



Insuring
a more
open world

C@pEthic

Codice di condotta
Gruppo

L'angolo del Direttore Generale e del Presidente del Consiglio di Amministrazione

Da 170 anni, CNP Assurances continua ad assicurare le persone contro gli imprevisti della vita in un mondo più aperto.

Il nostro Gruppo, tra i più importanti nel settore assicurativo, sa anticipare le evoluzioni e adattarsi, pur rimanendo fedele ai propri valori. Il rispetto delle persone, il rispetto dei beni ed un'attenzione costante ai valori etici nella gestione degli affari, sono i nostri *leitmotiv*.

L'etica è un valore indispensabile all'interno del Gruppo e nelle relazioni con i nostri collaboratori e soggetti terzi. Ciascun Dirigente, Collaboratore e Manager, nello svolgimento della propria attività, si impegna nel condividere e confermare questo valore del Gruppo.

Il C@pEthic, il nostro Codice di condotta di Gruppo, pone le basi di riferimento per inquadrare l'etica nella vita quotidiana. Rispettare e far rispettare i nostri valori è un impegno collettivo all'interno del Gruppo, sia in Europa, che in America del Sud.

Vi invitiamo a dedicare un po' di tempo alla lettura del presente documento, impegnandoci ad essere esemplari!

Manteniamo un elevato standard di valori e impegno, quali l'integrità, l'etica e la reputazione, continuando ad essere fieri di appartenere al Gruppo CNP Assurances!



Véronique Weill
Presidente del Consiglio di Amministrazione



Stéphane Dedeyan
Direttore Generale

La nostra missione

“Siamo Assicuratori e investitori responsabili, animati dai valori civili del nostro Gruppo. Agiamo con i nostri partner per una società inclusiva e sostenibile fornendo al massimo numero di persone le soluzioni che proteggono e facilitano tutti i percorsi della vita.”



I valori di CNP Assurances

Il Gruppo CNP Assurances si impegna ad essere **aperto al mondo**. La nostra organizzazione esprime così la volontà di aprirsi al prossimo perché siamo convinti che tale apertura, verso le persone e verso il mondo, permetta di fare emergere soluzioni positive, utili oggi e domani alle persone e alle organizzazioni di tutte le entità del Gruppo.

Un mondo che CNP Assurances auspica più sostenibile. Proprio per questo, l'**impegno ambientale del Gruppo**, sotto ogni aspetto, si esprime nel lungo periodo su valori, fondati sul rispetto delle persone e dell'ambiente.

CNP Assurances, un Gruppo internazionale

Da molto tempo l'ambizione internazionale di CNP Assurances è al centro dello sviluppo del Gruppo. La volontà di creare ed intrattenere relazioni di *business* anche fuori dalla Francia ha permesso il consolidamento di un Gruppo **solidamente impiantato in Europa e in America Latina**.

Come Gruppo internazionale siamo attenti al **rispetto delle diverse legislazioni e delle regole interne ai singoli Paesi** in cui operiamo.

Il C@pEthic, il nostro Codice di condotta di Gruppo, potrebbe prevedere delle disposizioni che non corrispondono con le leggi dei singoli Paesi. In tal caso, se la legislazione locale prevede disposizioni più restrittive, queste dovranno prevalere. Viceversa, se le previsioni del Gruppo risultassero più restrittive, prevarranno su quelle dei singoli Paesi.

CNP Assurances, un attore civile e responsabile

Il C@pEthic rispetta i principi definiti nella politica di responsabilità sociale d'impresa adottata dal Gruppo CNP Assurances con particolare attenzione all'ambiente e al sociale. Questa politica si articola intorno a tre principali corollari: contribuire ad un **ambiente sostenibile**, contribuire ad un'**economia sostenibile** e contribuire ad una **società sostenibile**.

Da molto tempo CNP Assurances ha voluto ribadire il proprio impegno a livello di responsabilità sociale e ambientale, aderendo al Patto mondiale dell'Organizzazione delle Nazioni Unite nel 2003. I principi del Patto mondiale sono condivisi e valorizzati da tutto il Gruppo CNP Assurances.



CNP Assurances, un'organizzazione fondata sul rispetto

Per il Gruppo CNP Assurances, la collaborazione è essenziale e viene intesa in uno **spirito di apertura e di rispetto reciproco**. Dobbiamo valorizzare le idee altrui nonché i loro contributi. Il Gruppo si impegna nell'ascoltare e condividere liberamente le informazioni nel rispetto delle regole di confidenzialità del Gruppo.

La mancanza di rispetto, in particolare il linguaggio o i gesti inappropriati, i discorsi razzisti, sessisti, discriminatori o a connotazione sessuale sono inaccettabili. Le osservazioni discriminatorie rivolte ai colleghi sono contrarie **allo spirito di squadra** che dovrebbe, invece, **essere alimentato** dalle nostre relazioni lavorative.

Il Gruppo CNP Assurances persegue una politica di responsabilità sociale che lo vede impegnato nella lotta contro le discriminazioni e nella promozione delle pari opportunità, nonché nella tutela delle persone in situazione di disabilità e nella prevenzione dei rischi, soprattutto dei rischi psicosociali.

Il nostro Gruppo intende operare in una cultura di correttezza e di fiducia nel **rispetto delle diversità**.

CNP Assurances in qualità di datore di lavoro

Noi pensiamo che ogni collaboratore sia attore del proprio sviluppo professionale, ecco perché vogliamo favorire, all'interno del Gruppo, un ambiente di lavoro rispettoso della persona e favorevole allo sviluppo di tutte le diverse competenze.

I collaboratori contribuiscono a tale obiettivo rispettando le regole di protezione e di sicurezza, individuali e collettive.

Essi si astengono quindi da qualsiasi azione che causerebbe un trattamento discriminatorio dei collaboratori in ragione, per esempio, dell'età, del genere, dell'orientamento sessuale o religioso o di una situazione di invalidità.

A questo titolo i Manager hanno responsabilità supplementari: oltre ad impegnarsi, ovviamente, a rispettare i dipendenti, soprattutto quelli appartenenti alla propria area di competenza, si accertano al tempo stesso che questi collaboratori si rispettino reciprocamente e rispettino i membri di altri team o entità.

Infine, il Gruppo CNP Assurances verifica il benessere dei propri dipendenti prestando attenzione al rispetto dell'equilibrio fra vita privata e vita professionale.

**Con il C@pEthic, insieme facciamo vivere
i nostri valori.**

Un messaggio del Comitato esecutivo

Il nostro impegno: dare vita, quotidianamente, ai valori espressi nel C@pEthic, il Codice di condotta di Gruppo.

Il Codice di condotta C@pEthic concerne i **comportamenti** attesi da tutti i dipendenti del Gruppo, ovunque nel mondo e ad ogni livello, senza eccezioni. A tal fine, il Codice di condotta illustra anche tutte le **nostre attività**, che si tratti della creazione e commercializzazione dei nostri prodotti, delle risorse umane, della finanza e sviluppo sostenibile, della comunicazione & *digital* o delle relazioni con i terzi.

Ognuno di noi vi ascolta per **rispettare e fare rispettare il C@pEthic**. Se voi contate su di noi, anche noi contiamo su di voi.



Stéphane Dedeyan
Chief Executive Officer



Thomas Béhar
Deputy Chief Executive Officer
and Group Chief
Financial Officer



Asma Baccar
Director of the
Latin America BU



Sonia Barrière
Director, Strategic
Transformation



Sarah Bouquerel
Director of the business units
division and of strategic relations
with the La Banque Postale group



Thomas Chardonnel
Director of the Partnerships
France BU and the Amétis
network



Bérengère Grandjean
Group Director of
Human Resources



Marie Grison
Group General Secretary



Olivier Guigné
Director of investments
and the High net-worth Clientele
and Engineering BU



Agathe Sanson
Director of Stakeholder Dialogue,
Communication
and Sponsorship



Marie-Aude Thépaut
Director, BU Europe
outside France



Hervé Thoumyre
Director of the customer
experience and
of Group ISs

INDICE

1 IL RISPETTO DELLE PERSONE	10
1.1 Protezione dei dati personali	11
1.2 Pratiche commerciali: la protezione della clientela.....	13
1.3 Prevenzione della discriminazione e del mobbing	16
1.4 Rispetto della salute e della sicurezza.....	18
2 IL RISPETTO DEI BENI E DELLE RISORSE DEL GRUPPO	20
2.1 Lotta contro la frode interna e esterna.....	21
2.2 Prevenzione e lotta contro l'appropriazione indebita di beni o di fondi, una forma di frode che può essere esterna, interna o mista.....	23
2.3 Circolazione delle informazioni e comportamento sui <i>social network</i>	25
3 IL RISPETTO E L'ETICA NELLA CONDOTTA DEGLI AFFARI.....	27
3.1 Prevenzione e gestione dei conflitti di interessi.....	28
3.2 Pratiche commerciali: per una concorrenza leale	30
3.3 Lotta contro la corruzione e il traffico d'influenze	32
3.4 Lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo, rispetto dei provvedimenti concernenti le sanzioni economiche e finanziarie - Dispositivo di sicurezza finanziaria	34
3.5 Prevenzione degli abusi di mercato	36

Il C@pEthic, un Codice di condotta per accompagnarti e proteggerti all'interno del Gruppo

Che cos'è il C@pEthic?

Il C@pEthic è il Codice di condotta di Gruppo. Il suo obiettivo è ricordare ai dipendenti e ai terzi i **valori etici e civili** condivisi da tutte le entità del Gruppo CNP Assurances nel mondo, costitutivi della sua identità.

