prodotti con segni falsi o commerciarli.



9 Esercizio dell'attività sociale

Nell'esercizio dell'attività gli Amministratori devono dare notizia agli altri Amministratori e al Collegio Sindacale (ove esistente) di ogni interesse che, per conto proprio o di terzi, abbiano in una determinata operazione dell'Agenzia.

10 Risultati dell'attività sociale

Nella formazione del bilancio, dei documenti preparatori o di altri documenti similari, gli organi e tutti i dipendenti comunque coinvolti in tale attività devono comportarsi correttamente, prestare la massima collaborazione, garantire la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite, l'accuratezza dei dati e delle elaborazioni, segnalare i conflitti di interesse, ecc.

Gli Amministratori, i direttori generali, i dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari e loro collaboratori devono:

- rappresentare la situazione economica, patrimoniale o finanziaria con verità, chiarezza e completezza,
- rispettare puntualmente le richieste di informazioni da parte del Collegio Sindacale (ove esistente) e facilitare in ogni modo lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite ai soci, ad altri organi sociali o alle società di revisione,
- presentare al Consiglio di Amministrazione atti e documenti completi e corrispondenti alle registrazioni contabili; astenersi da atti simulati o fraudolenti al fine di determinare illecitamente la maggioranza,
- fornire agli organi di vigilanza informazioni corrette e complete sulla situazione economica, patrimoniale o finanziaria.

11 Manipolazione del mercato - Abuso di informazioni privilegiate

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- diffondere notizie false, ovvero porre in essere operazioni simulate o altri artifici concretamente idonei a provocare una sensibile alterazione del prezzo di strumenti finanziari, quotati e non,
- acquistare, vendere o compiere altre operazioni, direttamente o indirettamente, per conto proprio o per conto di terzi, o raccomandare o indurre altri a compiere taluna di tali operazioni, su strumenti finanziari utilizzando informazioni non pubbliche che potrebbero influire in modo sensibile sui prezzi di tali strumenti finanziari; comunicare le anzidette informazioni ad altri, al di fuori del normale esercizio del lavoro.

In ogni caso è vietato l'utilizzo di informazioni privilegiate e la loro diffusione non autorizzata.



12 Delitti contro l'industria e il commercio (turbata libertà dell'industria e commercio, illecita concorrenza, frodi, contraffazioni, segni mendaci)

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- impedire o turbare l'esercizio di un'industria o di un commercio;
- compiere atti di concorrenza con violenza o minaccia, commettere frodi nell'esercizio del commercio (consegnando una cosa per l'altra o una cosa diversa da quella dichiarata o pattuita) né contro le industrie nazionali;
- vendere prodotti industriali con segni mendaci o usurpando titoli di proprietà industriale o in violazione di essi

13 Delitti contro la personalità individuale

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono commettere, o consentire o agevolare la commissione di, reati di:

- riduzione o mantenimento di persona in schiavitù o in servitù, loro tratta, acquisto, alienazione;
- induzione, favoreggiamento o sfruttamento della prostituzione minorile; sfruttamento della pornografia minorile, realizzazione di esibizioni pornografiche e induzione di minori a queste, produzione, commercio e detenzione, diffusione, anche per via telematica, di materiale pornografico, anche a mezzo di immagini virtuali utilizzando immagini di minori; organizzazione o propaganda di iniziative turistiche per lo sfruttamento della prostituzione minorile;
- mutilazione degli organi genitali femminili.

14 Terrorismo ed eversione dell'ordine democratico

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- promuovere, costituire, organizzare, dirigere, finanziare o partecipare ad associazioni intese a sovvertire violentemente gli ordinamenti economici o sociali costituiti nello Stato ovvero a sopprimere violentemente l'ordinamento politico e giuridico dello Stato;
- commettere, o consentire o agevolare la commissione di, delitti aventi finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico, promuovere, costituire, organizzare, dirigere, finanziare o partecipare ad associazioni aventi tali finalità ovvero fornire o raccogliere fondi che possano essere utilizzati per atti di terrorismo.

15 Associazione per delinquere anche di tipo mafioso

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- associarsi, promuovere, costituire, organizzare o partecipare ad associazioni di tre o più persone allo scopo di commettere più delitti, né far parte di associazioni di tipo mafioso, né promuovere o realizzare scambi elettorali politici-mafiosi;
- dare rifugio o fornire vitto, ospitalità, mezzi di trasporto, strumenti di comunicazione a taluna delle persone che partecipano a tali associazioni;
- associarsi allo scopo di ridurre o mantenere in schiavitù o servitù una persona, commettere tratta di persona in schiavitù o servitù, acquistare, alienare o cedere una persona in schiavitù o servitù;
- associarsi al fine di sequestrare persone allo scopo di estorsione;

associarsi per realizzare traffico illecito di sostanze stupefacenti o psicotrope.



16 Associazione finalizzata al contrabbando di tabacchi lavorati esteri o alla produzione, traffico e detenzione illeciti di sostanze stupefacenti o psicotrope

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono associarsi in tre o più al fine di:

- introdurre, vendere, trasportare, acquistare o detenere nel territorio dello Stato tabacchi lavorati esteri di contrabbando, o
- compiere qualsiasi attività od operazione, senza l'autorizzazione prevista dalla legge, che abbia per oggetto sostanze stupefacenti o psicotrope,

né promuovere, costituire, dirigere, organizzare, finanziare o partecipare ad associazioni con tali fini.



17 Immigrazioni clandestine

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono compiere atti diretti a procurare l'ingresso di taluno o favorirne la permanenza nel territorio dello Stato in violazione delle leggi in materia di immigrazione.

18 Intralcio alla giustizia

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- indurre le persone chiamate a rendere davanti alla autorità giudiziaria dichiarazioni utilizzabili in un procedimento penale a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci;
- aiutare alcuno, quando sia commesso un delitto punibile con l'ergastolo o la reclusione, ad eludere le investigazioni dell'Autorità, o a sottrarsi alle ricerche di questa;
- indurre, con violenza o minaccia o con offerta o promessa di denaro o di altra utilità, a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci la persona chiamata a rendere davanti all'autorità giudiziaria dichiarazioni utilizzabili in un procedimento penale, quando questa ha la facoltà di non rispondere.

19 Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi dell'Agenzia non devono occupare alle proprie dipendenze lavoratori stranieri privi del permesso di soggiorno previsto dalla normativa vigente, ovvero il cui permesso sia scaduto e del quale non sia stato chiesto, nei termini di legge, il rinnovo, revocato o annullato con particolare attenzione ai casi in cui i lavoratori occupati siano in numero superiore a tre o minori in età non lavorativa o sottoposti alle altre condizioni lavorative di particolare sfruttamento.



20 Corruzione tra privati

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono dare o promettere denaro o altra utilità a amministratori, direttori generali, dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, sindaci e liquidatori o soggetti sottoposti alla direzione o alla vigilanza di essi.



21 Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono svolgere un'attività organizzata di intermediazione, reclutando manodopera o organizzandone l'attività lavorativa caratterizzata da sfruttamento, mediante violenza, minaccia, o intimidazione, approfittando dello stato di bisogno o di necessità dei lavoratori.



22 Razzismo e Xenofobia

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono compiere atti di razzismo e xenofobia ; in particolare è fatto divieto di partecipare ad organizzazioni, associazioni, movimenti o gruppi aventi tra i propri scopi l'incitamento alla discriminazione o alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi, nonché la propaganda ovvero l'istigazione e l'incitamento, commessi in modo che derivi concreto pericolo di diffusione, fondati in tutto o in parte sulla negazione, sulla minimizzazione in modo grave o sull'apologia - inciso aggiunto dalla stessa Legge Europea - della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra.



23 Reati connessi all'utilizzo di strumenti di pagamento diversi dai contanti

La Società e tutti i suoi dipendenti e collaboratori si astengono dal compimento di condotte di indebito utilizzo e falsificazione di strumenti di pagamento diversi dai contanti, detenzione e diffusione di apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a commettere reati riguardanti strumenti di pagamento diversi dai contanti, frode informatica nell'ipotesi aggravata dalla realizzazione di un trasferimento di denaro, di valore monetario o di valuta virtuale e di ogni altro delitto previsto dal codice penale contro la fede pubblica, contro il patrimonio o che comunque offenda il patrimonio, quando ha ad oggetto strumenti di pagamento diversi dai contanti.



24 Reati contro il patrimonio culturale

La Società e tutti i suoi dipendenti e collaboratori si astengono dal compimento di condotte quali furto di beni culturali, appropriazione indebita e/o ricettazione di beni culturali, impiego di beni culturali provenienti da delitto, riciclaggio e/o autoriciclaggio di beni culturali, falsificazione in scrittura privata relativa a beni culturali, violazioni in materia di alienazione di beni culturali, importazione illecita di beni culturali, uscita o esportazione illecite di beni culturali, distruzione, dispersione, deterioramento, deturpamento, imbrattamento e uso illecito di beni culturali o paesaggistici, devastazione e saccheggio di beni culturali e paesaggistici, contraffazione di opere d'arte.

