

CODICE di CONDOTTA

 CRÉDIT AGRICOLE
ASSURANCES



I. I NOSTRI IMPEGNI	01
II. USARE IL NOSTRO CODICE DI COMPORTAMENTO	03
III. APPLICARE IL NOSTRO CODICE ETICO QUOTIDIANAMENTE:	
Regole di comportamento	06
<hr/>	
Rapporti con i clienti e i fornitori	09
1. Rapporti con i clienti	10
2. Dati personali dei clienti	12
3. Scelta equa dei fornitori	13
4. Rapporti responsabili con i fornitori	15
5. Concorrenza	17
<hr/>	
Questioni sociali, ambientali e societarie	19
6. Protezione dei dati dei dipendenti	20
7. Salute e sicurezza sul lavoro	22
8. Nessuna discriminazione	23
9. Uguaglianza di genere e delle diversità	25
10. Contrasto alle molestie	26
11. Attività extra-professionali	28
12. Strategia ambientale	29
13. Contributi ai territori	31
<hr/>	
Anti-corrruzione	32
14. Contrasto alla corruzione	35
15. Contrasto al traffico d'influenza e interazione con i pubblici ufficiali	37
16. Contrasto ai facilitation payment	39
17. Conflitti d'interessi	40
18. Omaggi e inviti	41
19. Azioni di lobbying e finanziamento a partiti politici	43
20. Patrocinio e atti di beneficenza	44
21. Sponsorizzazioni	45
<hr/>	
Protezione e reputazione del Gruppo	46
22. Riservatezza	47
23. Contrasto al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo	49
24. Contrasto all'evasione fiscale	51
25. Sanzioni internazionali	52
26. Prevenzione delle frodi	53
27. Prevenzione degli abusi di mercato	55
28. Uso dei social network	57



I. | I nostri **IMPEGNI**



Frédéric Thomas - Amministratore Delegato di Crédit Agricole Assurances

In maggio 2017, Crédit Agricole ha pubblicato una Carta Etica che si applica all'intero Gruppo e che si basa sui nostri valori di attenzione al cliente, responsabilità e solidarietà. Questo documento di riferimento illustra i principi riguardanti le azioni e i comportamenti che devono essere adottati nei confronti dei nostri clienti e di tutti i nostri stakeholder, ivi compresi i dipendenti, fornitori di prodotti e servizi, rappresentanti dello Stato, associazioni e organizzazioni non governative (NGO), azionisti e investitori.

Nella sua qualità di controllata specialistica di Crédit Agricole S.A., Crédit Agricole Assurances (CAA) soddisfa tutte le esigenze assicurative dei clienti del Gruppo CA tramite tre principali attività di business: Risparmio/Previdenza, Morte e Disabilità/CPI/Assicurazione Gruppo e Assicurazione Beni e Danni.

Mentre la Carta Etica espone i nostri impegni, la nostra identità e i nostri valori, nonché i principi che guidano il nostro agire, il nostro Codice di Comportamento mette in pratica gli impegni indicati nella Carta Etica, che è il fondamento del comportamento etico e professionale che deve essere rispettato da tutti coloro che appartengono al Gruppo.

Il Codice di Comportamento è concepito per essere una guida nelle nostre azioni, decisioni e comportamenti di ogni giorno. È il frutto di un approccio collaborativo che coinvolge le varie linee di business in Crédit Agricole Assurances e un processo congiunto di sviluppo che ha mobilitato contatti nelle funzioni di supporto (Approvvigionamento, Affari Pubblici, Comunicazione, Compliance, Investimenti, Affari Legali e Risorse Umane, ecc.) e le funzioni esperte nelle tre linee di business chiave del Gruppo.

Oltre all'applicazione di tutte le regole di legge, regolamentari e professionali che governano le nostre varie attività, il Codice di Comportamento riflette la nostra determinazione a fare ancora di più per servire i nostri clienti e tutti i nostri stakeholder nel miglior modo possibile.



II.