Ognuno è tenuto a rispettare questi valori.

A tale fine, il C@pEthic, ha come obiettivo di fungere da supporto per tutti i dipendenti e terzi nel loro **comportamento quotidiano e nelle loro attività**.

Il C@pEthic presenta **gli impegni del Gruppo** nei confronti degli stessi dipendenti e dei terzi.

Regime disciplinare

Il C@pEthic pone uno **standard minimo** al quale devono fare riferimento i Codici di Condotta di ciascuna entità del Gruppo.

Il Codice di condotta di ogni entità, elaborato sul modello del C@pEthic, risulta per principio obbligatorio anche per i relativi dipendenti della singola entità di riferimento.

In maniera più formale, in Francia, il potere disciplinare di CNP Assurances si regge sul Regolamento interno e sui suoi allegati di cui il Codice di condotta incorpora il C@pEthic.

Il rispetto dei valori del C@pEthic è auspicato da parte di tutte le entità del Gruppo salvo che la legislazione locale non preveda diversamente.

A chi è destinato il C@pEthic?

Il C@pEthic è destinato a tutti i **dipendenti e dirigenti del Gruppo CNP Assurances**.

Il Gruppo CNP Assurances attende pertanto dai **suoi partner** la condivisione dei valori del C@pEthic: distributori, delegati di gestione, fornitori, Sub-responsabili gestori, tutti sono invitati ad aderire e conformarsi ai valori di CNP Assurances.

Del C@pEthic sono interessati anche i **nostri clienti**, che si tratti del cliente finale da proteggere o di una persona giuridica che intenda sottoscrivere un contratto con una Società del Gruppo.

Quali conseguenze al mancato rispetto dei principi del C@pEthic?

Il mancato rispetto dei valori condivisi come descritti nel C@pEthic costituisce un pregiudizio per il Gruppo CNP Assurances. Le nostre azioni sono effettuate ogni giorno in nome del Gruppo. Se il nostro operato viola i suoi valori, anche la **sua (e la nostra) reputazione sarà compromessa**.

Non bisogna dimenticare, pertanto, che questi **principi si inquadrano in una regolamentazione di Gruppo**. Gli orientamenti di condotta contenuti nel C@pEthic esistono per **aiutarci e proteggerci**.

Avete domande a proposito del C@pEthic? Sulla sua interpretazione o applicazione a una situazione specifica? Non esitate a consultare il vostro Responsabile diretto, il Responsabile *Compliance* di riferimento a livello locale oppure la Direzione *Compliance* di Gruppo.

Comunicare nel Gruppo

Il Gruppo CNP Assurances favorisce **la comunicazione in tutte le sue forme**, infragruppo e all'interno di ogni singola entità.

Per il Gruppo, facilitare le relazioni tra dipendenti è indispensabile alla condivisione dell'informazione e per mantenere, all'interno dei diversi team, un'indispensabile livello di aggiornamento; questo ultimo garantisce ai nostri clienti e ai nostri *partner* **i migliori standard di prestazione** tenendo conto della rapida evoluzione dell'ambiente regolamentare e sociale in cui operiamo.

Sul piano etico, la *compliance* si avvale innanzitutto di questo approccio. Grazie a una fitta **rete di collaboratori nelle entità della Sede e nelle filiali**, il Gruppo verifica il grado di consapevolezza e conoscenza necessaria per le tematiche di *compliance*: lotta contro la corruzione, conflitti di interessi, protezione dei dati a carattere personale, lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo, protezione della clientela; quanto precede è fortemente inquadrato dalla regolamentazione francese e europea di cui il Gruppo intende **applicare i principi a tutte le sue entità nel mondo**.

Pertanto, la Direzione *Compliance* di Gruppo attua numerose iniziative destinate a **sensibilizzare tutti i dirigenti e dipendenti del Gruppo** alle attuali sfide della *compliance*. Mediante regolari comunicazioni e l'ausilio della metodica struttura **della filiera di controllo di secondo livello** in seno alle entità e filiali, la Direzione *Compliance* di Gruppo infonde continuamente i principi di conformità il più vicino possibile ai dipendenti e alla loro realtà sul campo.

I Whistleblowers

I collaboratori sono invitati a segnalare qualsiasi inadempimento o fatto capace di costituire **una violazione di legge, regolamento o regole** interne del Gruppo CNP Assurances.

Il Gruppo mette a disposizione dei collaboratori vari canali di segnalazione in funzione delle modalità previste dalla singola entità di riferimento.

Essi possono segnalare la violazione al loro superiore gerarchico.

I collaboratori possono anche avvisare la Funzione *Compliance* della Società o il Responsabile Deontologico del Gruppo mediante qualsiasi mezzo, in particolare tramite **lo strumento dedicato del Gruppo**.

Nessuna forma di ritorsione sarà tollerata contro il dipendente che ha segnalato, in buona fede, un comportamento che sia conforme o meno alle leggi e regolamenti, oppure al C@pEthic.

Il Gruppo CNP Assurances garantisce ai *whistleblowers* un **trattamento equo e imparziale**, con presidi per tutelare gli stessi da eventuali ritorsioni in relazione al mantenimento delle proprie mansioni e del proprio ruolo.



1

Il rispetto delle persone

1.1 Protezione dei dati personali	11
1.2 Pratiche commerciali: la protezione della clientela.....	13
1.3 Prevenzione della discriminazione e del <i>mobbing</i>	16
1.4 Rispetto della salute e della sicurezza.....	18

1.1 Protezione dei dati personali

Il rispetto della persona è nel DNA di CNP Assurances quale assicuratore di persone e dei dipendenti del Gruppo.

La protezione dei Dati Personali (DP) è anche un obbligo normativo tanto di fonte europea come previsto dal **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati** (GDPR) quanto di fonte nazionale come previsto dalle regolamentazioni proprie dei singoli Paesi anche fuori delle frontiere dell'Unione Europea.

La protezione dei dati soddisfa l'obiettivo più generale della **protezione della vita privata delle persone**.

La protezione delle persone fisiche a livello di raccolta e trattamento dei DP è un **diritto fondamentale** e una sfida strategica, essenziale alla preservazione della **fiducia** dei clienti, dei partner e dei dipendenti, nonché alla **reputazione** dell'impresa.

Che cos'è un dato personale (DP)?

Un Dato Personale (DP) è qualsiasi informazione relativa a una persona fisica, identificata o identificabile, direttamente o indirettamente: nome, cognome, data di nascita, numero di previdenza sociale, numero di contratto, numero di telefono, indirizzo IP, fotografia, indirizzo postale, dati sanitari (per esempio un dato visibile in un questionario sulla salute), dati finanziari, estremi bancari (IBAN) ...

Che si tratti di dipendenti, clienti, relazioni d'affari o qualsiasi altra persona interessata dal perimetro delle nostre missioni, i DP su qualsiasi supporto (elettronico o cartaceo) sono protetti dalle disposizioni attualmente adottate dal Gruppo.

Quali sono le sanzioni?

Una violazione delle disposizioni del GDPR può comportare una **sanzione finanziaria fino al 4%** del fatturato annuale mondiale dell'impresa.

Quali sono i principi fondamentali della protezione dei DP?

I Dati vanno trattati in maniera lecita, leale e trasparente e raccolti per determinate finalità, esplicite e legittime. I Dati devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto richiesto dalle predette finalità. Pertanto, devono essere corretti, aggiornati e conservati unicamente per la durata di tempo necessaria alla realizzazione delle finalità (conservazione limitata) e in maniera sicura (confidenzialità).



Ciò che devo fare...

- Rispettare le politiche/procedure attuate per la protezione dei DP ed i principi cardine della protezione dei DP.
- Dichiarare qualsiasi sospetto di violazione dei DP.
- Trasmettere le domande di esercizio dei diritti degli interessati alle competenti strutture aziendali che si occupano di *Data Protection*.



Ciò che non devo fare:

- Comunicare i DP o permetterne l'accesso fuori dei circuiti previsti e autorizzati.
- Trattare i DP per una finalità diversa da quella per la quale sono stati raccolti.
- Inserire commenti concernenti un assicurato nella sezione note di un sistema informatico gestionale aventi ad oggetto apprezzamenti personali o giudizi di valore sul comportamento o sulla personalità dell'assicurato o contenenti dati sensibili.

La mia priorità: proteggere e rispettare i DP che mi sono affidati

Come opera il Gruppo CNP Assurances? Il Gruppo si avvale di un sistema che permette di verificare che i DP siano raccolti e trattati secondo i principi fondamentali che informano la disciplina in materia di protezione dei Dati Personali.

Il GDPO (*Group Data Protection Officer*) agisce in collaborazione con la filiera dei DPO delle singole entità locali. A livello di Gruppo, il DPO dirige e coordina la filiera di protezione dei dati costituita dai Responsabili della protezione dei dati locali.

L'esercizio dei diritti dei dipendenti sui rispettivi dati personali è garantito da un sistema interno a disposizione di tutti.

Chi contattare in caso di domande sulla protezione dei DP?

Se la vostra domanda concerne una violazione dei DP: dpo.it@cnpitalia.it

Per l'esercizio dei diritti degli interessati: dpo.it@cnpitalia.it. Per qualsiasi altra domanda rilevante rispetto ai trattamenti di DP effettuati a livello nazionale, potete contattare il Responsabile della Protezione dei Dati della vostra entità di riferimento.

La documentazione che include la **nostra politica di Gruppo sulla protezione dei dati personali** è disponibile su richiesta.