25 Modalità di attuazione del Codice Etico

I Destinatari e comunque tutti coloro che svolgono attività per conto dell’Agenzia devono conoscere tutte le disposizioni contenute nel presente Codice nonché le norme di legge e regolamenti interni dell’Agenzia che disciplinano l’attività svolta nell’ambito della propria funzione.

Inoltre, ogni Destinatario deve prendere visione e accettare in forma esplicita quanto contenuto nel presente Codice Etico, nel momento di costituzione del rapporto, di prima diffusione del Codice o di sue eventuali modifiche o integrazioni rilevanti.

L’Agenzia assicura:

- la massima diffusione e conoscibilità del presente Codice con riguardo ai componenti dei suoi organi, ai propri Dipendenti e Collaboratori, agli enti beneficiari e ai propri Fornitori;
- l'interpretazione e l'attuazione uniforme del presente Codice;
- lo svolgimento di verifiche a seguito di riferite violazioni del presente Codice e l'applicazione di sanzioni in caso di accertamento delle violazioni stesse;
- la prevenzione e la repressione di qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di coloro che contribuiscano all'attuazione del presente Codice;
- l'aggiornamento periodico del presente Codice, sulla base di esigenze che di volta in volta si manifestino anche alla luce delle attività sopra indicate.

26 Diritto di chiedere chiarimenti, di reclamo o di notifica

Salva l'osservanza di ogni tutela prevista dalla legge o dai contratti collettivi di lavoro, ciascun Dipendente o Collaboratore dell'Agenzia ha comunque facoltà di inoltrare richieste di chiarimenti, di presentare reclami o di riferire notizie di potenziali violazioni del presente Codice al proprio Responsabile e all'Organismo di Vigilanza. Qualsiasi richiesta di chiarimenti, reclamo o notizia di violazione sarà mantenuta strettamente riservata, senza che il soggetto che formuli la richiesta possa essere sanzionato ovvero subire comunque un qualsiasi pregiudizio.

Il Dipendente o il Collaboratore che abbia delle domande da porre, o abbia ragione di credere che possa essere stata violata una qualsivoglia disposizione del presente Codice, o che abbia violato in prima persona il medesimo, deve prontamente parlarne con il proprio Responsabile o il livello gerarchico superiore del *management* oppure con l'Organismo di Vigilanza.

I Dipendenti, i Collaboratori, gli enti beneficiari, i Fornitori, i *partner* e, più in generale, i terzi, possono rivolgersi all'Organismo di Vigilanza:

- a mezzo posta: presso la sede dell'Agenzia, sita in Via Cecilio n. 28, 22100 Como,
- a mezzo e-mail: odv@generalicomo.it



27 Funzione delle Risorse Umane

La Funzione delle Risorse Umane dell'Agenzia:

- assume misure opportune per la massima diffusione del presente Codice, nonché adotta programmi per la formazione del personale finalizzati alla migliore conoscenza dello stesso;
- nel rispetto della legge e dei contratti di lavoro applicabili, adotta nei confronti del personale i provvedimenti sanzionatori che si rivelino necessari in conseguenza della violazione del presente Codice.

28 Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è composto da un componente esterno.

Funzioni dell'Organismo di Controllo sono:

- monitorare e supportare l'applicazione del Codice;
- verificare periodicamente l'applicazione e il rispetto del Codice Etico attraverso l'attività di “*ethical auditing*”, che consiste nell'accertare e promuovere il miglioramento dell'etica nell'ambito lavorativo attraverso l'analisi e la valutazione dei processi di controllo dei rischi etici;
- intraprendere iniziative per la diffusione del Codice Etico;
- ricevere le segnalazioni di violazione del Codice Etico e svolgere indagini in merito;
- proporre, ove necessario, una revisione periodica del Codice Etico;
- proteggere e assistere i Dipendenti che segnalano comportamenti non conformi al Codice;
- segnalare alle funzioni competenti eventuali anomalie nell'osservanza del Codice al fine di adottare manovre correttive efficaci;
- svolgere funzioni consultive relativamente all'adozione di provvedimenti sanzionatori;
- relazionare periodicamente al Consiglio di Amministrazione, anche mediante apposita relazione annuale, segnalando eventuali violazioni del Codice;
- promuovere e predisporre i programmi di comunicazione e formazione dei Dipendenti. Tutti i Dipendenti ed i Collaboratori dell'Agenzia sono tenuti a collaborare con l'Organismo di Vigilanza, eventualmente fornendo la documentazione aziendale necessaria allo svolgimento delle attività di competenza dello stesso. In caso di dubbio sulla liceità di un certo comportamento, sul suo disvalore etico e sulla contrarietà al Codice Etico, il Destinatario potrà rivolgersi all'Organismo di Vigilanza.

La segnalazione di eventuali illeciti da parte dei Dipendenti dovrà avvenire in forma scritta e potrà essere inoltrata, all' Organismo di Vigilanza mediante trasmissione della comunicazione a mezzo posta presso la sede amministrativa dell'Agenzia o a mezzo mail.

L'Organismo di vigilanza inoltre vigila sul funzionamento e sull'osservanza del Codice Etico e del Modello di Organizzazione. L'Organismo di Vigilanza, al fine di poter svolgere in maniera adeguata i propri compiti, ha i seguenti requisiti ed opera con le seguenti caratteristiche:

- professionalità, per titoli di studio ed esperienza professionale maturata,
- capacità di svolgere l'incarico, vale a dire non essere interdetto, inabilitato, fallito, condannato ad una pena che importa l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici o l'incapacità ad esercitare uffici direttivi,
- onorabilità,

- indipendenza dalla gestione dell'Agenzia
- autonomia,
- libera disponibilità delle risorse finanziarie
- dotazione di tutti i poteri necessari a svolgere le funzioni, tra cui in particolare libero accesso ad ogni scrittura e documento dell'Agenzia e facoltà di ottenere da ogni dipendente dell'Agenzia le informazioni ed i documenti richiesti, sempreché strettamente attinenti all'adoneo espletamento dell'incarico conferito all'Organismo di vigilanza medesimo, e precisamente attinenti al funzionamento, all'osservanza ed all'aggiornamento del Modello Organizzativo
- dotazione di risorse adeguate
- continuità di azione.

L'Organismo di vigilanza svolge le seguenti attività:

- vigila sull'efficienza ed efficacia del Modello Organizzativo, vale a dire verifica che i comportamenti concreti siano coerenti con il modello istituito; a tal fine:
- svolge attività ispettiva con modalità predeterminate e approvate dall'organo dirigente,
- ha accesso a tutti i Documenti redatti ai fini del Modello Organizzativo dell'Agenzia
- può chiedere Informazioni agli Amministratori e ad ogni altro soggetto in posizione apicale,
- può chiedere Informazioni a tutto il personale dipendente e dirigente impiegato nelle aree di rischio, anche senza preventiva autorizzazione dell'organo dirigente,
- può chiedere Informazioni al responsabile della funzione di controllo di gestione e del controllo interno,
- può chiedere Informazioni a collaboratori esterni, consulenti, agenti e rappresentanti esterni all'Agenzia,
- può prendere visione della documentazione relativa all'attività della Fondazione svolta nelle Aree,
- riceve periodicamente Informazioni dai responsabili delle Aree specificamente individuati,
- propone l'attivazione delle procedure sanzionatorie
- segnala all'organo dirigente, per gli opportuni provvedimenti, quelle violazioni accertate del Modello Organizzativo che possano comportare l'insorgere di una responsabilità in capo all'Agenzia,
- all'esito di ogni attività ispettiva, informativa e propositiva redige verbale analitico,
- redige con periodicità regolare una relazione scritta dell'attività svolta.
- disamina in merito all'adeguatezza del Modello Organizzativo, vale a dire alla sua reale (e non meramente formale) capacità di prevenire, in linea di massima, i comportamenti non voluti;
- analizza circa il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Modello Organizzativo;
- cura il necessario aggiornamento in senso dinamico del Modello Organizzativo, nell'ipotesi in cui le analisi operate rendano necessario effettuare correzioni ed adeguamenti che si dovessero rendere necessari in



conseguenza di:

- significative violazioni delle prescrizioni del Codice Etico e del Modello Organizzativo, o
- significative modificazioni dell'assetto interno dell'Agenzia e/o delle modalità di svolgimento delle attività d'impresa, o
- modifiche normative;
- segnala le infrazioni degli Amministratori al Codice Etico ed alle Procedure.

