

CODICE DEONTOLOGICO

COFIDIS GROUP

(MARZO 2023)

INDICE

PREMESSA.....	5
1/ IL RAPPORTO CON IL CLIENTE E IL SERVIZIO ALLA CLIENTELA	6
1.1. LA RISERVATEZZA	
1.2. LA QUALITA' DEL RAPPORTO E DEL SERVIZIO	
2/ L'ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELL'AZIENDA.....	8
2.1. L'INTEGRITA'	
2.1.1. Il dovere di lealtà e di responsabilità	
2.1.2. La facoltà di allerta	
2.1.3. Il dovere di riservatezza	
2.1.4. La gestione dei conti personali	
2.2. LA PROFESSIONALITA'	
2.2.1. Il dovere di vigilanza e la conoscenza del cliente	
2.2.2. La lotta alla corruzione	
2.2.3. Le norme di comportamento complementari	
ALLEGATO 1 - MODULO DI DICHIARAZIONE DEI REGALI.....	14

PREMESSA

Il presente Codice Deontologico si fonda sulla Politica delle Risorse Umane di Cofidis Group, sulle Politiche Aziendali (Politica Commerciale, Politica Rapporto Cliente, Politica Rischio Curativo, Politica Rischio Preventivo (compresa Partnership), Politica dei Dati, Politica Sicurezza Sistema d'Informazione, Politica degli Acquisti, ...) e si ispira **Recueil de Déontologie** di Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

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

- protezione della clientela¹
- protezione dei collaboratori
- qualità del rapporto con il cliente e del servizio alla clientela
- riservatezza
- integrità e rigore nella gestione delle operazioni
- rispetto delle leggi, delle normative professionali e dei regolamenti interni.

È destinato ad essere applicato a tutte le Società del Gruppo.

Sebbene il più delle volte il presente documento faccia riferimento a regole comportamentali che la **professionalità** dei soggetti interessati porta già a rispettare, la puntuale conoscenza delle stesse è indispensabile in quanto ogni trasgressione può comportare sanzioni a carico dell'entità interessata e/o dei suoi collaboratori, alcune delle quali possono avere conseguenze penali.

Alcune categorie del personale e i loro responsabili gerarchici possono essere soggetti a disposizioni specifiche connesse all'esercizio delle loro funzioni. Dette regole sono spiegate nelle singole società interessate, sotto forma di buone pratiche aziendali.

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

Le regole deontologiche mirano a prevenire qualsiasi pratica che violi le disposizioni regolamentari e le normative professionali.

In caso di dubbio o di perplessità su una questione relativa al presente testo, alla deontologia e all'applicazione di una disposizione normativa o di una procedura interna connessa, è necessario rivolgersi ai propri superiori o al Responsabile del Servizio C&RM.

¹I termini generici «clienti» e «clientela» comprendono i già clienti e i potenziali clienti.

1/ IL RAPPORTO CON IL CLIENTE E IL SERVIZIO ALLA CLIENTELA

1.1. La riservatezza

Il segreto professionale

Qualsiasi collaboratore, qualsiasi membro di un Consiglio di Sorveglianza o di Amministrazione, qualsiasi persona che, a qualsiasi titolo, partecipa alla direzione o alla gestione di un'entità del Gruppo, nonché i fornitori di servizi e i partner dell'entità sono tenuti al segreto professionale, pena l'applicazione delle sanzioni previste ai sensi di legge.

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

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

Sono inoltre adottate disposizioni specifiche **per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati dei clienti, potenziali o effettivi** (cfr. Politica di Sicurezza dei Sistemi Informativi).

La discrezione

I colloqui con i clienti devono svolgersi in condizioni che ne tutelino la riservatezza. Vengono registrate solo le informazioni rilevanti per il rapporto con il cliente. Tali informazioni sono diffuse nel quadro di procedure specifiche.

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

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

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

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

«Quando un dipendente passa ad altro incarico, continua ad essere responsabile delle conseguenze delle azioni intraprese con riferimento all'incarico precedente".» (cfr. Politica Umana Gruppo - Asse 1 Competenze & Competenze).

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

1.2. La qualità del rapporto e del servizio

Considerazione degli interessi della clientela

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

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

Il dovere di informazione e di consulenza

Nel rispetto dell'obbligo di informazione e di consulenza, i collaboratori devono garantire di fornire informazioni chiare, obiettive ed eque, comprese tutte le informazioni legali che Cofidis è tenuta a fornire, consentendo al cliente di valutare le conseguenze delle sue scelte, l'entità del suo impegno e i rischi di qualsiasi natura connessi alle operazioni che intende effettuare. Un'operazione di investimento che sia esplicitamente contraria agli interessi del cliente non deve mai essere proposta e, a maggior ragione, consigliata al cliente.

La lotta contro le discriminazioni

Il Gruppo è al servizio di tutti: clienti e collaboratori. Pone la promozione sociale e la lotta contro le discriminazioni al centro del proprio operato, in tutte le entità che lo compongono. Ci si aspetta che i collaboratori si astengano da ogni forma di discriminazione e osservino in ogni circostanza un comportamento gentile, professionale e responsabile nei confronti dei clienti, in particolare astenendosi da qualsiasi atteggiamento o da qualsiasi atto ostentato o di natura vessatoria che possa far presumere che agiscano sulla base di opinioni o pregiudizi discriminatori.