Simulazioni

1

Un assicurato mi contatta e chiede di accedere ai dati personali detenuti da CNP Assurances. Ha il diritto di chiedere questi dati?



Il GDPR ha integrato i diritti degli interessati già presenti precedentemente nella normativa nazionale. L'assicurato o, in via più generale, qualsiasi persona che ci affida i propri dati personali, può esercitare i propri diritti come, per esempio, il diritto di accesso ai dati, cancellazione degli stessi oppure di opposizione al trattamento.



Potete rivolgervi al Responsabile della Protezione dei Dati della vostra entità. La lista degli "RPD" è disponibile solo su richiesta alla Direzione Compliance di Gruppo. Il termine per rispondere a una richiesta di esercizio dei diritti degli interessati è di 1 mese. Questo termine è fissato dal GDPR. Per le singole filiali, rivolgetevi al Responsabile della Protezione dei Dati di riferimento.

2

Gestisco quotidianamente dati sanitari di natura confidenziale. Le nostre procedure sono efficaci e i miei clienti sono ben protetti. Una chiamata urgente del Dipartimento informatico: un'intrusione nei nostri sistemi ha causato il furto di questi dati ...



La vostra impresa è vittima di un *cyber attack*. Nonostante la robustezza del sistema informatico e l'attenzione scrupolosa riservata alla protezione dei dati, siete vittime di una violazione dei DP. Informate immediatamente il vostro DPO con i mezzi a vostra disposizione (e-mail: dpo.it@cnpitalia.it).



In quanto Titolare del trattamento dei dati personali, il GDPR impone alla Compagnia l'obbligo di notificare questa violazione all'Autorità di vigilanza competente, entro 72 ore dalla sua scoperta e, in determinati casi, è necessario comunicare la violazione anche i clienti.

3

Partecipo ad un progetto aziendale per la creazione di un'area riservata per i clienti. A tal fine occorre valutare numerosi parametri. Tra questi vi sono anche – fin dalle prime riunioni - gli impatti "data protection"?



La protezione dei DP dovrà essere *by design, ovvero* integrata nella progettazione del tool. Successive integrazioni o aggiustamenti potranno non garantire la sicurezza necessaria, anzi, saranno inadatte.



La protezione dei DP fin dalla progettazione di un tool, di un prodotto, di un servizio o altro progetto (Privacy by Design) fa parte dei principi previsti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali.

4

Il nostro abituale fornitore di soluzioni digitali si delocalizza in Asia. Per razionalizzare i suoi costi, delocalizzerà anche l'*hosting* dei Dati Personali sanitari trattati dalla Compagnia. Tale modifica non impatta sui rapporti con il fornitore in questione perché abbiamo sempre fiducia in lui!



La fiducia riposta dalla Compagnia su questo *provider* abituale di soluzioni digitali non garantisce la sua affidabilità al di fuori dallo Spazio Economico Europeo. La relazione con questo *provider* potrà continuare solo previa deroga da parte del DPO della Compagnia e previo adeguamento del relativo contratto.



Il Gruppo autorizza i trasferimenti di dati personali di titolarità delle entità europee solo fra i Paesi dello Spazio Economico Europeo. Il DPO può eccezionalmente accordare una deroga a tale direttiva. Tuttavia, la prassi corretta consiste nell'adottare soluzioni alternative localizzate all'interno dello Spazio Economico Europeo.

1.2 Pratiche commerciali: la protezione della clientela

Il Gruppo CNP Assurances intende prestare la massima attenzione al rispetto delle **regole di protezione della clientela**, segnatamente su due attività: la distribuzione assicurativa e la gestione dei reclami.

La distribuzione assicurativa

Che cos'è la distribuzione assicurativa?

Oltre alla progettazione dei prodotti, la distribuzione assicurativa comprende anche una serie di ulteriori **attività in capo a colui che vende prodotti assicurativi ai clienti**: presentazione del prodotto, fornitura di informazioni, consulenza, supporto nella conclusione del contratto...

Queste attività disciplinate dalla Direttiva Europea IDD ("*Insurance Distribution Directive*") richiedono stringenti requisiti di **formazione, remunerazione e integrità dei distributori**, in particolare sui conflitti di interesse pregiudizievoli per l'interesse del cliente.

A livello di *Product Oversight & Governance*, una politica scritta stabilisce un procedimento di approvazione dei prodotti che permette di mantenere il controllo sulla relativa distribuzione.

Quali sono i rischi?

Il rischio maggiore concerne **l'immagine dell'impresa** e una **perdita di fiducia** della clientela.

Pertanto, in caso di controversia, il distributore (professionista di fronte al consumatore disinformato) è considerato responsabile.

Quali sono le sanzioni?

Le **sanzioni** finanziarie in caso di mancato rispetto della IDD possono ammontare fino a 5 M€ o al 5% del fatturato della Compagnia (tali sanzioni possono variare a seconda dei paesi in cui si opera).

Se l'obbligo di formazione non è rispettato, la sanzione consiste nell'interdizione dell'attività.



Ciò che devo fare...

- Essere trasparente verso il cliente, sugli aspetti tecnici del prodotto (vantaggi e svantaggi) e sulla natura della mia remunerazione per la distribuzione del prodotto.
- Consigliare il cliente nel suo miglior interesse.



Ciò che non devo fare:

- Tacere al cliente delle informazioni che gli sono dovute.
- Delegare la distribuzione a terzi senza controllo.
- Dispensarmi dalle ore di formazione (obbligatorie!).

La mia priorità: difendere l'interesse del cliente, essere un distributore responsabile

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

CNP Assurances mette in opera un sistema capace di garantire la conformità del proprio modello di distribuzione alla regolamentazione e incoraggia le filiali soggette al diritto europeo di conformarsi a detta regolamentazione.

Il Gruppo manifesta l'impegno di assicurarsi che le proprie entità – anche fuori dalla UE – applichino i principi che governano la distribuzione assicurativa.

La nostra politica di gestione dei conflitti di interesse correlati alla distribuzione assicurativa è disponibile su richiesta.

La gestione dei reclami

Che cos'è un reclamo?

Per reclamo s'intende **qualsiasi manifestazione di insoddisfazione** da parte del cliente, sulla qualità di un prodotto o servizio; qualunque sia il tono impiegato o la forma, **una risposta o soluzione** è attesa esplicitamente o implicitamente.

Pertanto, i reclami sono un indicatore dei disservizi interni. La loro analisi permette di prendere gli appropriati provvedimenti risolutivi.

Quali sono i rischi?

Una gestione inadatta dei reclami espone il Gruppo a un **rischio reputazionale** (esposizione a critiche sui *social*, nei *media*), a rischi **commerciali** (perdita di clienti) e **finanziari** (costo delle controversie, perdita di mercati).

Quali sono le sanzioni?

La mancanza di diligenza nella gestione dei reclami può causare sanzioni **amministrative e finanziarie**.



Ciò che devo fare...

- Rispondere entro i tempi stabiliti.
- Fornire una risposta adatta al reclamo.
- Riconoscere un errore commesso a monte e segnalarlo.



Ciò che non devo fare:

- Attendere: non gestire un reclamo arrecando un pregiudizio all'impresa e indebolendo la sua posizione nella risposta.
- Fornire una risposta *standard* che non soddisferà il cliente.

La mia priorità: rispettare le aspettative del cliente e impegnarsi nel soddisfarle

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

Il Gruppo CNP Assurances incoraggia la soluzione amichevole (c.d. Mediazione) delle controversie.

CNP Assurances ha attuato un'organizzazione che permette una gestione efficace e rapida dei reclami.

Le filiali del Gruppo sono invitate ad aderire alle Mediazioni prima di intraprendere qualsiasi altra azione giudiziale.

La nostra politica di Gruppo sulla gestione dei reclami
è disponibile su richiesta.

Simulazioni - Protezione della clientela la distribuzione assicurativa...

1

Tutta la documentazione prodotti è pronta in vista dell'appuntamento con la mia cliente. Ho anche già scelto le sue opzioni; sbrigheremo rapidamente anche le formalità di consulenza: in 1 ora non ho tempo per fare tutto.



Un modulo precompilato per raccogliere le esigenze della vostra cliente non va sbrighato come una semplice formalità. Parimenti, non dovete presentarle un insieme di opzioni già selezionate per risparmiare tempo.



La raccolta dei bisogni e delle esigenze del cliente (questionario demands & needs) è la base della vostra consulenza. Il questionario demands & needs previsto dalla regolamentazione IDD, costituisce un dovere così come l'offerta di un raffronto tra vari prodotti o varie opzioni di uno stesso prodotto.

2

Lavoro nell'ambito della distribuzione di un assicuratore da vari anni. Come mi è stato richiesto, ho inviato la dichiarazione di onorabilità e terminato le mie ore di formazione. Non faccio obiezioni ma è veramente utile nel mio caso?



Complimenti per aver seguito le disposizioni aziendali. Ebbene sì, è utile, anzi indispensabile poiché si tratta di obblighi normativi.



La capacità professionale è uno dei cardini della Direttiva IDD. Essa comprende una sezione "onorabilità & competenza" del management e del personale coinvolto nella distribuzione, e una sezione "Formazione" (30 ore all'anno).

... e la gestione dei reclami

1

Ho appena ricevuto un altro reclamo della Signora Dulac. Eppure, le ho già risposto ... Le invierò la stessa lettera (non c'è niente di nuovo!) un po' più tardi.