Usare il nostro
CODICE di

COMPORAMENTO

Il Codice di Comportamento di Crédit Agricole Assurances è uno strumento e una guida che ci consente di chiarire i nostri obblighi professionali e di adottare una linea di comportamento coerente con l'etica e i valori del Gruppo Crédit Agricole.

A chi si applica il Codice?

Il Codice di Comportamento si applica a tutti, amministratori, direttori, dirigenti e dipendenti, indipendentemente dalla loro posizione e dalla funzione svolta in Crédit Agricole Assurances.

Quali sono gli obiettivi del Codice e come devono essere interpretati?

Il Codice di Comportamento è stato redatto perché ci guidi nelle nostre azioni e ci aiuti a prendere decisioni in modo coerente con le regole e i valori etici del Gruppo e nel rispetto della normativa. Spiega, per argomento, il comportamento professionale che deve essere seguito e promosso nello svolgimento dei nostri compiti e nei nostri rapporti di lavoro. I vari argomenti sono classificati in quattro sezioni: "Rapporti con i clienti e i fornitori"; "questioni sociali, ambientali e societarie"; "anti-corruzione"; e "protezione e reputazione del Gruppo". Si prega di notare che i conflitti d'interessi, che costituiscono un argomento trasversale alle funzioni, sono trattati nella sezione dedicata all'anti-corruzione. Per fornire ulteriori informazioni, sono stati citati alcuni casi pratici per illustrare, utilizzando esempi specifici, i principi esposti nel Codice. Tuttavia, il Codice di Comportamento non intende essere esaustivo. E neppure pretende di dare risposta a tutte le domande o di affrontare tutti i casi possibili, con particolare riguardo a quello che si deve e non si deve fare. Per questa ragione, in tutte le situazioni e nel prendere decisioni, ognuno di noi si deve porre le seguenti domande:

CINQUE DOMANDE CHE TI DEVI PORRE PER GARANTIRE CHE IL TUO COMPORTAMENTO SIA ETICO

- 1 È legale?
- 2 È in linea con la Carta Etica e con il Codice di Comportamento?
- 3 È nell'interesse dei nostri clienti e dei nostri stakeholder?
- 4 Ho tenuto conto dei rischi derivanti dalla e delle possibili conseguenze della mia decisione?
- 5 Sarei a mio agio se la mia decisione fosse resa pubblica internamente ed esternamente?

Se la risposta a una di queste domande è "no", o non sei certo della risposta, ne devi parlare con qualcuno prima di agire. Puoi parlarne con il tuo responsabile o contattare le Direzioni Affari Legali, Comunicazione, Compliance o Risorse Umane o altre Direzioni che sono qualificate ad affrontare la questione e tengono traccia di tutti i problemi via via occorsi.

Chi supervisiona l'implementazione del Codice?

Chi lo aggiorna?

Un team multi-disciplinare con il supporto dei Responsabili della Direzione Compliance e della Direzione Risorse Umane ha il compito di implementare, monitorare e aggiornare il Codice di Comportamento. Questo team s'interfaccia con le direzioni interessate al fine di fornire il feedback annuale al Comitato di Gestione di Crédit Agricole Assurances, che, a sua volta, riferisce al Consiglio di Amministrazione. I contenuti del Codice possono cambiare nel corso del tempo. Il Codice non sostituisce i regolamenti interni e le procedure di Crédit Agricole Assurances. È tuo dovere e tua responsabilità consultarli e applicarli.

Com'è reso disponibile il Codice di Comportamento? Che visibilità ha?

Il Codice di Comportamento è un documento che è pubblicato e condiviso con i nostri stakeholder. È disponibile sul sito web e sulla intranet di Crédit Agricole Assurances.

Quali sono gli obblighi dei dipendenti?

