

## CODICE ETICO GRUPPO CARE HOLDING SPA

### **PREMESSA**

Il presente Codice Etico viene adottato da Care Holding S.p.A. (di seguito “**Care Holding**” o “**Capogruppo**”) e da tutte le Società facenti parte del Gruppo Care (di seguito “Gruppo” o il “Gruppo Care”): Care Holding, Care Fidelity, Care Financial, Careisgold, e definisce l’insieme dei principi e dei valori essenziali del Gruppo. Gli obiettivi sono quelli di tutelare il buon nome e la buona reputazione del Gruppo, favorire e implementare la cultura del controllo interno ed assicurare la piena e corretta tutela di coloro che siano portatori di legittimi interessi (di seguito anche “**Stakeholders**”) delle società componenti il Gruppo medesimo, favorire la crescita dello stesso, distinguendosi per l’adozione di principi, valori e stili di relazione improntati al rispetto dei clienti. Chiunque operi in nome o per conto del Gruppo, indipendentemente dalla qualifica e dall’inquadramento del rapporto di collaborazione, e comunque per tutta la sua durata, è tenuto a conoscerlo, a seguirlo strettamente e a contribuire alla sua attuazione (e per questo Care Holding si impegna a promuovere, tramite il proprio Management, la conoscenza del Codice nei confronti dei Destinatari con adeguate procedure di informazione e formazione, nonché la sua corretta applicazione), segnalando eventuali carenze e/o violazioni.

Il Gruppo condanna qualsiasi comportamento contrastante il presente Codice, anche qualora vi sia la convinzione di agire nell’interesse del Gruppo o delle sue singole Società. La violazione del Codice potrà costituire inadempimento dei doveri del rapporto di lavoro o illecito disciplinare, con le conseguenze previste dalla legge, e potrà comportare il risarcimento dei danni in favore della singola Società o del Gruppo.

### **IL MANAGEMENT E LA DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO**

Per realizzare efficacemente le finalità di cui al presente Codice Etico, il Management assicura:

- L’adozione di condotte sempre coerenti con i principi e i valori contenuti nel Codice medesimo;
- La divulgazione del Codice Etico presso i Destinatari e i soggetti terzi con cui il Gruppo intrattiene rapporti di affari;
- la messa a disposizione di strumenti conoscitivi e di chiarimento per l’interpretazione e l’attuazione delle norme contenute nel Codice Etico;
- Lo svolgimento di regolari verifiche periodiche o di verifiche specifiche derivanti anche dalla notizia di una violazione delle norme del Codice;
- l’aggiornamento del Codice al fine di adeguarlo all’evoluzione dei valori e della operatività interna e delle normative di riferimento;
- la valutazione dei fatti e, in caso di accertata violazione, la conseguente attuazione di adeguate misure sanzionatorie;
- l’immunità da ritorsioni di qualunque genere per chi abbia fornito in buona fede notizie di possibili violazioni del Codice Etico o delle norme di riferimento.

## **PRINCIPI GENERALI**

Diligenza, trasparenza, lealtà e imparzialità sono i comportamenti che i Destinatari devono tenere nei confronti del Gruppo, delle Società, della Pubblica Amministrazione e della clientela ai fini di un corretto adempimento della prestazione lavorativa.

A seguire le principali caratteristiche che ogni azione, comportamento e transazione deve avere per il Gruppo e per le quali pretende il rispetto:

- **Legale:** ogni azione, comportamento e transazione deve essere legittimo, rispettoso di norme, regolamenti e procedure, nonché conforme alle disposizioni del presente Codice.
- **Settoriale:** ogni transazione deve essere rispettosa del principio della separazione delle diverse funzioni societarie: nessun operatore può controllare un intero processo aziendale.
- **Conforme alle deleghe:** ogni atto deve essere posto in essere da chi ne ha i poteri: i poteri autorizzativi di firma devono essere coerenti con le responsabilità organizzative assegnate.
- **Verificabile:** ogni operazione, transazione e azione deve essere verificabile, documentata, coerente, congrua e basata su informazioni documentabili e complete.
- **Trasparente:** ogni transazione aziendale deve essere aperta ad analisi e verifiche oggettive con puntuale individuazione dei soggetti e delle aree aziendali coinvolte.

## **LA CONDOTTA NEGLI AFFARI**

La presente sezione del Codice Etico si rivolge a tutti i Destinatari che abbiano rapporti diretti con la clientela delle Società del Gruppo, tanto in fase di proposizione di Prodotti, quanto nella fase di gestione del *post-vendita*, nell'ottica di definire chiare linee guida in tema di corretta relazione con i clienti stessi nell'ambito delle attività sociali attuate dalla Società.