Se la cliente ha scritto di nuovo, ciò significa che la risposta non era soddisfacente o è risultata poco convincente. Rileggete attentamente il suo reclamo per fornirle una risposta adatta su ogni punto. E subito!



La clientela deve contare su un'efficace gestione dei reclami, uguale e armonizzata, indipendentemente dal profilo del cliente o dal contesto del suo reclamo.

2

Diversi clienti ci hanno segnalato lo stesso problema con un gestore, poco rispettoso dei tempi di trattamento. Ciò diventa preoccupante, penso che bisognerebbe fare qualcosa.



Avete completamente ragione. Questi reclami convergono per evidenziare un disservizio presso il gestore. Si impone una valutazione dei suoi procedimenti e sul rispetto dei tempi.



Fra le buone prassi, l'ACPR¹ in Francia raccomanda di attuare eventuali azioni correttive partendo dai disservizi identificati attraverso i reclami.

¹ Autorità amministrativa indipendente che controlla le attività delle banche e delle compagnie assicurative in Francia.

1.3 Prevenzione della discriminazione e del *mobbing*

Che cos'è la discriminazione?

La discriminazione è il trattamento sfavorevole di una persona fisica:

- a causa soprattutto delle sue origini, invalidità, opinioni, sesso, orientamento sessuale, età, apparenza fisica, nome, gravidanza, credenze, situazione familiare... (criteri definiti dalla legge nazionale),
- **e** che provocano una violazione del principio di uguaglianza fra le persone particolarmente per l'accesso a un diritto come l'impiego, la remunerazione, la crescita professionale, la protezione sociale, la formazione... (situazioni considerate dalla legge nazionale).

La discriminazione è punita dalla legge.

- **La discriminazione è diretta:** essa si fonda su uno dei criteri definiti dalla legge.
- **La discriminazione è indiretta:** il trattamento disuguale risulta da un provvedimento apparentemente neutro, correlato a uno dei criteri succitati, salvo giustificazione obiettiva.
- Può trattarsi solo dell'**incitazione** o dell'**istruzione** data per discriminare.

Che cos'è il *mobbing*?

Il *mobbing* è un atto o un commento negativo (talvolta ripetuto) sul piano morale o fisico.

- Il *mobbing* degrada le condizioni di lavoro.
- Il *mobbing* può causare una violazione dei diritti, della dignità, un'alterazione della salute fisica o mentale della persona nonché della sua crescita professionale.

Il *mobbing* è punito dalla Legge e sanzioni disciplinari sono previste.

- Il *mobbing* può presentarsi sotto diverse forme (morale, sessuale, ...).
- **La discriminazione può prendere una forma di *mobbing* se si fonda su uno dei criteri definiti dalla legge.**

✓ Ciò che devo fare...

- Astenermi da qualsiasi comportamento (proposito o atto) capace di generare una situazione discriminante o *mobbing*.
- Dare prova di rispetto altrui, e, in quanto manager, accertarmi del rispetto reciproco dei collaboratori del mio *team*.
- Ricorrere al sistema di prevenzione dei rischi psicosociali o di assistenza psicologica attuata in seno a CNP Assurances.

✗ Ciò che non devo fare:

- Suscitare una situazione discriminante (seppure indiretta) o incitare a discriminare.
- Commettere qualsiasi atto capace di generare un trattamento differenziato e ingiustificato dei collaboratori, in base ai criteri discriminanti definiti dalla Legge.
- Tacere di fronte ad una situazione di cui sono testimone o vittima
- Isolarmi.

La mia priorità: il rispetto di ognuno

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

- Il Gruppo CNP Assurances si è impegnato in favore della qualità della vita sul lavoro, le pari opportunità, l'equo trattamento e lo sviluppo professionale.
- Il Gruppo CNP Assurances lotta contro le discriminazioni e gli stereotipi.
- Il Gruppo accompagna le persone in situazione di disabilità, previene i rischi psicosociali, sostiene il rispetto dell'equilibrio fra vita privata e vita professionale.
- I collaboratori si avvalgono di un sistema di prevenzione e di assistenza.

Il nostro approccio RSI è pubblicato e consultabile [sul sito istituzionale](#) di CNP Assurances.

Simulazioni: Prevenzione della discriminazione ...

1

Un'impresa che rifiuta di assumere una persona invalida, quando le mansioni da compiere sono perfettamente compatibili con il suo stato, discrimina il candidato con un trattamento sfavorevole a causa della predetta invalidità.



Questo criterio discriminante è vietato dalla Legge. Inoltre, tale rifiuto concerne un campo specificato dalla Legge, ossia l'accesso all'impiego.



Si tratta di un caso di discriminazione diretta vietato dalla legge.

2

Un'impresa impone come criterio per l'assunzione quello della statura dei candidati.



Può risultarne una discriminazione indiretta poiché le donne sono mediamente più basse degli uomini.



Questa situazione non è accettabile, a meno che la natura del lavoro da svolgere richieda una particolare condizione fisica.

... e del mobbing

1

Un collaboratore subisce comportamenti ripetuti che consistono nel suo allontanamento mediante delocalizzazione dal suo ufficio, diminuzione delle sue responsabilità, omissione volontaria di invitarlo alle riunioni.



La sua salute mentale e fisica, nonché il suo avvenire professionale, sono alterati.



Per garantire l'integrità e la salute dei dipendenti, avete la possibilità di utilizzare i presidi dedicati (whistleblowing, referente mobbing, mediazione sociale interna, servizio di salute sul lavoro...).

2

Una dipendente subisce commenti o comportamenti a connotazione sessuale.



Tali comportamenti offendono la sua dignità e la pongono in una situazione intimidatoria, ostile o degradante.



Non è necessaria la ripetizione di un comportamento per caratterizzare l'aggressione di questa natura. I presidi dell'impresa si applicano a tutte le forme di mobbing.

1.4 Rispetto della salute e della sicurezza

Rispetto della salute e della sicurezza

La salute fisica e mentale nonché la sicurezza dei lavoratori sono di primaria importanza per il Gruppo CNP Assurances.

A tal fine CNP Assurances si è dotata di un Servizio di Tutela della Salute e Sicurezza sul Lavoro, composto da consulenti esperti del settore.

CNP Assurances riserva grande attenzione sia alla salute fisica che mentale dei suoi dipendenti, concentrandosi sulla prevenzione del rischio di disturbi muscolo-scheletrici, fatica visiva, sedentarietà; in aggiunta: prevenzione dei rischi psicosociali, lotta contro le discriminazioni, mobbing e abusi sessisti, oppure la prevenzione di livelli eccessivi di assenteismo.

Il Gruppo CNP Assurances è favorevole alla concertazione con le parti sociali per stringere accordi sulla qualità della vita sul lavoro e l'equilibrio fra vita privata e vita professionale. CNP Assurances in Francia ha stretto il primo accordo QVL (Qualità di Vita sul Lavoro) nel 2017.



Ciò che devo fare...

- Rispettare un giusto equilibrio tra vita professionale e vita personale.
- Sensibilizzare e supervisionare il rispetto della salute e della sicurezza di ognuno.
- Preservare il rispetto del diritto alla disconnessione.



Ciò che non devo fare:

- Programmare riunioni fuori dell'orario di lavoro.
- Inviare e-mail professionali durante i miei periodi di riposo.
- Non rispettare l'intervallo di pausa visiva.

Le mie priorità: la mia salute, la mia sicurezza e quelle altrui

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

Il rispetto della salute e della sicurezza delle persone sul lavoro è una priorità per il Gruppo CNP Assurances.

CNP Assurances ha attuato un insieme di presidi interni di valutazione e prevenzione dei rischi psicosociali, assicurati e coordinati da diverse unità organizzative interne.

Simulazioni: Rispetto della salute e della sicurezza

1

Un disagio sul vostro posto di lavoro?



Potete chiedere al consulente del Servizio di Salute sul Lavoro o al medico competente di verificare l'**ergonomia del vostro ambiente di lavoro** e, se necessario, adattarlo, che si tratti di un posto di lavoro individuale o di una situazione di lavoro collettivo.



È possibile una valutazione personalizzata della propria postazione videoterminale, come pure una formazione dedicata sui sintomi di allarme e sulla postura.

2

Sono sovraccarica di e-mail e informazioni. La loro consultazione e gestione sono particolarmente impegnativi. Sono tutte informazioni utili? Quali sono le alternative?



La Guida sulle buone pratiche di comunicazione via strumenti digitali è a disposizione dei dipendenti di CNP Assurances. La Guida tratta il diritto alla disconnessione, presenta gli eccessi e fornisce consigli per un migliore utilizzo degli strumenti digitali.

3

Sono in situazione di sofferenza professionale e/o personale e d'isolamento di fronte alle mie difficoltà.



In questo caso posso rivolgermi senza timore al servizio dedicato alla salute e sicurezza sul lavoro/medico competente.

Qualsiasi informazione concernente la salute, la vita privata e la vita professionale dei dipendenti è protetta dal segreto medico. A seguito del consulto, il medico del lavoro può intervenire presso il datore di lavoro con l'accordo del dipendente.

4

Mi trovo in una situazione urgente. Cosa devo fare?



- Componete il numero di emergenza Contattate l'addetto al primo soccorso nell'attesa che arrivino i soccorsi.



Potete informarvi sui corsi di PLS (Primo Soccorso sul Lavoro) presso il servizio Formazione della vostra entità per apprendere i gesti semplici che salvano la vita.