Ognuno deve conoscere bene i principi indicati nel Codice di Comportamento e rispettarli nello svolgimento dei suoi compiti. Inoltre, ognuno deve trasmettere e promuovere i valori e i principi del Codice di Comportamento, con vigilanza e buone intenzioni. Ognuno deve inoltre seguire i programmi di formazione offerti su argomenti riguardanti il Codice di Comportamento (quali frodi, corruzione, sanzioni internazionali).

UNA REGOLA CHIAVE DA RICORDARE

Ogniquale volta tu possa notare o sospettare un atto o una forma di comportamento non appropriati, o quando ti senti sotto pressione, devi parlarne immediatamente con il tuo responsabile.



Cos'è il whistleblowing?

Lo scopo del sistema di whistleblowing è rafforzare la prevenzione dei rischi fornendo a tutto il personale, interno ed esterno e ai partner commerciali i mezzi per segnalare i fatti che ricadono nell'ambito di applicazione della procedura "whistleblowing". È stata istituita una procedura interna di whistleblowing concepita per raccogliere le segnalazioni.

Che ruolo hanno i dirigenti e cosa ci si attende da loro?

In qualità di dirigente, devi garantire che le tue persone sappiano che tu sei sempre disponibile ad ascoltare i loro bisogni e a creare in clima di fiducia, in modo che non esitino a chiedere il tuo consiglio nel caso abbiano un problema. Devi essere in grado di spiegare le funzioni del Codice e come applicarle.

Per questo, dovrai fare riferimento al Codice di Comportamento, nonché alla Carta Etica e ai Regolamenti Interni. In caso tu abbia domande da porre, non esitare a consultare la Direzione più qualificata per trattare la questione specifica (Comunicazione, Compliance, Risorse Umane o qualsiasi altra Direzione competente). Devi essere vigile, comportarti in modo trasparente ed essere d'esempio per le tue persone. Dimostra che assolutamente possibile raggiungere gli obiettivi che sono stati fissati rispettando al contempo l'etica e i valori del Gruppo.



III.

Applicare la nostra **ETICA**
quotidianamente:

Il Codice di

COMPORTAMENTO



DEFINIZIONE

L'Etica rientra nell'ambito morale in riferimento a valori, in modo particolare quelli della Società. Tali valori devono guidare le nostre decisioni e il nostro comportamento professionale. Espresi come regole di comportamento professionale alla base della nostra attività, essi definiscono il nostro approccio etico.



IN DETTAGLIO

L'Etica riguarda:

- Valori specifici della Società formulati come concetti generici (ad esempio: rispetto per gli altri, solidarietà, ecc.) e sviluppati nei "principi di azione" della Società (ad esempio: contrasto alla discriminazione);

- L'approvazione e l'adozione di questi valori e del quadro etico da parte del livello più alto della governance societaria;

- Una mission di ambito generale per far conoscere e far rispettare i valori, i principi e le regole di comportamento, in modo tale che il quadro etico serva a garantire il senso di appartenenza alla Società e la fiducia necessaria per vivere il lavoro e i rapporti con gli stakeholder.

Compliance significa il pieno rispetto dei requisiti applicabili alle istituzioni finanziarie e alle imprese di assicurazione. Questo è garantito tramite:

- L'implementazione delle regole e delle procedure interne della Società, che implementano leggi e regolamenti;

- L'esistenza di una funzione di prescrizione e controllo svolta da un dirigente, che consenta alla Società di prevenire seri rischi di non conformità, in modo particolare in settori di attività regolamentati.

L'etica promuove il rispetto dei valori e delle regole di comportamento. La compliance ha l'obiettivo di impedire violazioni del quadro etico e della legge, al fine di proteggere la Società da sanzioni e da rischi reputazionali (o rischi di danno d'immagine).



"AGIRE IN MODO ETICO" SIGNIFICA:

- Essere responsabili nei rapporti con i clienti e i fornitori

Tutti i rapporti devono essere stabiliti in conformità ai principi di lealtà e solidarietà, nonché agli impegni presi verso i nostri clienti e fornitori.

Le decisioni devono essere prese dando priorità agli interessi del cliente, rispettando il principio di scelta equa dei fornitori e le regole della concorrenza.