In particolare, nella gestione delle attività sociali e dei rapporti di affari, il Gruppo si ispira ai principi di legalità, lealtà, correttezza, trasparenza, efficienza e apertura al mercato, intendendo con questo:

- **Lealtà:** E' vietato agli Amministratori, ai dipendenti e ai Collaboratori di porre in atto attività di concorrenza sleale ai danni del Gruppo.
- **Correttezza:** i Destinatari devono comportarsi con diligenza, professionalità e onestà. È fatto divieto di promettere o erogare vantaggi impropri per influenzare le decisioni della clientela e di svolgere attività incompatibili con il ruolo aziendale o in contrasto con gli interessi delle Società;
- **Focus:** I Destinatari operano nel solo ed esclusivo interesse della Società e per il raggiungimento degli obiettivi della stessa, mai per interessi personali. Nel caso in cui non sia possibile evitare il conflitto di interessi, gli Amministratori, il Management ed i Dipendenti portatori di un interesse in conflitto sono tenuti ad informare i superiori.
- **Riservatezza:** le informazioni riguardanti la Società, il Gruppo, i clienti e altri soggetti (dipendenti, fornitori, amministratori, azionisti, ...) sono trattate con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy e secondo quanto prescritto nel presente Codice.

## ***I RAPPORTI CON LA CLIENTELA***

Il Gruppo si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con i clienti, al fine di rispondere ai loro bisogni e preferenze, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con preparazione, capacità d'innovazione e credibilità; ne discende che:

- I clienti sono informati in modo chiaro e completo sulle condizioni e prestazioni dei Prodotti.
- I Collaboratori offrono ai clienti solo quei Prodotti adatti alle loro situazioni, finalità e bisogni, in modo che il cliente acquisti i Prodotti effettivamente adeguati e coerenti rispetto al proprio profilo.
- I dati personali sui clienti sono trattati con riservatezza e nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.
- I Collaboratori e Dipendenti che dispongono o hanno accesso a informazioni di clienti, sono responsabili della loro custodia. E' fatto divieto di cedere a terzi ogni dato relativo alla clientela delle Società del Gruppo.
- Il Gruppo richiede alle Controllate procedure di monitoraggio dell'operato dei Collaboratori e attività di gestione clienti post-vendita volte a mantenere elevati standard di qualità dei propri servizi e massimizzare la soddisfazione della clientela.

## ***I RAPPORTI CON IL PERSONALE E I COLLABORATORI***

Le risorse umane rappresentano un patrimonio distintivo di valori, capacità e conoscenze e, sulla base di tali ragioni, tutto il Gruppo assume l'impegno effettivo di tutelare e sviluppare un contesto lavorativo meritocratico e di accrescimento continuo delle competenze e delle conoscenze professionali di tutto il proprio Personale e dei Collaboratori. In tale contesto:

- Il Gruppo si impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri e salubri;
- Tutti i Destinatari sono tenuti a rispettare la normativa antinfortunistica (leggi, regolamenti, ordini e discipline) vigente e ad astenersi dal porre in essere comportamenti imprudenti o negligenti che possano cagionare un danno a sé o ad altri;
- La ricerca e la selezione del Personale e dei Collaboratori è effettuata sulla base di criteri di oggettività, onorabilità competenza e professionalità, garantendo a tutti pari opportunità d'inserimento e di carriera;
- Non sono tollerate forme di discriminazione e vessazione;
- Il Gruppo evita e previene qualsiasi forma di lavoro irregolare;
- Ciascuna Società del Gruppo tutela l'integrità psico-fisica del lavoratore e il rispetto della sua personalità, evitando che questa subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi;
- Rispetto a ipotesi di discriminazione il Gruppo evidenzia che le diversità costituiscono un valore e ribadisce che chiunque ha il diritto di lavorare in un ambiente libero da ogni tipo di discriminazione fondata sulla razza origine etnica o nazionale, invalidità, lingua, religione, ceto, età, sesso, orientamento sessuale, sindacale, politico o di altra natura, ed esigendo che tutte le relazioni di lavoro siano improntate alla massima correttezza e collaborazione.

## ***I RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE***

I rapporti tra le Società del Gruppo e la Pubblica Amministrazione devono sempre essere improntati ai principi di correttezza, trasparenza, tracciabilità, lealtà e conformità alle deleghe, al fine di garantire che ciascun Destinatario che entri in contatto con pubblici ufficiali sia munito dei necessari poteri di rappresentanza e che ogni operazione sia effettuata coerentemente con la normativa e, ove applicabile, con la regolamentazione di riferimento.

In tale contesto, particolare attenzione deve essere posta in ipotesi di visite ispettive delle Autorità competenti, quali, a titolo esemplificativo, le Autorità di Vigilanza del settore e organi di polizia, nella prospettiva di garantire e verificare che l'interlocuzione e il rapporto con la Pubblica Amministrazione rispetti i principi di correttezza e trasparenza.

Il Management, più specificatamente, è tenuto ad assicurare che:

- in caso di richieste di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni, siano fornite risposte tempestive, precise e corrispondenti alla realtà aziendale;
- non siano proposti regali o altre forme di utilità ai pubblici ufficiali con cui la singola Società entra in contatto;
- ove siano coinvolte terze parti, quali, a titolo esemplificativo, consulenti, per la gestione del rapporto con la Pubblica Amministrazione, questi siano resi edotti dei principi di cui al presente Codice Etico e dell'importanza di mantenere sempre un comportamento corretto e trasparente nei confronti dell'Amministrazione medesima.