2

Il rispetto dei beni e delle risorse del Gruppo

2.1 Lotta contro la frode interna e esterna.....	21
2.2 Prevenzione e lotta contro l'appropriazione indebita di beni o di fondi, una forma di frode che può essere esterna, interna o mista.....	23
2.3 Circolazione delle informazioni e comportamento sui social network.....	25

2.1 Lotta contro la frode interna e esterna

Che cos'è la frode?

La frode consiste in un'azione (o un'omissione) deliberata volta a ottenere, con mezzi illegali e/o contrari alle regole interne, per sé o per i terzi, un vantaggio diretto o indiretto. La frode può essere interna, esterna o mista.

Quali sono i rischi?

- Per l'impresa, i suoi clienti e *partner* commerciali: forti **impatti finanziari e giudiziari**, un rischio di **reputazione correlato** a una perdita di fiducia nel mercato e persino all'**interdizione dell'attività**;
- Per i dipendenti: un forte rischio psicologico in un ambiente di lavoro divenuto ostile e conseguente perdita di fiducia nell'impresa o in sé stessi per coloro che sono stati manipolati.

Quali sono le sanzioni?

Il soggetto attivo della frode si espone a vari rischi di sanzioni:

- Sanzioni **civili**, specifiche del codice delle assicurazioni in caso di falsa dichiarazione di un assicurato.
- Sanzioni **penali** che prevedono pene detentive e sanzioni pecuniarie, per furto, truffa, appropriazione di identità altrui o di fondi altrui, abuso di fiducia, falso in atto pubblico e abuso di beni sociali.
- Sanzioni **disciplinari**, proporzionali ai fatti contestati e accertati: dalla semplice ammonizione alla sospensione fino al licenziamento.



Ciò che devo fare...

- Astenermi da ogni cattiva condotta, primo passo verso la frode.
- Rilevare le situazioni a rischio e i segnali di allerta.
- Utilizzare gli strumenti di segnalazione messi a mia disposizione e fare riferimento al superiore gerarchico.
- Segnalare carenze nei controlli capaci di favorire una frode.



Ciò che non devo fare:

- Coprire delle attività affini a una frode.
- Lasciarmi coinvolgere in un atto fraudolento da una circostanza particolare.
- Gestire una pratica da solo.

La mia priorità: difendere la mia impresa e impedire le condizioni che favoriscono la frode

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

CNP Assurances mette a disposizione dei collaboratori del Gruppo un indirizzo di posta elettronica per le segnalazioni dirette: da utilizzare per trasmettere immediatamente qualsiasi caso o tentativo di frode.

I collaboratori possono anche rivolgersi alla Direzione *Compliance* di Gruppo utilizzando la piattaforma di *whistleblowing*.

**La nostra politica di Gruppo sulla lotta alle frodi
è disponibile su richiesta.**

Un **tentativo di frode** seppure fallito è considerato come una frode. Fornire informazioni precise a un soggetto attivo in una frode, anche senza incitarlo a commettere il reato, è considerato come **complicità in una frode** e quindi passibile di sanzioni.

Simulazioni: Lotta contro la frode interna ...

1

Ho appena constatato nuove linee nel conto fornitori nella mia base Acquisti. Strano, le prestazioni sono un doppione con la scrittura esistente e le coordinate bancarie sono tutte identiche ... Che cosa devo fare?



Avvertite immediatamente la Funzione Anti-frode o la Direzione *Compliance* della vostra Impresa. Le false linee di conto fornitori possono essere state velocemente create da qualcuno che ha abusato del proprio potere per associarle al conto bancario personale.



Il soggetto attivo della frode agisce quando si accorge di una falla nei presidi di controllo interno o un'assenza di procedura. Una segnalazione interna è la prima soluzione.

2

Mio fratello mi ha accompagnato nella trasferta di una settimana presso un partner regionale. Una settimana molto lunga davvero; una sera abbiamo anche cenato insieme. Includerò i nostri pasti alla mia nota spese, l'impresa me lo deve!



Un tale comportamento è del tutto inaccettabile. La trasferta professionale non giustifica il rimborso delle spese personali indebite da parte dell'impresa a titolo di "compenso".



Utilizzare il proprio impiego per arricchirsi personalmente abusando deliberatamente delle risorse aziendali costituisce una frode interna.

... e la frode esterna

3

Un nostro fornitore abituale mi ha telefonato in contabilità per modificare le sue coordinate bancarie. Mi invierà il suo Iban un po' più tardi. Perfetto, è importante che i dati siano aggiornati per il prossimo pagamento.



Non avete nessuna garanzia di avere parlato con il vostro fornitore. L'appropriazione d'identità nella frode esterna è storia vecchia!



Questa modalità operativa concerne l'80 % delle imprese vittime di frode: sono colpite soprattutto le società di grandi dimensioni.

4

Un assicurato si stupisce al telefono di non avere notizie del suo contratto da 3 anni. Eppure, molti prelievi parziali sono stati effettuati in questo periodo.



Verificando attentamente i documenti che corredano le richieste dei riscatti, potrete osservare evidenti anomalie: loghi troncati, errori di ortografia, sviste nel cognome, rinvii regolamentari approssimativi. E verificate anche se l'indirizzo postale non è stato modificato ...



La frode documentale prospera quando i tempi di trattamento sono stringenti. Dedicare il giusto tempo allo studio accurato dei documenti permette di combattere le frodi.

2.2 Prevenzione e lotta contro l'appropriazione indebita di beni o di fondi, una forma di frode che può essere esterna, interna o mista.

L'abuso di beni aziendali (ABS) e l'abuso di fiducia sono forme di **appropriazione indebita di fondi o di beni** di un patrimonio aziendale a titolo personale.

- **L'abuso di beni aziendali** è un reato che si applica solo al *management* (per esempio presidente, direttore generale, amministratore delegato). L'abuso consiste nell'utilizzare, con dolo, i beni o i crediti della società, contro gli interessi di quest'ultima, a fini personali o per favorire un'altra società o impresa in cui il soggetto attivo della frode ha un interesse diretto o indiretto.
- **L'abuso di fiducia** è un reato che riguarda tutti noi. Tale reato si concretizza quando una persona sottrae, intenzionalmente e con altrui danno, fondi, valori oppure altri beni che gli sono stati affidati e che ha accettato con l'obbligo di renderli, rappresentarli o di farne un determinato uso. I dipendenti utilizzano le risorse e i beni messi a loro disposizione in coerenza con le rispettive mansioni e nell'interesse del Gruppo CNP Assurances.

L'appropriazione indebita è un'azione ma anche un'omissione. Essa può prendere tre forme: un **uso abusivo**, una **restituzione tardiva** o un'assenza di restituzione.

Qualsiasi appropriazione indebita di fondi o di beni è severamente punita dalla Legge.

Si tollera l'uso personale, **occasionale e ragionevole dei beni aziendali** aziendali (telefoni fissi e cellulari, posta elettronica, accesso Internet, stoccaggio e scambio di *file*) nell'ambito delle necessità della vita quotidiana e personale se ciò non incide in maniera rilevante sul proprio lavoro.

È conforme alla legislazione e alla regolamentazione in vigore, e non ostacola il corretto funzionamento o la sicurezza dei sistemi informativi e non minaccia l'interesse, la responsabilità e/o la reputazione dell'impresa.

✓ Ciò che devo fare...

- Astenermi da qualsiasi azione assimilabile a un abuso di beni aziendali o a un abuso di fiducia.
- In caso di sospetto di un tale comportamento, informare il mio diretto superiore gerarchico o il Responsabile Compliance di Gruppo (direttamente o mediante il tool di *whistleblowing*).

✗ Ciò che non devo fare:

- Danneggiare i beni aziendali assegnati (documentazione, auto, materiale informatico...).
- Utilizzare i beni e le risorse aziendali a fini personali.

La mia priorità: utilizzare le risorse in modo appropriato

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

Le regole da rispettare sono iscritte nel Codice di condotta e in Francia queste regole fanno parte anche del Regolamento Interno a cui il Codice è allegato. Si attende un comportamento esemplare da parte di tutti i dirigenti delle entità del Gruppo.

Simulazioni

Prevenzione e lotta contro l'appropriazione indebita di beni o di fondi

1

Uno dei membri del mio *team* esercita, oltre al suo impiego, un'attività di consulenza e utilizza, a tale fine, i nomi dei clienti messi a sua disposizione dal Gruppo CNP Assurances.



Se rilevate una situazione simile, dovete parlarne direttamente con il vostro superiore gerarchico oppure con il Responsabile *Compliance* di riferimento. Si potrebbe trattare di un caso di abuso di fiducia.



Con perfetta cognizione di causa, il dipendente sottrae - per il proprio uso personale ma a danno dell'impresa - un file informatico contenente informazioni confidenziali; detto file era stato messo a sua disposizione per uso strettamente legato all'espletamento delle sue mansioni lavorative.

2

Un dirigente utilizza un'auto messa a sua disposizione dall'impresa che dirige. Posteggia male e fa pagare le multe personali all'impresa stessa.



Facendo pagare le sue multe stradali alla sua impresa, il dirigente usa fondi di quest'ultima, abusivamente e deliberatamente a fini personali. È un caso di abuso di beni /fondi aziendali.



Tutti i beni di una società, materiali (edilizia, stock, denaro liquido, veicoli ecc...) o immateriali (crediti, marchi, clientela ecc...) possono essere oggetto di un abuso di beni aziendali. La violazione è grave, tanto più che ogni dirigente ha un dovere di esemplarità.

3

Il computer e la stampante di casa non funzionano, ma mio marito deve urgentemente modificare il suo CV e stamparlo. Posso modificare questo CV e stamparlo in ufficio?