29 Comunicazione e formazione sul Codice Etico

L'Agenzia anche per il tramite dell'Organismo di Vigilanz:

- promuove l'applicazione del Codice da parte dei Destinatari mediante inserimento, nei rispettivi contratti, di apposite clausole del seguente tenore: "Codice Etico: l'Agenzia, nella conduzione dei propri affari e nella gestione dei propri rapporti, si riferisce ai principi contenuti nel proprio Codice Etico. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico da parte della controparte contrattuale potrà comportare, a seconda della gravità dell'infrazione, anche la risoluzione in danno del presente contratto";
- cura la trasmissione del Codice ai Destinatari, che lo firmano per presa d'atto al momento del ricevimento,
- provvede alla diffusione del Codice.
- garantisce sessioni formative, anche differenziate secondo il ruolo e le responsabilità dei Destinatari, e dedicate alla sensibilizzazione sui contenuti del Codice Etico e sull'illustrazione delle condotte eticamente.

Il Codice è portato a conoscenza di tutti i possibili interessati sia interni sia esterni mediante apposite attività di comunicazione:

- pubblica sul sito *internet* istituzionale;
- invia mediante posta tradizionale/a mezzo *fax/e-mail*/consegna a mano;
- affissa una copia del Codice presso la sede della Società ed in luogo accessibile a tutti i Dipendenti e Collaboratori ai sensi dell'art. 7, primo comma, legge 20 maggio 1970, n. 300.

30 Violazione del Codice

In considerazione dell'importanza del rispetto delle norme comportamentali contenute nel presente Codice, le violazioni delle prescrizioni contenute nel medesimo saranno assoggettate a sanzioni disciplinari.

Ogni comportamento contrario alle disposizioni del Codice verrà perseguito e sanzionato, in quanto contrario ai principi cui si ispira l'Agenzia.

Le violazioni delle disposizioni del Codice concretano una lesione del rapporto fiduciario con l'Agenzia e costituiscono un illecito disciplinare: l'applicazione delle sanzioni disciplinari prescinde dall'instaurazione di un eventuale procedimento penale.

Per quanto attiene ai Dipendenti, eventuali provvedimenti sanzionatori per violazione del Codice saranno commisurati al tipo di violazione ed alle sue conseguenze per l'Agenzia e saranno adottati nel rispetto della normativa applicabile e dei contratti collettivi di lavoro applicati dall'Agenzia. Le violazioni al presente Codice saranno in ogni caso tenute in considerazione per l'avanzamento di carriera, per eventuali promozioni e per l'attribuzione di responsabilità.

Per quanto concerne i Collaboratori e i lavoratori autonomi ed i terzi, la violazione delle disposizioni contenute nel presente Codice potrà comportare la risoluzione del relativo rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1453 del codice civile. L'imposizione agli stessi soggetti, pur quando espressamente prevista, di ciascuno dei doveri contemplati dal presente Codice, si intende sempre condizionata dalle caratteristiche del rapporto con essi intercorrente, ed operante nei limiti di compatibilità con le stesse e, in particolare, con l'autonomia che loro spetta e che si intende fatta salva e in alcun modo compromessa.

Qualora violazioni delle previsioni del Codice Etico siano commesse da membri degli organi dell'Agenzia, il Consiglio di Amministrazione, su proposta dell'Organismo di Vigilanza, adotterà i provvedimenti ritenuti più opportuni e che potranno consistere nell'archiviazione del procedimento, nel caso in cui non sia stata accertata alcuna violazione, ovvero, in caso contrario, nel rimprovero verbale, nella censura scritta e, nei casi più gravi, nella sospensione o revoca.

Qualora la violazione sia stata commessa da uno o più membri del Consiglio di Amministrazione, nella seduta in cui si discute l'infrazione il membro o i membri stessi saranno tenuti ad astenersi dalle relative deliberazioni.

In ogni caso di violazione del presente Codice, l'autore della trasgressione e ogni soggetto che ne abbia la responsabilità, anche solo per colpa, saranno chiamati a rispondere dei danni, di ogni genere, provocati all'Agenzia.



31 Entrata in vigore e aggiornamento

Il presente Codice Etico, approvato dal Consiglio di Amministrazione, è entrato in vigore dal 02 maggio 2023.

Il Codice sarà sottoposto ad aggiornamento ed eventuale modifica, sia con riferimento alle novità legislative ed all'eventuale esperienza operativa, sia per effetto di eventuali vicende modificative dell'organizzazione e/o dell'attività dell'Agenzia, anche su proposta dell'Organismo di Vigilanza e/o di qualunque interessato, che potrà sottoporre al Consiglio di Amministrazione le sue osservazioni al riguardo.

32 Linee guida di comportamento

32. 1 Integrità e etica

L'Agenzia agisce in buona fede, con onestà e correttezza, in linea con quanto L'Agenzia dichiara e concorda con i suoi interlocutori. L'Agenzia rispetta gli standard professionali ed etici sia locali che internazionali. L'Agenzia fornisce al personale le informazioni, le istruzioni e la formazione necessarie per garantire la salute e la sicurezza, per assolvere ai doveri e alle responsabilità imprescindibili in termini di salute e sicurezza sul lavoro.

L'Agenzia si impegna a promuovere e a diffondere la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i Dipendenti e Collaboratori.

Ogni Dipendente e Collaboratore è tenuto allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi vigenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, non devono esporre gli altri Destinatari a rischi e pericoli che possano provocare danni alla salute e alla incolumità fisica.

I principi e criteri fondamentali in base ai quali gli organi e dipendenti di L'Agenzia prendono:

- ogni decisione in materia di salute e sicurezza sul lavoro,
- le misure necessarie per la protezione della sicurezza e salute dei lavoratori, comprese le attività di prevenzione dei rischi professionali, d'informazione e formazione, nonché di approntamento di un'organizzazione e dei mezzi necessari,

SONO:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare – per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro e di produzione – al fine di attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- tener conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è pericoloso o che è meno pericoloso;
- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri nella medesima la tecnica, l'organizzazione del lavoro, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale;

- impartire adeguate istruzioni ai lavoratori.

Tutti, sia ai livelli apicali che a quelli operativi, devono attenersi a tali principi, in particolare quando devono essere prese delle decisioni o fatte delle scelte e, in seguito, quando queste devono essere attuate.

L'Agenzia inoltre si attiene ai principi di concorrenza leale, onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi dei Destinatari e delle collettività in cui è presente con la propria attività.

L'Agenzia si adopera affinché i principi del presente Codice vengano recepiti, condivisi e applicati da tutti i destinatari, nel perseguimento degli obiettivi di redditività e costante sviluppo aziendale. La predisposizione del Codice e quindi la sua applicazione costituiscono elemento essenziale del sistema di controllo interno dell'Agenzia. L'Agenzia vigila con attenzione affinché le norme del Codice siano rispettate, predisponendo idonei strumenti di informazione, prevenzione e controllo e assicurando la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere da tutti i soggetti interessati operando, se del caso, con interventi correttivi.

I Destinatari del Codice sono:

- i Componenti degli Organi Sociali;
- i Dipendenti;
- gli Stagisti;
- gli Intermediari, nonché i loro collaboratori dipendenti e autonomi;
- i Collaboratori esterni (periti, medici, legali, personale somministrato e consulenti in genere);
- i Fornitori e Partner professionali.

Il presente documento è diffuso e portato a conoscenza dei Componenti degli Organi Sociali, dei Dipendenti e di chiunque intrattenga rapporti di collaborazione continuativa con L'Agenzia.

L'Agenzia si astiene dall'instaurare o mantenere in vita qualsiasi rapporto con chi esplicitamente non intendesse osservare le regole ed i principi contenuti nel Codice.

In ogni rapporto contrattuale le controparti devono essere informate dell'esistenza dei principi etici contenuti nel Codice e rispettarli, pena le conseguenze stabilite dal contratto di riferimento.

32.2 Correttezza e onestà

L'Agenzia opera nel rispetto della legislazione corrente, dell'etica professionale e delle norme interne. Il perseguimento dei nostri interessi non giustifica comportamenti che violino i principi di correttezza e onestà. In

particolare, L'Agenzia si impegna ad implementare tutte le misure anticorruzione.

L'Agenzia profonde il massimo sforzo, per quanto di sua competenza, per prevenire e contrastare la corruzione, il riciclaggio e ogni altra forma di criminalità.

L'Agenzia ritiene di primaria importanza l'attività di prevenzione e repressione delle frodi a danno del mercato assicurativo e promuove la cultura dell'antifrode presso tutti i Destinatari.

Correttezza dei flussi finanziari

È tassativamente vietata qualsiasi operazione che possa comportare la benché minima possibilità di coinvolgimento di L'Agenzia in vicende di ricettazione, riciclaggio, impiego di beni o di denaro di provenienza illecita, evasione fiscale.