## ***LA GESTIONE DELLE RISORSE FINANZIARIE***

Nell'ambito della gestione sociale e, in particolare, delle risorse finanziarie, il Gruppo dispone e pretende l'osservanza dei principi di trasparenza e di conformità alle deleghe – ai sensi del quale solo il soggetto che abbia ricevuto formale delega al compimento di un atto è legittimato a porre il medesimo in essere –.

Sul punto, inoltre, Care Holding richiede che ogni operazione, transazione e azione sia verificabile, documentata, coerente, congrua e basata su informazioni documentabili e complete.

Ne discende che:

- Tutte le operazioni che comportano l'utilizzazione o l'impiego di risorse finanziarie devono avere adeguata causale ed essere documentate e registrate;
- Tutti i Destinatari coinvolti sono tenuti a collaborare allo scopo di garantire il rispetto delle leggi e delle procedure interne applicabili, nonché una corretta ed accurata gestione dei dati contabili e finanziari.
- Ai Destinatari incaricati della contabilizzazione dei fatti aziendali, della redazione delle scritture contabili e dei bilanci nonché della revisione contabile delle Controllate e della Capogruppo, è fatto divieto di alterare, modificare o omettere dati contabili o informazioni la cui comunicazione è obbligatoria per legge; attestare il falso o occultare informazioni concernenti la situazione economica, finanziaria o patrimoniale.
- Tutti i fatti relativi alle singole Società sono adeguatamente e tempestivamente registrati, corredati di un supporto documentale idoneo a consentirne il controllo;

- Particolare attenzione deve essere posta nell'ambito delle operazioni finanziarie e di gestione delle risorse che avvengano infragruppo, per garantire che le stesse avvengano conformemente ai principi di trasparenza e correttezza.

## **SEGNALAZIONI E REPORTING**

Nell'ottica di garantire l'osservanza delle previsioni e dei principi di cui al presente Codice Etico, nonché di implementazione nel continuo del medesimo ove emergano lacune o criticità nell'applicazione del Codice stesso, il Gruppo favorisce e incentiva ciascun Destinatario a manifestare violazioni o spunti di miglioramento.

Il Gruppo e le Società impediscono ritorsioni di qualunque genere per chi abbia fornito in buona fede notizie di possibili violazioni della Codice ed in ogni caso ne sarà assicurata la riservatezza dell'identità, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti delle Società o delle persone accusate erroneamente o in mala fede. In tale ultima ipotesi, il segnalante potrà altresì essere soggetto alle misure sanzionatorie di cui al paragrafo che precede, fermo restando il diritto al risarcimento di ogni danno patito.

## **LA GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATICI**

Mantenere un adeguato livello di sicurezza informatica risulta di centrale rilevanza al fine di garantire adeguata protezione ai sistemi e alle informazioni che le Società utilizzano nello svolgimento delle attività quotidiane, nonché un efficace sviluppo delle politiche e delle strategie di business.

Di conseguenza:

- L'utilizzo delle risorse informatiche e telematiche aziendali deve sempre ispirarsi ai principi di legalità, diligenza e correttezza, evitando comportamenti inconsapevoli e/o scorretti;
- I personal computers (fissi o mobili), i device ed i relativi programmi sono strumenti di lavoro e vanno custoditi in modo appropriato; possono essere utilizzati solo per fini professionali; ne devono essere prontamente denunciati il furto o lo smarrimento; ne devono essere prontamente segnalati il danneggiamento o il non funzionamento all'area aziendale competente;
- Non è consentito scaricare *files* in violazione della normativa in materia di *copyright* e/o il cui contenuto sia contrario all'ordine pubblico o al buon costume e/o alla normativa applicabile vigente;
- Non è consentito per nessuna ragione l'utilizzo strumenti software e/o hardware atti ad intercettare, falsificare, alterare o sopprimere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici.

### **IMPIANTO SANZIONATORIO**

La violazione delle norme del Codice potrà costituire inadempimento alle obbligazioni del rapporto di lavoro, con ogni conseguenza prevista dalle normative vigenti e dai contratti collettivi, ove presenti, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro e potrà comportare, altresì, il risarcimento dei danni derivanti alla Società o al Gruppo.

Con riferimento alla tipologia di sanzione concretamente applicabile, si evidenzia come la stessa viene definita sulla base di un principio di proporzionalità e alla luce delle previsioni normative e del contratto collettivo o di collaborazione sottoscritti.

### **APPROVAZIONE E REVISIONE**

Il presente Codice Etico viene adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione di Care Holding e viene recepito dalle Controllate, fatta comunque salva la possibilità di definire principi maggiormente stringenti, ove richiesto o coerente con la normativa applicabile alla singola Società.

Il Codice Etico viene rivisto annualmente e, in ogni caso, ove emergano lacune, carenze o modifiche alla struttura del Gruppo o alle attività sociali svolte.