L'utilizzo delle risorse aziendali (computer e stampante professionali per esempio) per documenti personali è tollerato e possibile purché sia eccezionale e ragionevole.



Ciò non deve intralciare la vostra attività professionale: quindi sarà opportuno avvalersi di questa tolleranza eccezionale fuori dell'orario di lavoro.

4

Un collaboratore sottrae gli assegni che gli sono affidati nell'ambito delle sue mansioni e ne modifica l'ordine per incassarli.



Si tratta di un furto o di un abuso di fiducia? È un caso **di abuso di fiducia**.



L'impiegato sottrae deliberatamente gli assegni che gli sono stati affidati e si impadronisce dei fondi, a danno dell'impresa.

Il furto implica una sottrazione fraudolenta, mentre nel caso di un abuso di fiducia, il bene (nella fattispecie l'assegno) viene affidato volontariamente al dipendente. È fraudolento l'uso di questo bene da parte del dipendente.

2.3 Circolazione delle informazioni e comportamento sui *social network*

Ogni dipendente è tenuto ad un **obbligo di riservatezza professionale**, all'interno e all'esterno dell'Impresa:

- **Nell'ambito delle sue mansioni.**
- **Fuori della sua attività professionale**, in particolare durante l'utilizzo di piattaforme di condivisione su Internet (forum, blog, social, ecc.).

Considerando globalmente tutti i supporti di comunicazione, l'**uso responsabile** dei social impone una **vigilanza costante**.

Quali sono i rischi?

Qualsiasi divulgazione o pubblicazione può nuocere al Gruppo CNP Assurances e all'insieme delle sue parti interessate (clienti, *partner*, collaboratori, azionisti ecc....).

Gli impatti possono essere di ordine commerciale, finanziario, giuridico o a livello di reputazione.

Quali sono le sanzioni?

Un messaggio pubblicato su un *forum*, *social* o qualsiasi altro sito prevede la responsabilità del suo autore e può costituire una prova o un principio di prova nell'ambito di una procedura giudiziaria o disciplinare. **Qualsiasi comportamento inopportuno è sanzionato dalla Legge e/o dal datore di lavoro.**



Ciò che devo fare...

- Adottare in qualsiasi circostanza un atteggiamento riservato, cortese, rispettoso e misurato.
- Conformarmi al dovere di riservatezza e lealtà, al rispetto del segreto professionale (segnatamente durante il trattamento di dati medici, finanziari, a carattere personale).



Ciò che non devo fare:

- Parlare a nome della mia Impresa.
- Utilizzare la posta elettronica personale a fini professionali.
- Utilizzare o comunicare informazioni concernenti l'Impresa o da questa provenienti, che non vanno divulgate o che potrebbero recare danno all'Impresa.

La mia priorità: preservare gli interessi del Gruppo CNP Assurances

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

In Francia, dove risiede la sede centrale di CNP Assurances, oltre al Codice di condotta, è stata elaborata una Guida sul buon uso dei *social*, nonché una Carta di utilizzo delle risorse del sistema d'informazione.

Vari referenti, in comunicazione interna e in comunicazione esterna, sono a disposizione dei dipendenti.

La Guida sul buon uso dei social
è disponibile su richiesta.

Simulazioni

Circolazione delle informazioni e comportamento sui *social network*

1

La differenza tra:

- Parlare della mia Impresa: è possibile; in questo caso devo rispettare la confidenzialità delle informazioni.

E

- Parlare a nome della mia Impresa, che ha i suoi propri canali di comunicazione: questo non è possibile, soprattutto sui *social*.



Posso condividere le informazioni che la mia impresa invia sui propri canali pubblici, senza denaturare i contenuti o utilizzarli per nuocere al mio datore di lavoro o alle sue parti interessate.

Alla sede centrale di CNP Assurances, se l'informazione da condividere proviene dall'intranet sarà individuata dall'etichetta "Condivido".

2

Un celebre giornalista si presenta davanti alla sede sociale della vostra impresa e vi interroga sul caso di un assicurato. Che cosa fate?

Una sola scelta possibile:

1. Gli rispondo volentieri su un *social*. 😊
2. Scappo a gambe levate. 😊
3. Annoto la sua domanda, le sue coordinate, e gli preciso che il nostro servizio comunicazione esterna gli fornirà una risposta. 😊



È opportuno contattare prontamente il servizio di comunicazione esterna della vostra impresa, che è il solo abilitato a comunicare direttamente con i giornalisti.

La comunicazione con i giornalisti è soggetta ad autorizzazione. Informatevi presso la vostra filiale per il rilascio della suddetta autorizzazione.

3

Desidero pubblicare sui *social* un testo non mio e la foto che lo illustra.



*I diritti d'autore e la proprietà intellettuale soddisfano esigenze legali che si applicano anche sui *social*. Potete citare un testo indicando però il nome dell'autore, oppure citare la fonte della vostra informazione.*

E se voglio pubblicare la foto con tutto il mio team?



Potete pubblicare una foto o un video dei vostri colleghi ma tassativamente con il loro preventivo consenso, secondo quanto previsto dalla legislazione nazionale.

4

Il mio servizio prospetta di aprire, su un *social*, un conto o una pagina a nome della sua entità, filiale di CNP Assurances. È realizzabile?



Questa iniziativa è possibile, ma inquadrata e convalidata dalla direzione della comunicazione e del marketing strategico.

3

Il rispetto e l'etica nella condotta degli affari

3.1	Prevenzione e gestione dei conflitti di interessi.....	28
3.2	Pratiche commerciali: per una concorrenza leale.....	30
3.3	Lotta contro la corruzione e il traffico d'influenze.....	32
3.4	Lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo, rispetto dei provvedimenti concernenti le sanzioni economiche e finanziarie - Dispositivo di sicurezza finanziaria.....	34
3.5	Prevenzione degli abusi di mercato.....	36



3.1 Prevenzione e gestione dei conflitti di interessi

Che cos'è un conflitto di interessi?

In via generale, un conflitto di interesse nasce da una situazione in cui gli interessi personali entrano in conflitto con gli interessi dell'Impresa, immediati o a lungo termine.

Questo può concernere anche gli interessi di un'altra società appartenente al Gruppo.

Il rischio: rimettere in discussione l'obiettività di una decisione, e quindi la lealtà di un attore verso il Gruppo, creare un dubbio sulla sua imparzialità, generare una lesione della reputazione per il Gruppo e persino una perdita finanziaria o tecnica.



Ciò che devo fare...

- Dichiarare qualsiasi situazione capace di costituire un conflitto di interessi.
- Avvisare il mio superiore gerarchico o la Direzione Compliance in caso di cambiamento della situazione personale se ciò può creare un conflitto di interessi.
- Evidenziare la mia situazione con le Risorse Umane in caso di una mobilità.



Ciò che non devo fare:

- Tacere sulla mia situazione di conflitto pur sapendo che sarebbe oggettivamente da dichiarare.
- Rifiutare, per principio, di formalizzare una dichiarazione quando non sono affatto in situazione di conflitto di interessi.
- Nascondere relazioni personali con terzi rivelate trattando una pratica.

La mia priorità: la trasparenza e la comunicazione

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

Si domanda ad ogni dipendente di dichiarare - nella massima trasparenza - ogni potenziale conflitto di interessi mediante apposito modulo. Le situazioni dichiarate sono analizzate dal Responsabile *Compliance* della Filiale e, se necessario, la situazione è gestita in collaborazione con il *manager* di riferimento.

La nostra politica di Gruppo Conflitti di interessi
è disponibile su richiesta.

Simulazioni: Prevenzione e gestione dei conflitti di interessi

1

Mio marito è responsabile delle vendite presso un nuovo fornitore della mia Impresa, scelto dalla Direzione acquisti in cui lavoro: si pone un problema?



Occorre parlare al proprio Responsabile. Talune delle tue mansioni possono lasciare intendere che un conflitto di interessi sia all'origine della scelta del fornitore.



Potrebbe essere necessario rivedere l'assegnazione di talune mansioni per preservare l'immagine dell'impresa e non dare l'impressione di un conflitto di interessi.

2

Lavoro nella funzione Finance e il mio *manager* mi domanda di contattare l'*asset manager*, interlocutore abituale di un collega assente. Orbene, questo *asset manager* gestisce il mio portafoglio di azioni personali. Non pensavo che avrei vissuto, un giorno, una situazione simile.



Non è troppo tardi per informare il proprio *manager* di riferimento in modo che passi l'operazione a un collega. Dovrai però aggiornare il modulo sul conflitto di interessi e inviarlo subito alla *Compliance*!



Il modulo di dichiarazione di conflitto d'interessi è stato elaborato per evitare queste situazioni. Niente di irreparabile se agite in tempo e nella massima trasparenza.

3

Distribuisco i prodotti del mio datore di lavoro per convincerlo della mia competenza, mi attivo con le mie conoscenze senza distinzione di *target*!



Questa determinazione non giustifica la vendita di qualsiasi prodotto indifferentemente a tutti. La regolamentazione europea sulla distribuzione dei prodotti assicurativi impone certe norme. Il vostro interesse personale non deve prevalere sulla consulenza dovuta al cliente. Il prodotto deve essere in linea con i bisogni dello stesso.



Gli obblighi regolamentari dell'Unione europea si applicano per principio a tutto il Gruppo. Le entità fuori dall'UE sono invitate a rispettare detti principi; pertanto, regole analoghe possono esistere localmente.