I flussi finanziari devono essere gestiti in ottemperanza alle norme vigenti garantendo la completa tracciabilità delle relative operazioni, conservandone adeguata documentazione, nei limiti delle responsabilità assegnate a ciascun Destinatario.

In particolare, tutti i pagamenti e gli altri trasferimenti fatti da, o a favore di, L'Agenzia devono essere accuratamente ed integralmente registrati nei sistemi contabili e devono essere effettuati solo ai soggetti e per le attività contrattualmente formalizzate e/o deliberate da L'Agenzia.

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- acquistare, ricevere od occultare denaro o cose provenienti da un qualsiasi delitto, o comunque intromettersi nel farle acquistare, ricevere od occultare;
- sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto non colposo, ovvero compiere operazioni tali da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa;
- impiegare in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto.

32.3 Imparzialità

Nell'ambito dei rapporti con i suoi interlocutori, L'Agenzia rifiuta ogni tipo di discriminazione basata su nazionalità, genere, origini razziali e etniche, fede religiosa, opinioni politiche, età, sessualità, disabilità o salute. Garantiamo inoltre il rispetto dei diritti umani universalmente riconosciuti enunciati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo.

L'Agenzia intende tutelare il valore della parità di condizioni, astenendosi da comportamenti atti a favorire alcuni soggetti o categorie di soggetti a scapito di altri.

Inoltre, L'Agenzia si impegna a operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto.

32.4 Riservatezza

Come previsto dalla legge, L'Agenzia garantisce la riservatezza delle informazioni in suo possesso e il loro trattamento con metodi che assicurino alle parti interessate la massima trasparenza e impediscano l'accesso a terzi, salvo esigenze specifiche a fini aziendali o in base a un mandato nei casi previsti dalla normativa locale. In particolare, è vietato ai dipendenti utilizzare e divulgare informazioni riservate per fini che esulino dalla realizzazione delle loro attività professionali.

L'Agenzia considera la protezione dei dati personali come un diritto fondamentale.

L'Agenzia assicura perciò la riservatezza e la sicurezza delle informazioni in proprio possesso, garantendo - anche mediante periodica formazione dei propri incaricati - l'osservanza della normativa in materia, ed evitando il trattamento non consentito di dati personali.

Particolare cura è dedicata alla protezione dei dati sensibili e giudiziari.

È vietato accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi utilizzati dalla Pubblica Amministrazione od alterarne in qualsiasi modo il funzionamento od intervenire con qualsiasi modalità cui non si abbia diritto su dati, informazioni o programmi contenuti in un sistema informatico o telematico o a questo pertinenti per ottenere e/o modificare indebitamente informazioni a vantaggio di L'Agenzia o di terzi, o comunque al fine di procurare un indebito vantaggio a L'Agenzia od a terzi.

È inoltre vietato:

- accedere abusivamente ad un sistema informatico o telematico; detenere e diffondere abusivamente codici di accesso a sistemi informatici o telematici;
- diffondere apparecchiature, dispositivi o programmi informatici diretti a danneggiare o interrompere un sistema informatico o telematico;
- intercettare, impedire o interrompere illecitamente comunicazioni informatiche o telematiche; installare apparecchiature atte a tali scopi;
- danneggiare informazioni, dati e programmi informatici in genere o utilizzati dallo Stato o da altro ente pubblico o comunque di pubblica utilità; danneggiare sistemi informatici o telematici;
- procedere al trattamento di dati personali in violazione di quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003.

L'Agenzia, in conformità a quanto prescritto dalla normativa italiana e dal Regolamento Europeo 679/2016, ha

previsto l'adozione di linee guide specifiche per la privacy onde garantire il rispetto di questo importante tema.

Il trattamento da parte di L'Agenzia dei dati personali relativi ai contraenti, agli Assicurati, ai Clienti, ai Dipendenti, agli Stagisti, agli Intermediari, ai Collaboratori esterni, ai Fornitori e partner professionali e ai terzi danneggiati si svolge secondo correttezza e conformemente alla normativa vigente sulla privacy prevista dal D.Lgs. 196/2003 e dal Regolamento Europeo n. 679/2016 e nel massimo rispetto del diritto dell'interessato alla riservatezza e alla protezione dei propri dati personali.

I Dipendenti, in qualità di incaricati al trattamento dei dati personali, rendono noti all'interessato la base giuridica del trattamento, le finalità e modalità del trattamento medesimo, la natura obbligatoria o meno del conferimento dei dati, i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, l'ambito di diffusione, i diritti e gli estremi identificativi del titolare, del responsabile del trattamento, se designato e quelli del data proteico officer, se designato, fornendo idonea informativa e richiedendo, in caso di trattamento di dati sensibili o giudiziari, il consenso dell'interessato.

Tutti i Dipendenti, in qualità di incaricati al trattamento dei dati personali, sono in particolare tenuti a:

- dare adeguata informativa all'interessato e ottenerne l'assenso;
- raccogliere e registrare i dati per scopi determinati, espliciti e legittimi e utilizzarli in altre operazioni del trattamento in termini compatibili con tali finalità;
- trattare dati esatti e procedere al loro aggiornamento;
- acquisire e trattare solo dati strettamente indispensabili all'espletamento delle attività demandate;
- trattare dati pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per cui sono raccolti o successivamente trattati;
- conservare i dati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario per gli scopi del trattamento ;
- conservare i dati in un formato che ne consenta la portabilità.

I dati oggetto di trattamento devono essere custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo i rischi di loro distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Sono vietate la comunicazione e la diffusione a terzi di dati senza autorizzazione.

In caso di cessazione, per qualsiasi causa, del trattamento dei dati o dell'autorizzazione al loro trattamento, gli stessi devono essere distrutti.

32.5 Trasparenza e completezza dell'informazione

Tutte le informazioni fornite da L'Agenzia sono esaurienti, trasparenti e precise, onde consentire a chiunque di assumere decisioni in piena consapevolezza dei rapporti da intrattenere con L'Agenzia.

L'Agenzia rifiuta ogni tipo di comportamento che contravvenga ai suddetti principi.

L'Agenzia assicura informazioni corrette, complete, adeguate e tempestive sia verso l'interno sia verso l'esterno.

In particolare, a tutti i soggetti che partecipano alla formazione dei dati contenuti nei bilanci, nelle relazioni e in tutte le comunicazioni "esterne", viene richiesto di mantenere una condotta improntata ai principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e rispetto delle norme di legge, nonché dei regolamenti vigenti, al fine di fornire un'informazione veritiera e corretta in merito alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria di L'Agenzia.

32.6 Conflitto di interessi

Nell'esecuzione di qualsiasi tipo di attività, L'Agenzia evita situazioni che diano origine a conflitti di interessi. Per conflitti di interessi si intendono non solo tutti i casi previsti dalla legge, ma anche situazioni in cui un dipendente agisce perseguendo interessi diversi dall'interesse dell'Agenzia stessa per trarne un vantaggio personale.

32.7 Libera concorrenza

L'Agenzia riconosce la libera concorrenza del mercato come fattore essenziale per la crescita e lo sviluppo dell'attività.

La competitività di L'Agenzia si basa sulla qualità dei servizi forniti e non sul discredito dei concorrenti.

32.8 Ambiti interessati

32.8.1. Rapporti con i clienti

Il rispetto di tutti i clienti è elemento centrale della visione strategica di L'Agenzia, in quanto può consolidare e incrementare il successo realizzato nel tempo.

I rapporti contrattuali con i clienti e tutte le relative comunicazioni si attengono a principi di correttezza e onestà, professionalità, trasparenza e collaborazione nella costante ricerca della soluzione più idonea alle esigenze dei clienti tramite l'adozione di standard di alta qualità in tutti i servizi forniti. Tale obiettivo è sostenuto da procedure interne e tecnologie IT avanzate nonché da un costante monitoraggio della soddisfazione del cliente.

32.8.2 Rapporti con i dipendenti

Per L'Agenzia le persone sono un valore primario, la forza motrice della nostra crescita, del nostro sviluppo e del costante adeguamento alle mutevoli esigenze dell'attività.

L'Agenzia crede nel valore dei suoi dipendenti e fonda il suo vantaggio competitivo sulla competenza e sull'impegno di ciascuno di essi. L'Agenzia offre al proprio personale formazione, aggiornamento e strumenti di sviluppo adeguati, monitorando costantemente le attività e i progressi compiuti.

Non si effettua alcuna discriminazione nella selezione, gestione o sviluppo di carriera delle Risorse Umane. Il personale viene assunto con regolari contratti di lavoro. Non sono tollerate forme di lavoro irregolare o di sfruttamento. Tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio e di lavoro minorile sono vietate.