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

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

Diligenza nell'esecuzione delle operazioni

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

È, in particolare, da vietare qualsiasi pratica che consenta ad un collaboratore di approfittare di un ritardo nell'esecuzione degli ordini di borsa della clientela o di modificare l'assegnazione delle operazioni (ad esempio, assegnazione di un regolamento su uno dei crediti in essere non conforme alla richiesta del cliente). L'obiettivo deve essere quello di fornire sempre la migliore esecuzione possibile alle operazioni affidate.

Il comportamento atteso durante i contatti con la clientela

I contatti con la clientela devono rispettare i seguenti principi:

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

Il trattamento delle informazioni personali

Il trattamento informatico delle informazioni personali deve rispettare le norme di sicurezza e di riservatezza stabilite dalla normativa relativa alla protezione dei dati personali. Le informazioni raccolte devono essere utilizzate solo per lo scopo per il quale sono state raccolte (cfr. «Procedure di Gruppo sulla Protezione dei Dati Personali»).

2/ ESERCIZIO DELLE FUNZIONI IN AZIENDA

2.1. L'integrità

2.1.1. Il dovere di lealtà e di responsabilità

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

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

2.1.2. La facoltà di allerta

La facoltà di allerta non si sostituisce né ai canali di allerta esistenti (Manager, Servizio Consumatori, Direttore, Direttore Generale) né alle procedure esistenti. Spetta al collaboratore segnalare al suo manager le eventuali disfunzioni che può constatare nell'ambito della sua attività professionale e secondo le procedure previste a tal fine. Quindi se un collaboratore ha un dubbio su un'operazione, si riferisce al suo manager.

L'uso della facoltà di allerta costituisce un'eventuale integrazione all'attività di prevenzione e di controllo di Compliance. Permette al collaboratore, che ne è il testimone, o che ne verrebbe a conoscenza, di segnalare al Responsabile designato secondo la procedura «facoltà di allerta» ogni presunta disfunzione che solleverebbe da parte sua interrogativi riguardo al rispetto degli obblighi legali e regolamentari, delle norme professionali e delle procedure interne che ne derivano all'interno della sua azienda e alle quali, se del caso, dal suo punto di vista non sarebbe stata fornita una risposta soddisfacente.

La facoltà di allerta si inserisce nel rispetto della normativa relativa alla protezione dei dati personali (tra cui il diritto di accesso e di rettifica dei dati del collaboratore, la durata di conservazione delle informazioni). Il collaboratore gode della riservatezza. Le informazioni che trasmette al Responsabile designato secondo la procedura «facoltà di allerta» sono esaminate e trattate con la massima riservatezza.

Pertanto, qualsiasi documento su cui non sia indicata l'identità della persona segnalante non sarà preso in considerazione¹.

Il Responsabile designato secondo la procedura «facoltà di allerta» provvede all'analisi dell'operazione evocata e propone il seguito da dare, in particolare il livello di trattamento della disfunzione, le ricerche da svolgere, eventualmente in collegamento con il Controllo Periodico, la Direzione Giuridica, ecc., rispettando l'anonimato dell'autore.

L'uso improprio o calunnioso della procedura di allerta può esporre la persona segnalante a sanzioni disciplinari e a procedimenti giudiziari.

2.1.3. Il dovere di riservatezza

«Tutti i collaboratori del Gruppo devono trasmettere un'immagine positiva e adottare un comportamento responsabile» (cfr. Politica Umana Gruppo - Asse 3 - Apertura, Immagine e Comportamento).

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

2.1.4. Gestione dei conti personali

Parità di trattamento della clientela

Le condizioni alle quali i collaboratori effettuano le operazioni a titolo personale sono dettate dall'azienda. Le procedure definite devono essere rigorosamente rispettate e il trattamento delle operazioni non deve prevedere deroghe. Pertanto, gli ordini relativi a strumenti finanziari, richiesti dai collaboratori per conto proprio, non possono essere trasmessi o eseguiti in modo privilegiato rispetto agli ordini dell'intera clientela.

Le presenti stipulazioni si applicano a tutti i contratti in relazione ai quali i dipendenti possono agire in nome proprio, o in forza di procure e/o mandati loro conferiti perché possono esercitare un'influenza sul fatto che i titolari appartengono al loro ambiente familiare.

Durante la fase di assunzione, i nuovi dipendenti devono dichiarare alla Direzione delle Risorse Umane se sono già titolari di una pratica (conto corrente, finanziamento, risparmio) con Cofidis.