4

Gestisco contratti di assicurazione sulla vita nell'unità organizzativa di *back-office*. Un beneficiario domanda il pagamento del capitale per decesso dell'assicurato. Questo beneficiario è un'amica intima, che cosa devo fare?



Occorre avvertire subito il proprio Responsabile diretto per informarlo della situazione. Spetta a lui designare un'altra collega per gestire la richiesta di liquidazione.



Non appaiono similitudini nei nomi eppure siete in situazione di conflitto di interessi. In caso di contestazione di terzi sul pagamento, la vostra situazione faciliterebbe le decisioni dell'impresa.

3.2 Pratiche commerciali: per una concorrenza leale

Che cos'è la concorrenza leale?

Per essere "leale", la concorrenza presuppone il divieto di **certe pratiche**: intesa illecita, abuso di posizione dominante, violazione delle regole che regolano gli appalti, denigrazione ... Queste pratiche sono previste dalla regolamentazione europea e locale.

È vietato inoltre ogni **comportamento contrario agli usi e alle abitudini professionali** che configuri un comportamento sleale.

Quali sono i rischi?

Il mancato rispetto delle regole della concorrenza comporta un rischio di sanzioni pecuniarie, risarcimento dei danni con interessi elevati e danni alla **reputazione**. Possono esserci anche conseguenze sul contenuto e la **validità degli impegni contrattuali**.

Quali sanzioni?

Queste inadempienze possono comportare pesanti **sanzioni** (fino al 10% del fatturato mondiale consolidato) per CNP Assurances e **sanzioni disciplinari e persino penali** per i dirigenti e i dipendenti coinvolti.



Ciò che devo fare...

- Evitare qualsiasi possibilità di fraintendimento rispetto ai miei scambi con una controparte commerciale.
- Conservare qualsiasi traccia d'informazione ricevuta da un cliente o da un *broker* a proposito della concorrenza.



Ciò che non devo fare:

- Diffondere informazioni sensibili su un concorrente.
- Utilizzare le informazioni riservate fornite da un concorrente.

La mia priorità: la lealtà dei miei impegni

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

Il Gruppo CNP Assurances si impegna - ovunque nel mondo - a rispettare la libera concorrenza. Il Gruppo mette in opera un approccio atto a prevenire i rischi relativi alle pratiche concorrenziali, mettendo a disposizione dei dipendenti un insieme di regole e buone pratiche: essi potranno identificare allora i comportamenti vietati e le situazioni rischiose.

La nostra politica di Gruppo sulla concorrenza è disponibile su richiesta.

Simulazioni: pratiche commerciali per una concorrenza leale

1

A breve dovrò incontrare un concorrente per la negoziazione di un accordo di co-assicurazione. Sarà l'occasione per scambiare ogni tipo d'informazione "off the record"!



Al contrario, occorre badare che gli scambi d'informazioni necessari a questo accordo non eccedano ciò che è strettamente indispensabile alla sua conclusione. Pertanto, è opportuno verificare con la Funzione Legale che l'oggetto dell'accordo di coassicurazione non evidenzii profili di concorrenza leale.

2

La mia divisione ha appena fissato un incontro per un accordo di *partnership* strategica. Non c'è tempo da perdere perché ho saputo che altri attori del mercato sono stati contattati.



Occorre un po' di tempo per verificare - con la Funzione Legale - che l'oggetto della *partnership* non rischi di ledere i profili di concorrenza. A monte della conclusione dell'accordo è anche opportuno fare firmare rigorosi accordi di confidenzialità approvati dalla Funzione Legale.

3

La mia collega ha appena ricevuto una e-mail un po' particolare da un concorrente: informazioni sulla sua futura politica tariffaria ... Che cosa può rispondere la mia collega?



La collega non deve affatto rispondere ma avvertire la Funzione Legale. Una risposta ufficiale informerà il mittente che la sua e-mail è stata distrutta e che il Gruppo CNP Assurances rifiuta tali comunicazioni.

4

Durante una formazione esterna, un collega di un'impresa concorrente che ricopre il tuo stesso ruolo, ti contatta per uno scambio informale sulle vostre politiche tariffarie rispettive.



Si richiede la massima vigilanza ed evitare qualsiasi scambio capace di violare le leggi *antitrust* e il diritto della concorrenza. Dovete fargli comprendere che non lo seguirete in merito e, se necessario, tagliate corto.

3.3 Lotta contro la corruzione e il traffico d'influenze

Che cos'è la corruzione?

La corruzione consiste nello sviare la funzione di una persona mediante promesse, doni o vantaggi reali, al fine di ottenere il compimento di un atto, o l'astensione dal medesimo, voluto dalla sua funzione.

La corruzione è punita dalla Legge.

- Dare un vantaggio per ottenere un trattamento di favore? È un atto di **corruzione attiva**.
- Offrire un vantaggio per ottenere un trattamento di favore? È un **tentativo di corruzione**.
- Chiedere o accettare un vantaggio per ottenere un trattamento di favore? È un atto di **corruzione passiva**.

Che cos'è il traffico d'influenze?

È un caso aggravato di corruzione poiché concerne una **persona pubblica** onde influire su una **decisione pubblica**.



Ciò che devo fare...

- Considerare una situazione professionale con la massima obiettività.
- Fare prevalere l'interesse della mia struttura, della mia impresa, del Gruppo, sul mio interesse personale.
- Pensare e agire a lungo termine, piccolo regalo = grandi effetti.



Ciò che non devo fare:

- Accettare senza riflettere regali o inviti di terzi.
- Dimenticare che il mio interlocutore è una persona pubblica.
- Assumermi un rischio entrando in una relazione d'affari sulle basi di un interesse personale.

La mia priorità: l'interesse del Gruppo e un monitoraggio continuo

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

"Tolleranza zero" sulla corruzione sotto tutte le sue forme.

I principi da rispettare sono quelli della politica di Gruppo sulla Lotta contro la corruzione e il traffico d'influenze.

In particolare, è vietato accettare e fare un regalo o effettuare un invito superando gli importi fissati dalla politica di Gruppo per regali e ospitalità; questi ultimi sono - per principio - formalmente vietati nei confronti di una persona pubblica.

Le nostre politiche di Gruppo di Lotta contro la corruzione e il traffico d'influenze e Gift & Hospitality sono disponibili su richiesta..

CNP Assurances è iscritta in Francia al registro dell'Alta Autorità "pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP)", l'Autorità competente della supervisione e trasparenza pubblica.

Sussiste l'obbligo per CNP Assurances di dichiarare ogni anno le azioni di "lobbying" condotte con le istituzioni pubbliche.

Simulazioni: Lotta contro la corruzione ...

1

Voi convalidate un contratto di sub-appalto per la vostra entità. Nella versione finale ricevuta per la firma, la clausola di non-concorrenza è sparita. E contemporaneamente ricevete dal sub-appaltatore un bel regalo!



Prima cosa da fare: avvertire il vostro responsabile di riferimento. Se quest'ultimo pensa che la relazione d'affari può proseguire, rinviare il documento corretto e restituire il regalo al mittente.



Non siete responsabili di un tentativo di corruzione. Invece, il Gruppo attende da voi un'informazione chiara e una netta posizione di rifiuto.

2

Sono appena stata incaricata del compito di gestire dei fondi per sponsorizzare la mia struttura. Budget cospicuo e numerosi candidati ... ho piena libertà di scelta. Tentazione di favorire coloro che mi propongono una "ricompensa".



Avete la responsabilità di scegliere con la massima imparzialità ciò che valorizza di più l'immagine della vostra struttura. Non dovete – in nessun caso – accettare la benché minima contropartita. Rammentate anche alla vostra direzione di formalizzare le regole di attribuzione e di diffonderle.



Anche se dissimulato, un atto di corruzione ha conseguenze spesso gravi sull'impresa. Anche se dissimulato, può sempre tornare a galla ...

... E il traffico di influenze

Il traffico di influenze si presenta nei rapporti con le persone pubbliche. I dirigenti e i loro assistenti sono quindi esposti:

1

Direttore della mia entità, sono in trattativa con una struttura pubblica. Indubbiamente devo prendere qualche precauzione. E io che sono membro di un comitato dirigente, sono in contatto con i pubblici poteri. Quale posizione adottare? Sono l'assistente di un Direttore molto sollecitato dal ministero che supervisiona il circuito di distribuzione ...



Tenete presente che il vostro interlocutore è una persona pubblica. **Da escludere inviti e regali**, quindi niente da dare e niente da ricevere proprio per non creare l'impressione di un tentativo per influenzarlo.

Anche un collaboratore qualsiasi può essere coinvolto, un giorno:

2

Responsabile della *partnership* con un Comune, ho l'occasione di invitare il sindaco all'Opera. Un'opportunità per appoggiare gli interessi della mia impresa in piena discussione dei *budget* municipali, no?



No, non è affatto un'opportunità. Agendo così non curate gli interessi della vostra Impresa a lungo termine. Evidenziate invece la qualità del servizio reso!



La vostra intenzione è lodevole ma il mezzo è inappropriato e formalmente vietato dal Gruppo. È un mezzo dissimulato di fare pressione su un eletto per influenzare la sua decisione.

3.4 Lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo, rispetto dei provvedimenti concernenti le sanzioni economiche e finanziarie - Dispositivo di sicurezza finanziaria

Che cos'è il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo?

Il **riciclaggio di capitali** consiste nel riciclare proventi finanziari di origine criminale per **mascherarne l'origine illegale**: vendita illegale di armi, contrabbando, traffico di stupefacenti, circuiti di prostituzione, truffa, frode informatica, ecc....