L'Agenzia riconosce la libertà di associazione e la contrattazione collettiva per i suoi dipendenti in conformità alla legge e alla prassi in uso nei paesi dove opera.

La comunicazione con il personale si attiene a principi di trasparenza, chiarezza e esaustività. L'Agenzia ritiene che l'integrità morale e etica del suo personale sia un valore essenziale. Per questo motivo i dipendenti lavorano in condizioni rispettose della dignità individuale in un ambiente di lavoro sano e salubre.

L'Agenzia si impegna affinché al suo interno si crei un ambiente di lavoro sereno in cui tutti possano lavorare nel rispetto delle leggi, dei principi e dei valori del presente Codice.

L'Agenzia assicura la riservatezza delle informazioni in suo possesso anche nei confronti di Dipendenti e Collaboratori.

L'Agenzia vigila affinché i propri Dipendenti e Collaboratori si comportino e siano trattati con dignità e rispetto nel quadro di quanto previsto dalle norme di legge vigenti.

L'Agenzia non tollera nessuna forma di isolamento, sfruttamento e molestia né ammette alcuna forma di discriminazione, per motivi personali o di lavoro, da parte di qualsiasi Dipendente o Collaboratore verso altri Dipendenti o Collaboratori.

L'Agenzia vieta qualunque sanzione disciplinare nei confronti dei Dipendenti e dei Collaboratori che abbiano legittimamente rifiutato una prestazione di lavoro a loro richiesta indebitamente da parte di qualsiasi soggetto legato a L'Agenzia medesima. Il personale di L'Agenzia non sarà licenziato, demansionato, sospeso, minacciato, vessato o discriminato in alcun modo nel trattamento lavorativo, per essersi rifiutato di effettuare un pagamento proibito.

L'Agenzia rispetta la normativa vigente in materia di lavoro, con particolare attenzione al lavoro minorile e delle

donne ed a quanto disposto dalla legge in materia di salute e sicurezza del lavoro. L'Agenzia rispetta gli obblighi di legge in tema di diritti sindacali o comunque di associazione e rappresentanza.

I Dipendenti di L'Agenzia sono tenuti al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. Sono tenuti inoltre al rispetto del presente Codice Etico, fermo naturalmente restando ogni altro obbligo di diligenza e fedeltà verso L'Agenzia e di osservanza delle disposizioni di questa.

La condotta proibita include l'offerta al personale o la ricezione da parte del personale di L'Agenzia o da parte di chiunque agisca per conto della medesima, di un vantaggio economico o altra utilità.

Il personale di L'Agenzia che viola il Codice Etico potrà essere soggetto a provvedimenti disciplinari e a ogni altra azione risulti necessaria per la tutela degli interessi di L'Agenzia.

L'Agenzia assicura un adeguato programma di formazione e sensibilizzazione continua sulle problematiche attinenti al Codice Etico.

I consulenti, collaboratori, fornitori e partner professionali, clienti e chiunque abbia rapporti con L'Agenzia è tenuto al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i paesi in cui la medesima opera, nonché delle regole organizzative e procedurali adottate dalla medesima, tra cui in particolare di quelle espressamente previste per la prevenzione della commissione di reati.

Non sarà iniziato o proseguito nessun rapporto con chi non intenda allinearsi a tale principio.

L'incarico di operare in rappresentanza e/o nell'interesse di L'Agenzia nei confronti della Pubblica Amministrazione deve essere assegnato in forma scritta; in ogni caso, il compenso da corrispondere dovrà essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto, ed effettivamente resa a L'Agenzia, e i pagamenti non potranno essere effettuati a un soggetto diverso dalla controparte contrattuale né in un paese terzo diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto.

32.8.3 Rapporti con i Fornitori e partner professionali

L'Agenzia riconosce l'importanza del contributo fornito da altri partner professionali (fornitori, clienti...): la collaborazione è fondamentale per realizzare concretamente le attività quotidiane. Alla luce di tutto ciò, è assolutamente indispensabile creare e sviluppare una rete di rapporti durevoli e di reciproca soddisfazione.

Le relazioni con i Fornitori e partner professionali sono improntate alla ricerca di un giusto vantaggio competitivo, alla concessione di pari opportunità, alla correttezza, all'imparzialità e all'equità. Nella selezione di un Fornitore o

partner professionali, i criteri sono basati sulla valutazione dei livelli di qualità, dell'idoneità tecnico professionale e del rispetto dell'ambiente oltre che dell'economicità. Nel processo di selezione non sono ammesse e accettate pressioni indebite, finalizzate a favorire un Fornitore o partner professionale piuttosto che un altro e tali da minare la credibilità e la fiducia riposta in L'Agenzia per quel che concerne la sua trasparenza e rigore nell'applicazione delle leggi e delle proprie procedure interne.

Più in particolare, i compensi e/o le somme corrisposte agli assegnatari di incarichi di natura professionale dovranno essere adeguatamente proporzionati alla attività svolta, anche in considerazione delle condizioni di mercato. I pagamenti non potranno essere effettuati ad un soggetto diverso dalla controparte contrattuale.

32.8.4 Rapporti con entità esterne

Tutti i rapporti fra L'Agenzia e Amministrazioni Pubbliche, Autorità indipendenti e Terzi si attengono a principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e non-interferenza, pur nel rispetto dei reciproci ruoli.

L'Agenzia rifiuta comportamenti che pregiudichino i suddetti principi.

I soggetti preposti ai rapporti con le Istituzioni Pubbliche e di Vigilanza devono mantenere la massima trasparenza, chiarezza e correttezza.

Tali rapporti non devono indurre le Istituzioni Pubbliche e di Vigilanza a interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti.

Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti delle Istituzioni Pubbliche e delle Autorità di Vigilanza, a loro parenti, sia italiani sia di altri paesi, ad eccezione dei "doni di protocollo", in occasioni ufficiali, in base a specifiche delibere del Consiglio di Amministrazione assunte al riguardo.

Si proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento di riguardo in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione.

Quando è in corso una qualunque trattativa, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione; il personale incaricato deve in ogni caso pretendere da parte dei rappresentati, dipendenti e funzionari della Pubblica Amministrazione il rispetto del "Codice di comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni".

Nel corso di una richiesta o comunque rapporto con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese, direttamente o indirettamente, le seguenti azioni:

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale;
- offrire o in alcun modo fornire omaggi;
- sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di una o di entrambe le parti;
- assumere, alle proprie dipendenze ex impiegati della Pubblica Amministrazione, o loro parenti e/o affini fino al terzo grado, che abbiano contribuito ad avallare le richieste effettuate da L'Agenzia alla Pubblica Amministrazione.

Le comunicazioni, le segnalazioni e le risposte a richieste inviate agli organi di controllo e alle Autorità pubbliche di Vigilanza devono essere predisposte nel rispetto dei principi di completezza, integrità, oggettività, trasparenza e tempestività.

È vietato esporre fatti non rispondenti al vero, occultare con mezzi fraudolenti, in tutto o in parte, circostanze da comunicare alle Autorità.

È severamente vietato ostacolare consapevolmente, in qualsiasi forma, le funzioni delle Autorità pubbliche di Vigilanza e degli organi di controllo nell'espletamento delle relative attività istituzionali di verifica.

Nel corso di una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione sia in Italia che all'estero sono vietati, a mero titolo esemplificativo, i seguenti comportamenti ed azioni, tenuti ed intrapresi sia direttamente da organi o dipendenti di L'Agenzia, sia tramite persone che agiscano per conto di questa:

- promettere, offrire o in alcun modo fornire denaro, doni od omaggi a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro coniugi, parenti od affini, sia italiani che di altri paesi, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore;
- in quei paesi dove è nel costume offrire doni a clienti od altri, è possibile agire in tal senso quando questi doni siano di natura appropriata e di valore modico, ma sempre nel rispetto delle leggi locali;
- offrire od accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione; in generale promettere o fornire, anche tramite aziende terze, lavori/servizi di utilità personale;
- tenere comportamenti comunque intesi ad influenzare impropriamente le decisioni dei pubblici dipendenti e funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare o ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una od entrambe in violazione dei principi di trasparenza e correttezza professionale tra le parti;
- far rappresentare L'Agenzia da un consulente o da un soggetto "terzo" quando si possano creare conflitti

d'interesse.

In ogni caso i consulenti o soggetti “terzi”, ed il loro personale, eventualmente utilizzati dall’Agenzia per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione sono soggetti alle stesse direttive che vincolano i dipendenti di L’Agenzia ;

- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione (o loro coniugi, parenti od affini) a titolo personale;
- promettere od offrire la prestazione di consulenze.