Trattamento delle operazioni per conto terzi

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

¹ Salvo eventuali eccezioni menzionate nella procedura «facoltà di allarme»

Trattamento delle operazioni per conto terzi

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

Se i collaboratori possono utilizzare gli strumenti a loro disposizione in qualità di clienti (ATM, Area Cliente Internet, ecc...), **tutte le operazioni da effettuare a titolo personale (es.: richiesta di prestito, rimborso di un saldo a credito, ecc.) sono obbligatoriamente elaborate e gestite dalla struttura dedicata alla gestione dei contratti del Personale, pertanto, solo i dipendenti del Servizio Amministrazione del Personale sono autorizzati a gestire tali richieste, in base alle procedure definite.** I loro dati sono inseriti in una lista, che viene aggiornata in caso di mobilità o di sostituzione di una di queste persone dal Direttore delle Risorse Umane. Quest'ultimo trasmette l'elenco dei collaboratori abilitati alla gestione dei contratti del Personale al Direttore delle Risorse Umane del Gruppo almeno una volta all'anno o al momento del suo aggiornamento.

I collaboratori possono beneficiare di vantaggi sui prodotti e servizi distribuiti alla clientela dell'azienda, a condizione che i termini e le condizioni rispettino le disposizioni normative sociali e fiscali locali.

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

Controlli preventivi possono essere effettuati dal servizio locale dedicato, al fine di garantire il rispetto delle disposizioni di cui sopra.

I collaboratori che compiono operazioni a titolo personale in violazione delle disposizioni descritte in questo testo, sono esposti a sanzioni disciplinari che potrebbero eventualmente finire sul piano penale.

2.2. La professionalità

2.2.1. Il dovere di vigilanza e la conoscenza del cliente

La conoscenza del cliente

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

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

Lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo

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

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

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

Il dovere di formazione

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

I collaboratori, protagonisti del loro sviluppo professionale, aggiornano regolarmente le loro conoscenze per affinare le loro competenze e meglio esercitare le loro responsabilità.

«Un collaboratore che non accetta (o non accetta più) l'apprendimento o il perfezionamento non ha posto in Cofidis Group» (cfr. Politica Umana Gruppo - Asse 1 Competenze & Esperienza).

2.2.2. La lotta contro la corruzione

La definizione di corruzione

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

Esistono due forme di corruzione:

- la corruzione passiva che è opera della persona corrotta, che ricerca o accetta il vantaggio indebito;
- la corruzione attiva che è opera del corruttore, che ricerca o accetta il vantaggio indebito.

La definizione di traffico di influenza

Il traffico di influenza si verifica quando una persona che può influenzare/condizionare le scelte di determinate persone, chiede di ottenere dei vantaggi, in cambio dell'esercizio della propria capacità di influenzare. Anche il traffico di influenza ha due dimensioni (attiva e passiva).

Le regole di buona condotta

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

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

I regali e benefici

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

È fissata una soglia oltre la quale regali, inviti o benefici ricevuti devono essere segnalati all'azienda. La soglia è pari a 150 euro. La dichiarazione deve essere formalizzata mediante l'applicazione «KDO» se è disponibile nell'entità Cofidis Group o, in sua mancanza, secondo il modulo (cfr. allegato 1) previsto a tal fine e inviato dal collaboratore al suo manager con copia al Direttore delle Risorse Umane e al Responsabile del Risk Management dell'entità interessata.

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

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

- i regali, gli inviti o i vantaggi che si discostano per il loro valore dagli usi abituali
- doni sotto forma di contante, strumenti finanziari o qualsiasi altra forma di titoli
- gli inviti al tempo libero strettamente personali che si verificano al di fuori del contesto professionale¹.

I comportamenti da adottare

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

- regali
- donazioni
- viaggi
- prestiti
- retrocessione di commissioni
- sconti sul prezzo di acquisto di un bene o di un servizio
- agevolazioni di pagamento
- ogni forma di remunerazione (pagamenti in contanti, bonifici, in particolare su conti bancari esteri)
- promessa di assunzione di un parente o un amico (per un impiego o un servizio)
- realizzazione di lavori (immobili, riparazione di autoveicoli o altro)
- qualsiasi altro tipo di beneficio.

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

¹ Eventi che si svolgono in assenza della persona su iniziativa della missione.

2.2.3. Norme di comportamento complementari

Disposizioni in favore di un collaboratore operante nel settore bancario

Un collaboratore non è autorizzato a beneficiare, o a far beneficiare uno dei suoi parenti, di liberalità da parte di un cliente, con il quale ha intrattenuto o mantiene rapporti nell'ambito delle sue funzioni, in qualsiasi forma (designazione come beneficiario di lasciti e disposizioni testamentarie, di un investimento o di un'assicurazione sottoscritta da un cliente, in particolare sotto forma di un contratto di assicurazione sulla vita...).

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

Attività esterne dei collaboratori

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

FORMULAIRE DE DECLARATION DES CADEAUX

*(En cas de réception d'un cadeau dont le montant est supérieur à 150 €,
provenant d'un client, d'un fournisseur, d'un partenaire,...)*

NOM :

PRENOM :

TELEPHONE :

SERVICE :

DIRECTION :

SOCIETE :

Date de réception du cadeau/de l'avantage :

Descriptif :

Coordonnées du fournisseur/partenaire/client :

Formulaire transmis le (date) :

- au Responsable hiérarchique :
- au Directeur des Ressources Humaines de l'entreprise :
- Au Risk Manager /Responsable Conformité de l'entreprise :

Signature du déclarant :