Il criminale può allora **"pulire" guadagni ottenuti illecitamente** e approfittare di questi benefici illeciti pur proteggendo la loro origine.

Il riciclaggio di capitali è passibile di sanzioni penali

L'opacità di un tale circuito favorisce le utilizzazioni anch'esse criminali dei fondi "riciclati". Il riciclaggio di capitali è quindi diventato indissociabile da un flagello mondiale, il **finanziamento del terrorismo**.

Per combatterlo occorre impedire l'accesso al sistema finanziario ai terroristi, ai loro circuiti e agli Stati che cercano di dotarsi di armi di distruzione di massa, in particolare mediante provvedimenti concernenti le sanzioni economiche e finanziarie, come il blocco dei fondi e delle risorse economiche: il **congelamento dei beni**.



Ciò che devo fare...

- Rimanere in allerta.
- Applicare con esattezza le politiche / procedure concernenti la lotta contro il riciclaggio di capitali, il finanziamento del terrorismo e le procedure concernenti le sanzioni economiche e finanziarie.
- Verificare in permanenza l'aggiornamento delle informazioni.



Ciò che non devo fare:

- Ignorare i segnali di allerta.
- Cercare di risparmiare tempo trascurando i presidi di prevenzione del riciclaggio implementati dall'impresa.
- Dimenticare le implicazioni criminali correlate al riciclaggio di capitali e al finanziamento del terrorismo (LCB-FT).

La mia priorità: impedire -al mio livello- qualsiasi tentativo di riciclaggio di capitali, di finanziamento del terrorismo, di elusione di un provvedimento di sanzione economica e finanziaria

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

Il Gruppo ha attuato un dispositivo di sicurezza finanziaria che tiene conto delle specificità del settore assicurativo, ma anche del suo modello di distribuzione. Il Gruppo garantisce, attraverso questo dispositivo, una vigilanza costante fondata su **una conoscenza adeguata (e aggiornata) del cliente** e delle sue operazioni.

La nostra politica Gruppo di lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo è disponibile su richiesta.

La nostra politica di sanzioni economiche e finanziarie è disponibile su richiesta.

Simulazioni:

Lotta contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo, rispetto dei provvedimenti concernenti le sanzioni economiche e finanziarie.

1

La mia Responsabile diretta mi affida una pratica di sottoscrizione per un cliente recentissimo e molto importante, da trattare urgentemente perché ha fretta. Mi arrangerò per evitargli qualche controllo LCB-FT e sanzioni.



Niente affatto: il minimo passo falso nello studio di una pratica può aprire una falla nel dispositivo di sicurezza. Poco importa che il cliente sia poco o molto importante: dovete prestare maggiore attenzione proprio perché è sconosciuto.



La conoscenza del cliente è essenziale all'inizio di una relazione d'affari.

2

Dopo lunghi mesi di trattative, la Funzione commerciale ha infine ottenuto un accordo con un *partner* strategico. Orbene, al momento di firmare il contratto, quest'ultimo subordina la firma all'alleggerimento dei disposti LCB-FT e delle relative sanzioni. Cosa si deve fare ?



La vostra prassi commerciale deve includere fin dall'inizio gli obblighi LCB-FT e le sanzioni. Questi elementi vanno formalizzati nel contratto, altrimenti quest'ultimo non verrà firmato.



Un contratto firmato coinvolge la vostra impresa e la rende responsabile di eventuali inadempienze. Ogni contratto sottoscritto dalla vostra entità deve presentare come approvate tutte le clausole a livello di sicurezza finanziaria.

3

Promossa responsabile di *partnership*, sono ben determinata a garantire la conformità del mio portafoglio alle norme interne LCB-FT e sanzioni. Un cliente di lunga data, piuttosto cooperativo in merito, è domiciliato ... in un paradiso fiscale.



Complimenti per la tua vigilanza. Il cliente sembra ben disposto ma appare domiciliato nella lista dei paesi vietati. Occorre contattare urgentemente la Funzione Antiriciclaggio della vostra entità.



Le regolamentazioni a livello di LCB-FT e le sanzioni si sono rinforzate nel corso degli anni. Certi criteri validi ieri non lo sono più oggi. Un riesame del portafoglio permette di attestarsi nei migliori standard.

4

La mia entità delega la *due diligence* LCB-FT e le sanzioni in sede di distribuzione di un prodotto al broker. La nostra convenzione, riveduta annualmente, si è dotata di un dispositivo operativo grazie al quale tutto è sotto controllo.



Attenzione, gli accordi conclusi con il vostro distributore non bastano per coprire la vostra responsabilità. Questi accordi vanno regolarmente controllati sul campo per garantirne l'efficacia.



Siete responsabili dell'operato del vostro distributore. Se l'autorità di controllo è indotta a constatare un'inadempienza nella due diligence sul cliente, la vostra entità sarà implicata con rischio di sanzione.

3.5 Prevenzione degli abusi di mercato

Che cos'è un abuso di mercato?

Si tratta della divulgazione (o utilizzazione) indebita d'**informazioni dette "privilegiate"**, capaci di corrompere l'insieme del mercato mediante **manipolazioni illecite**. Queste informazioni -rigorosamente interne- potrebbero influire sul rendimento borsistico di un'impresa se fossero pubblicate.

Il **Regolamento europeo "MAR"** (*Market Abuse Regulation*) intende prevenire questi abusi di mercato mediante l'inquadramento dell'informazione privilegiata e dei dirigenti o collaboratori che la detengono (ossia gli **"insider"**).

Quali sono i rischi?

La divulgazione di un'informazione privilegiata può costituire un rischio per **l'equilibrio di tutto il mercato** e un'infrazione alla regolamentazione europea e nazionale.

Per una società quotata in borsa, l'utilizzazione indebita (o la divulgazione) fatta dal detentore di una tale informazione avrebbe per effetto una **falsa valutazione del suo rendimento borsistico** rispetto alle leggi comuni del mercato.

Quali sono le sanzioni?

Per l'insider, e per una persona che ha comunicato un'informazione privilegiata: si prevedono pene detentive e sanzioni pecuniarie.

Per l'impresa, se è ritenuta responsabile dell'infrazione (in seguito a inadempienza nel suo dispositivo, per esempio), si prevedono forti sanzioni pecuniarie.



Ciò che devo fare...

- Non divulgare l'informazione privilegiata quando il compliance officer mi ha informato circa il mio status di *insider*.
- Rispettare l'insieme dei divieti che mi sono stati comunicati
- Partecipare alla prassi della mia impresa trasmettendo al Responsabile *Compliance* le informazioni richieste dalla regolamentazione.



Ciò che non devo fare:

- Parlare imprudentemente di un'operazione in corso.
- Approfittare di un'informazione che conosco grazie alla mia funzione per speculare sul titolo della mia Impresa.
- Omettere di informare il Responsabile Compliance di un'operazione finanziaria che conduco.

La mia priorità: conformarmi al mio dovere di riserva

Come opera il Gruppo CNP Assurances?

CNP Assurances, Casa Madre del Gruppo, si avvale di un dispositivo completo di Prevenzione degli abusi di mercato, conformemente alla regolamentazione europea.

Simulazioni: Prevenzione degli abusi di mercato

1

La mia Direttrice mi ha appena informato di un'operazione confidenziale e trasmesso il rendiconto della riunione di lancio, con molti partecipanti. Che cosa devo fare?



Il **Responsabile Compliance di Gruppo** va immediatamente avvertito onde registrare l'operazione. Il Responsabile *Compliance* potrà così tracciare le persone già informate, gli "insider", e richiamarli ai loro obblighi.



Il Regolamento europeo MAR costringe le imprese interessate a garantire una totale tracciabilità dell'informazione privilegiata e delle persone che la detengono.

2

Possiedo un'informazione "privilegiata" su una trattativa della mia Impresa. Qualsiasi transazione sui miei titoli dell'impresa mi è stata vietata durante l'operazione. Pensavo di potere disporre liberamente dei miei investimenti!



Non dovete **effettuare transazioni** sui vostri titoli se il Responsabile Compliance non ha sospeso il divieto che vi è stato notificato. In caso di urgenza, potete contattarlo.



Detentore di un'informazione che non è stata pubblicata, possedete un vantaggio in caso di transazione, il che rompe la regola di trasparenza dei mercati. Astensione totale!

3

Ho ricevuto una mail dal Responsabile *Compliance* del Gruppo che mi notifica la mia iscrizione come "insider". Tuttavia, mi chiede dati veramente troppo personali che non lo riguardano.



I dati personali richiesti sono l'esatta applicazione delle disposizioni del Regolamento MAR. State tranquilli, tutto è fatto sotto il controllo del **DPO di Gruppo**.



I DP (Dati Personali) richiesti agli iniziati permetteranno al regolatore (in Francia, l'AMF) di avviare indagini. Qualsiasi reticenza da parte vostra fragilizza l'impresa e sarete in torto.

4

E durerà ancora a lungo?! Anche mia moglie si spazientisce. Quando gliene ho parlato, l'informazione non le è sembrata poi così importante ...



Non dovevate – per nessun motivo - parlargliene. Vi è rigorosamente **vietato divulgare** (famiglia compresa) il benché minimo particolare conosciuto su questa informazione privilegiata.
La vostra discrezione li protegge e protegge la vostra impresa.



Per principio l'informazione privilegiata è limitata ad un numero ristretto di persone. La divulgazione al di fuori di questa cerchia è un rischio per l'andamento della borsa. Violare l'obbligo di discrezione vi espone a gravi sanzioni.