I comportamenti descritti sono vietati anche una volta che la trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione siano conclusi, se tenuti nei confronti dei pubblici dipendenti e funzionari che hanno trattato o preso decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.

Sempre a mero titolo esemplificativo è vietato assumere alle dipendenze dell’Agenzia ex impiegati della Pubblica Amministrazione (o loro coniugi, parenti od affini), che abbiano partecipato personalmente e attivamente alla trattativa d'affari, o ad avallare le richieste effettuate di L’Agenzia alla Pubblica Amministrazione.

32.9 Implementazioni

32.9.1 Adozione e pubblicazione

Il Codice etico dell’Agenzia è redatto in italiano.

L’Agenzia fornisce tale documento a tutti i dipendenti, i partner e terzi interessati a conoscere i principi cui si attiene la sua attività professionale.

32.9.2 Violazioni

In caso di violazione dei principi del Codice etico, L’Agenzia, se lo ritiene necessario per tutelare gli interessi dell’azienda, adotta dei provvedimenti disciplinari nei confronti dei responsabili di tali violazioni in conformità alle disposizioni della legislazione corrente. I suddetti provvedimenti possono anche comportare l’allontanamento di tali soggetti dall’azienda.

33 Antiriciclaggio

L'Agenzia è impegnata nella lotta internazionale contro il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, combattendo presunti comportamenti a sostegno di tali reati.

Qualora i Dipendenti sospettino che la controparte stia tentando di usare L'Agenzia a fini illegali, quali riciclaggio di denaro o finanziamento del terrorismo, saranno tenuti a informare tempestivamente della situazione il manager di riferimento incaricato.

Nell'esercizio dell'attività sociale gli organi e dipendenti dell'Agenzia non devono:

- acquistare, ricevere od occultare denaro o cose provenienti da un qualsiasi delitto, o comunque intromettersi nel farle acquistare, ricevere od occultare,
- sostituire o trasferire denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto non colposo, ovvero compiere operazioni tali da ostacolare l'identificazione della loro provenienza delittuosa,
- impiegare in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto.

Definizione

Il procedimento adottato dai criminali per celare l'origine e la responsabilità dei loro reati onde evitare l'azione penale, la reclusione e la confisca.

Le attività che possono destare sospetto sono:

- difficoltà nell'ottenere informazioni su, o dubbi in merito alla buona fede del contraente o di altre parti coinvolte;
- operazioni impostate e poi rapidamente annullate senza motivi chiaramente identificabili;
- operazioni che comportino distacchi da, o il coinvolgimento di intermediari, in giurisdizioni diverse per nessun motivo apparente;
- richieste di pagamento di cui sembrino avvantaggiarsi dei terzi;
- operazioni in cui l'assicurazione non sembri essere l'oggetto principale o avere senso sotto il profilo economico.

Formazione e consapevolezza:

- procedure di presentazione per il nuovo personale comprensive della formazione L'Agenzia;
- presentazione/aggiornamento annuale del personale da parte di un membro incaricato dal senior management o di un consulente esterno.

L'Agenzia riconosce l'importanza della due diligence nei confronti della clientela come elemento di controllo essenziale per ridurre il rischio di riciclaggio di denaro. Il seguente elenco è stato modificato per tener conto di

circostanze particolari:

- falsa identità (indirizzo provvisorio/falso);
- annullamento anticipato;
- reticenza a provare l'identità se necessario;
- pagamento di o a clienti senza alcun nesso apparente con il cliente;
- ritardi nell'ottenere informazioni finanziarie.

Procedure

L'Agenzia ha previsto linee guide specifiche per la privacy onde garantire il rispetto di questa importante tematica.

L'Agenzia nomina all'interno dell'azienda un incaricato che accoglierà, valuterà e riferirà alle autorità pertinenti eventuali sospetti segnalati dai dipendenti dell'azienda. I sospetti saranno segnalati all'incaricato dell'azienda per un'opportuna valutazione.

34. Anticorruzione

I dipendenti di L'Agenzia devono svolgere l'attività con onestà e in modo etico.

Non saranno tollerate forme di corruzione, incluso la corruzione e l'estorsione. I dipendenti dovranno dunque astenersi da offrire o accettare pagamenti, regali, svaghi indebiti o altri vantaggi.

- Nella nostra attività quotidiana ci atteniamo ai sei principi esposti di seguito:
- i dirigenti di L'Agenzia sono i soggetti di riferimento per quesiti e problemi relativi ai rischi di corruzione;
- i dirigenti di L'Agenzia sono impegnati nel prevenire atti di corruzione ad opera di persone ad essi associati;
- Valutazione del rischio: L'Agenzia valuta la natura della sua esposizione ai rischi di corruzione sia interna che esterna;
- Due diligence: adottiamo un approccio basato sul rischio e proporzionale nei confronti delle persone che forniscono servizi per o per conto dell'azienda;
- Comunicazione: L'Agenzia impartisce una formazione adeguata al rischio da sostenere;
- Monitoraggio e riesame: le politiche e le procedure sono riesaminate regolarmente per garantirne la costante validità.

35. Trattare i clienti con lealtà

Trattare i clienti con lealtà è un'iniziativa fondata su principi, con la quale si impegnano le aziende che operano sui mercati finanziari al dettaglio ad attuare collettivamente una svolta nell'approccio al cliente.

Le aziende possono valutare i progressi realizzati in base a sei risultati relativi ai consumatori.

I sei risultati sono i seguenti.

Procedure

I consumatori possono essere certi di avere a che fare con aziende per le quali Trattare i clienti con lealtà è elemento centrale della cultura aziendale.

In Agenzia, ci atteniamo a un trattamento corretto dei clienti in tutto ciò che facciamo. Ognuno è invitato a coinvolgersi, discutere le decisioni e suggerire miglioramenti se del caso.

Trattare i clienti con lealtà è nostra precisa responsabilità e non è possibile delegarlo ad altri.

Impartiamo una formazione a tutto il personale interessato.

Utilizziamo informazioni comprensibili per il nostro cliente – anche quando usiamo un linguaggio tecnico, siamo adeguati ai nostri clienti.

Teniamo regolarmente riunioni con il personale in modo che tutti siano aggiornati in merito a ciò che accade nell'azienda.

I problemi evidenziati dal personale vengono analizzati e – se possibile – risolti opportunamente.

I prodotti e i servizi sono pensati per rispondere alle esigenze di gruppi di consumatori ben definiti e conseguentemente mirati.

In Agenzia, i servizi che offriamo rispondono alle esigenze del nostro cliente (ovvero, i nostri data base, l'area dedicata del nostro sito web, i documenti disponibili on line se del caso...)

Abbiamo previsto un procedimento dettagliato/ su misura in modo da poter sempre interagire con i nostri clienti, ricevere le loro richieste in costante evoluzione e rispondere loro adeguatamente, discutendo con loro schemi e procedure.

Disponiamo di una politica specifica in materia di privacy per il trattamento di dati sensibili.

Organizziamo regolarmente formazioni per il nostro personale per garantirne la competenza in merito a particolari abilità tecniche.

Forniamo ai consumatori informazioni chiare e li teniamo adeguatamente informati prima, durante e dopo la vendita

In Agenzia, forniamo ai clienti informazioni chiare sui servizi erogati (ovvero, nel nostro sito web, fornendo loro la nostra presentazione e informandoli sulla nostra organizzazione, le nostre procedure...).

Usiamo comunicazioni in linguaggio tecnico che illustrano con chiarezza ciò che offriamo.

Su ogni file abbiamo un elenco dettagliato con tutti i contatti dei clienti e le tappe da seguire durante la fornitura del servizio.

I consigli forniti ai consumatori, sono adeguati e in linea con le circostanze specifiche.

In Agenzia, condividiamo i nostri consigli e suggerimenti professionali con i nostri clienti, a partire dall'analisi delle circostanze personali e delle esigenze specifiche (ovvero, creando procedure dedicate, sviluppando settori/misure richieste nei nostri database...).

Incoraggiamo il personale ad aggiornare le competenze e la conoscenza dei clienti, nonché ad essere chiari nelle comunicazioni sia orali sia scritte.

Verifichiamo che la qualità e l'idoneità dei consigli/delle informazioni fornite nei nostri file.

Forniamo ai consumatori prodotti con prestazioni rispondenti alle aspettative e il servizio associato è di un livello accettabile e rispondente alle loro aspettative.

In Agenzia, i servizi che vendiamo sono rispondenti alle aspettative create nel cliente.

Operiamo in linea con i servizi promessi.

Aggiorniamo i clienti in merito a attese specifiche (quali distinte, rapporti speciali...).

Chiediamo sempre al cliente un feedback per migliorare la qualità del nostro servizio.

Dopo la vendita, le aziende non pongono ostacoli qualora i consumatori desiderino cambiare prodotto, cambiare fornitore, sottoporre una richiesta o avanzare un reclamo

In Agenzia, ci atteniamo alla massima chiarezza su ciò che possiamo fornire.



Informiamo i clienti su opportunità di agire quando cambiano le circostanze.

Prevediamo un processo di reclamo.

Sappiamo che non si può presumere che ogni azienda debba apportare cambiamenti consistenti nel trattamento dei clienti. Ma sappiamo anche che ogni azienda deve optare per una situazione in cui il senior management valuti attivamente e reagisca alle informazioni sui risultati ottenuti per i clienti, e che ci si aspetta che tutte le aziende siano in grado di dimostrare a se stesse e a noi che trattano i clienti con lealtà.

36. Policy Anticorruzione

In coerenza con il proprio codice etico l'Agenzia proibisce la corruzione senza alcuna eccezione.

In particolare, l'Agenzia vieta di:

- offrire, promettere, dare, pagare, autorizzare qualcuno a dare o pagare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità a un Pubblico Ufficiale o a un privato;
- accettare la richiesta da, o sollecitazioni da, o autorizzare qualcuno ad accettare o sollecitare, direttamente o indirettamente, un vantaggio economico o altra utilità da un Pubblico Ufficiale o da un privato;

quando l'intenzione sia:

- indurre un Pubblico Ufficiale o un privato a svolgere in maniera impropria qualsiasi funzione di natura pubblica o qualsiasi attività associata a un business o ricompensarlo per averla svolta;
- influenzare un atto ufficiale (o un'omissione) da parte di un Pubblico Ufficiale o qualsiasi decisione in violazione di un dovere d'ufficio;
- ottenere, assicurarsi o mantenere un business o un ingiusto vantaggio in relazione all'attività di impresa;
- in ogni caso violare le leggi applicabili.

La condotta proibita include l'offerta a, o la ricezione da parti di, personale dell'Agenzia o da parte di chiunque agisca per conto dell'Agenzia, di un vantaggio economico o altra utilità in relazione all'attività di impresa.

Il presente divieto non è limitato ai soli pagamenti in contanti, e include, a fini corruttivi:

- omaggi;
- spese di attenzione verso terzi, pasti e trasporti;
- contributi in natura, come ad esempio le sponsorizzazioni;
- attività commerciali, posti di lavoro o opportunità di investimento;
- informazioni riservate che potrebbero essere usate per commerciare in titoli e prodotti regolati;
- sconti o crediti personali;
- facilitation payment;
- assistenza o supporto ai familiari;
- altri vantaggi o altre utilità.

Omaggi, pagamenti, spese, ospitalità o altre utilità possono essere effettuati o ricevuti qualora rientrino nel contesto di atti di cortesia commerciale e siano tali da non compromettere l'integrità e la reputazione di una delle parti e tali da non poter essere interpretati come finalizzati a creare un obbligo di gratitudine o ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso gli omaggi, i vantaggi economici o altre utilità offerti o ricevuti in qualsiasi circostanza devono essere ragionevoli e in buona fede. Tutti gli omaggi, vantaggi economici o altre utilità offerti o ricevuti

devono essere registrati e supportati da appropriata documentazione, essere effettuati in relazione a finalità di business in buona fede e legittime, ragionevoli secondo le circostanze, conformi agli standard di cortesia professionale generalmente accettati, rispettosi di leggi e regolamenti locali e comunque non devono consistere in pagamenti in contanti, né essere motivati dal desiderio di esercitare un'influenza illecita o dall'aspettativa di reciprocità.

I contributi politici possono costituire reato di corruzione e perciò presentano il rischio di poter ingenerare conseguenti responsabilità (se volti a ottenere un permesso o una licenza, aggiudicarsi un contratto, ecc).

A causa di questi rischi l'Agenzia non permette alcun contributo diretto o indiretto in qualunque forma a partiti politici, movimenti, comitati, organizzazioni politiche e sindacali né ai loro rappresentanti e candidati ad eccezione di quelli considerati obbligatori dalle leggi e norme applicabili. In caso di dubbio sulla natura del contributo dovrà essere consultato un consulente legale esterno specializzato.

Tutti i contributi devono comunque essere sottoposti ad autorizzazione del vertice, supportati da eventuale parere legale, registrato in modo corretto, veritiero e trasparente. La documentazione relativa deve essere conservata in apposito archivio per garantire la tracciabilità.

I contributi di beneficenza, le donazioni e le attività di sponsorizzazione rappresentano un rischio con riferimento al reato di corruzione quindi devono essere effettuati in coerenza con il budget approvato, sottoposti ad autorizzazione del vertice aziendale, supportati da eventuale parere legale, registrato in modo corretto, veritiero e trasparente. La documentazione relativa deve essere conservata in apposito archivio per garantire la tracciabilità.

L'Agenzia proibisce ogni forma di corruzione, incluse ma non limitatamente a quelle sopra descritte, a favore di chiunque.

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.

La buona reputazione e la credibilità favoriscono e valorizzano gli investimenti degli enti territoriali, i rapporti con le istituzioni locali, la fedeltà degli utenti, lo sviluppo delle risorse umane e la correttezza e affidabilità dei fornitori.

Gli Amministratori e i dipendenti non usano ai fini privati le informazioni di cui dispongono per ragioni di ufficio, evitano situazioni o comportamenti che possano ostacolare il corretto adempimento dei compiti o nuocere agli interessi o all'immagine dell'Agenzia.

Fermi restando gli obblighi di trasparenza previsti da leggi o regolamenti, gli Amministratori e i dipendenti informano per iscritto il loro superiore (i soci nel caso degli Amministratori) di tutti i rapporti, diretti e indiretti, di collaborazione con soggetti privati in qualunque modo retribuiti che gli stessi abbiano e abbiano avuto negli ultimi tre anni che posano costituire situazione di conflitto di interesse con l'incarico svolto per l'Agenzia.

Gli Amministratori e i dipendenti si astengono dal prendere decisioni o svolgere attività inerenti alle loro mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, di interesse con interessi personali, del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniali, come quelli derivanti dall'intento di voler assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Gli Amministratori e dipendenti si astengono dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri ovvero di parenti o affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi oppure di persone con le quali abbiano rapporti di frequentazione abituale, ovvero di soggetti od organizzazioni con cui loro o il coniuge abbiano causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetto od organizzazioni di cui siano tutori, curatori, procuratori o agenti, ovvero di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui siano amministratori o gerenti o dirigenti.

Gli Amministratori e i dipendenti si astengono in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza.

Gli Amministratori e i dipendenti rispettano le misure necessarie alla prevenzione degli illeciti di corruzione, in particolare rispettano le prescrizioni contenute nel Piano per la prevenzione della corruzione e trasparenza e segnalano al responsabile eventuali situazioni di illecito di cui siano venuti a conoscenza.

Gli Amministratori e i dipendenti assicurano l'adempimento degli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente prestando la massima collaborazione nell'elaborazione, reperimento e trasmissione dei dati sottoposti all'obbligo di pubblicazione sul sito istituzionale.

La tracciabilità dei processi decisionali deve essere in ogni caso garantita attraverso un adeguato supporto documentale.

Gli Amministratori e i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico, del Modello o altre disposizioni aziendali che possano a qualunque titolo coinvolgere l'Agenzia.

Nessuna pratica discutibile o illegale può essere in alcun modo giustificata o tollerata per il fatto che essa sia "consuetudinaria" nel settore o nei paesi in cui l'Agenzia opera.

Nessuna prestazione dovrà essere imposta o accettata se la stessa può essere raggiunta solo compromettendo gli standard etici dell'Agenzia.

Il Personale dell'Agenzia non sarà licenziato, demansionato, sospeso, minacciato, vessato o discriminato in alcun modo nel trattamento lavorativo, per essersi rifiutato di effettuare un pagamento proibito, anche se tale rifiuto abbia dato origine alla perdita di un affare o ad altra conseguenza pregiudizievole per il business.



Il personale dell'Agenzia che viola la presente policy aziendale potrà essere soggetto a provvedimenti disciplinari e a ogni altra azione risulti necessaria per la tutela degli interessi dell'Agenzia.

Qualsivoglia scostamento dai protocolli di comportamento descritti e violazione della policy dovrà essere comunicato all'OdV.

37. Policy di utilizzo strumenti elettronici

Il presente regolamento è diretto a definire le modalità di accesso ed utilizzo degli strumenti informatici, della rete informatica e telematica dell'Agenzia, ai fini di un corretto utilizzo degli strumenti stessi da parte degli amministratori, dipendenti e collaboratori.

Di seguito vengono espone regole minime comportamentali da seguire per evitare e prevenire condotte che, anche inconsapevolmente, possono comportare rischi alla sicurezza del sistema informativo ed all'immagine dell'Agenzia. L'Agenzia si impegna a formare gli incaricati al trattamento in merito ai rischi, alle procedure operative, alla prevenzione dei danni e, più in generale, alle problematiche relative alla sicurezza in materia di trattamento dei dati. Il regolamento deve essere portato a conoscenza e distribuito a tutti i componenti dell'Agenzia che devono consegnare al responsabile del trattamento la ricevuta di presa visione.

Norme di comportamento

Tutti i dipendenti e i collaboratori dell'Agenzia devono custodire e utilizzare il sistema informativo dell'Agenzia secondo un criterio di diligenza e correttezza, segnalando tempestivamente ogni danneggiamento, furto e smarrimento e rispettare le procedure di tutela e trattamento dei dati personali.

Ogni utente è responsabile, civilmente e penalmente, del corretto uso delle Risorse Informatiche, dei servizi/programmi a cui ha accesso e dei dati trattati a fini istituzionali.

È altresì responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate e ricevute a fini istituzionali anche per quanto attiene la riservatezza dei dati ivi contenuti, la cui diffusione impropria potrebbe configurare violazione del segreto d'ufficio o della normativa per la tutela dei dati personali:

- ogni utilizzo del sistema informativo dell'Agenzia diverso da finalità strettamente professionali è espressamente vietato.
- I dati, documenti o file di qualsiasi genere (creati o modificati attraverso le applicazioni software utilizzate) devono essere salvati solo sui server presenti e non sui singoli computer in dotazione a tutto il personale.
- Durante le sessioni di lavoro gli strumenti elettronici non possono essere lasciati incustoditi e accessibili a terzi. Pertanto, gli addetti, allorquando si allontanano o si assentano dalle postazioni di lavoro utilizzate per il trattamento dei dati, sono tenuti a chiudere le sessioni di lavoro oppure a rendere inaccessibile a terzi la propria postazione di lavoro (ad esempio mediante l'utilizzo di screen saver dotato di password).
- Il salvataggio o la copia di dati su supporti rimovibili (es. chiavi USB, dischi) sono consentiti solo previa ed apposita autorizzazione da parte del responsabile. Qualora sulle copie di dati dovessero riguardare anche dati personali, gli stessi andranno utilizzati con le modalità previste dal D.Lgs 196/2003 e secondo il principio di necessità di cui all'art. 3 del medesimo decreto. Al termine del trattamento, sarà cura del

dipendente e/o collaboratore dell'Agenzia distruggere o rendere inutilizzabili i dati conservati sui supporti rimovibili.

Per garantire il rispetto delle norme che regolano la tutela giuridica del software e l'integrità e stabilità delle applicazioni installate sui computer in dotazione non è consentito:

- a) alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware;
- b) installare e utilizzare programmi informatici che non siano ufficialmente forniti o acquistati dall'Agenzia;
- c) installare giochi, screensavers, client chat etc.;
- d) installare dispositivi di comunicazione (modem) se non con l'autorizzazione espressa del responsabile dei sistemi informativi,
- e) installare o connettere periferiche proprie,
- f) scaricare da Internet o da supporto magnetico proveniente dall'esterno file di provenienza sconosciuta senza farli sottoporre a opportuno controllo;
- g) divulgare informazioni tecniche relative al sistema informatico dell'Agenzia che possano pregiudicare la sicurezza della stessa.

È inoltre espressamente vietato:

- a) utilizzare gli strumenti elettronici dell'Agenzia al fine di custodire, mettere in circolazione o promuovere materiale pubblicitario personale, codici maligni e/o altro materiale non autorizzato;
- b) copiare o mettere a disposizione di altri materiale protetto dalla legge sul diritto d'autore (documenti, files musicali, immagini, filmati e simili) di cui l'Agenzia non abbia acquisito i diritti;
- c) utilizzare gli strumenti elettronici per la realizzazione, redazione, memorizzazione e messa in circolazione di documenti di natura diffamatoria e/o discriminatoria per sesso, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione, appartenenza sindacale e politica.

Il personale addetto alla gestione e manutenzione del sistema informatico può in ogni momento, previo congruo avviso all'interessato e per fini meramente diagnostici e tecnici, verificare sui singoli computer il rispetto delle regole precedenti.

Norme per l'autenticazione informatica.

L'accesso all'elaboratore della propria postazione di lavoro, sia esso collegato in rete o "stand alone", è protetto da un sistema di autenticazione e consentito solo al personale appositamente incaricato.

La password assegnata (nel rispetto della normativa sulla Privacy e delle procedure indicate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza) è personale e pertanto non deve essere comunicata a terzi e deve essere custodita dall'assegnatario con la massima diligenza. In caso di assenza del dipendente e/o collaboratore, e di contingente e indifferibile necessità di operatività e sicurezza del sistema, il responsabile può assicurare la disponibilità di dati e

strumenti informatici richiedendo al responsabile del sistema informatico l'attribuzione di nuove credenziali di accesso ed eventuale assegnazione delle credenziali ad un nuovo temporaneo incaricato sostitutivo. Al suo ritorno in servizio, il dipendente e/o collaboratore verrà tempestivamente informato sull'intervento effettuato.

Al fine di proteggere i dati dal rischio di accesso abusivo e dall'azione dannosa di programmi maligni, ogni elaboratore dell'Agenzia è stato installato un software antivirus.

Nonostante ciò è possibile che riescano ugualmente ad installarsi nei computer virus informatici non identificati o riconoscibili.

Pertanto in caso di anomalie al funzionamento del proprio computer, ciascun dipendente o collaboratore dell'Agenzia deve darne rapida comunicazione al responsabile del trattamento.

È vietato collocare stampanti e fax in aree accessibili a soggetti non abilitati al trattamento e non presidiate (ad esempio i corridoi degli uffici).

PC Portatili

L'Agenzia ha in dotazione alcuni pc portatili il cui utilizzo deve essere ogni volta autorizzato. Le regole di utilizzo di tali elaboratori sono le stesse indicate per i pc connessi alla rete. Ciascun utilizzatore prima della riconsegna del PC portatile utilizzato dovrà rimuovere gli eventuali file creati.

Utilizzo servizi vari su Internet

I servizi on line devono essere esclusivamente utilizzati per finalità legate all'attività dell'Agenzia.

Ogni altro utilizzo dell'accesso a internet, per finalità diverse da quelle professionali è vietato.

Al fine di non compromettere la sicurezza dell'Agenzia e di prevenire conseguenze legali o di altro genere a carico dell'Agenzia, non è consentito:

- a) registrarsi a siti, mailing-list, forum, bacheche elettroniche o altri servizi online (ad es. social networks) senza specifica autorizzazione in tal senso da parte del proprio responsabile di servizio;
- b) utilizzare applicazioni chat line;
- c) scaricare software, anche se gratuito, prelevato da siti Internet ed installare o utilizzare software peer to peer finalizzato allo scambio ed alla diffusione di materiale protetto dalla normativa vigente in tema di tutela del diritto d'autore;
- d) prelevare da Internet e/o archiviare sul proprio elaboratore, ovvero sulle risorse di rete condivise, documenti, immagini e/o materiale digitale in genere di natura oltraggiosa o discriminatoria, o che comunque possano risultare offensivi della dignità umana, oppure tale da violare le norme di legge in materia di diritto d'autore.
- e) fornire a soggetti non autorizzati l'accesso alla connessione Internet dell'Agenzia;

- f) effettuare transazioni commerciali e/o finanziarie di natura personale, ivi comprese operazioni di remote banking, acquisti online e simili.

Utilizzo del servizio di posta elettronica

Il servizio di posta elettronica viene fornito per permettere la comunicazione per le finalità dell'Agenzia ed in stretta connessione con l'effettiva attività e mansioni del soggetto dipendente o collaboratore che utilizza tale funzionalità. Non è possibile utilizzare tale servizio per finalità private o in contrasto con quelle dell'Agenzia.

Al fine di non compromettere la sicurezza dell'Agenzia bisogna adottare le seguenti norme comportamentali:

- qualunque email che, nonostante i controlli preventivi antispamming e antivirus automatici, pervenga da destinatari sconosciuti e contenga file (in particolare programmi eseguibili o file di word processor e fogli di calcolo contenenti delle macro, file compressi) non potrà essere aperta - e così anche gli eventuali allegati - e dovrà essere immediatamente eliminata. Il comportamento sopradescritto va seguito anche se si ricevono file non concordati da destinatari sconosciuti.
- è fatto divieto utilizzare le caselle di posta elettronica per l'invio di messaggi personali o per la partecipazione a dibattiti, forum o mailing list, salvo diversa ed esplicita autorizzazione.
- La casella di posta elettronica assegnata deve essere mantenuta in ordine, cancellando i documenti inutili specialmente se contengono allegati molto pesanti