■ Rispetto per le persone

Riguardo ai rapporti fra i dipendenti della Società o con tutti i suoi stakeholder, devono trovare rigorosa applicazione i diritti umani e i diritti sociali fondamentali delle persone.

Impedire qualsiasi forma di molestie, promuovere l'uguaglianza di genere e delle diversità, rispettare le misure di salute e sicurezza e garantire la protezione dei dati dei clienti e dei dipendenti: rispettando questi principi creiamo un ambiente di lavoro favorevole, che è fonte di buone prestazioni e di soddisfazione.

■ Rispettare i nostri impegni ambientali e sociali

Per Crédit Agricole Assurances, questo significa fornire ai nostri clienti servizi e soluzioni adatte e fattibili sul lungo termine e condividere il valore così creato, essere parte della sostenibilità dei progetti finanziati e investire nei territori. È posta particolare attenzione alla "Finanza Verde" ai fini di supportare la transizione energetica ad una economia "a basso carbonio", proteggendo la natura.

Tutti gli amministratori, i direttori, i dirigenti e i dipendenti agiscono come ambasciatori dell'approccio di Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) del Gruppo, che è concepito per puntare all'eccellenza nei rapporti con i clienti, i soci e i dipendenti, e per gestire i rischi.

■ Prevenire e scoprire corruzione e traffico d'influenza

Il contrasto alla corruzione è un obiettivo importante per il bene comune. Per quanto riguarda la prevenzione della corruzione e del traffico d'influenza, Crédit Agricole Assurance deve aderire ai suoi valori, in particolare: onestà, integrità, lealtà, trasparenza ed imparzialità.

La componente anti-corruzione comprende i principi fondamentali per l'attuazione di misure adeguate per prevenire, scoprire e impedire pratiche di corruzione e di traffico d'influenza con un approccio "tolleranza zero". Altre aree comprendono omaggi e inviti, facilitation payment, conflitti d'interesse, patrocinio, sponsorizzazione e azioni di lobbying.



■ Essere vigili tutti i giorni

Per conservare la fiducia, dobbiamo assumerci la responsabilità dell'uso che può essere fatto delle risorse e delle informazioni disponibili all'interno della Società, e stare in guardia per eventuali rischi di conflitto d'interessi. Dobbiamo anche accertarci di non divulgare o utilizzare indebitamente, per conto nostro o per conto di terzi, informazioni riservate in nostro possesso.

La vigilanza di tutti deve consentirci di proteggere gli interessi dei nostri clienti, contrastare il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, rispettare la normativa sulle sanzioni internazionali, contrastare l'evasione fiscale, prevenire le frodi e proteggere l'integrità dei mercati.

■ Astenersi dal porre in essere azioni che possano arrecare danno reputazionale a Crédit Agricole Assurances

Siamo tutti responsabili di garantire l'immagine di Crédit Agricole Assurances e del nostro Gruppo a livello interno e a livello esterno. Il rischio di pubblicità negativa, in modo particolare sui social network, potrebbe potenzialmente causare danni all'immagine di Crédit Agricole Assurances ed erodere la fiducia che i nostri clienti ripongono nel nostro Gruppo.

Per evitare tutto questo, dobbiamo fare attenzione a preservare la nostra reputazione rispettando tutti i principi indicati in questo Codice, accertandoci di non fare alcuna affermazione che impegni il Gruppo, di non divulgare informazioni riservate sul nostro ambiente professionale e di non essere parte nella diffusione di voci o dicerie.



Rapporti con i clienti e i fornitori

1. | Rapporti con i clienti



DEFINIZIONE

Il Gruppo Crédit Agricole pone la fiducia e la soddisfazione dei suoi clienti e dei suoi soci al centro del suo agire. Crédit Agricole Assurances vuole che tutti i suoi dipendenti siano coinvolti in questo rapporto e che tengano sempre a mente che l'interesse del cliente è la priorità in tutte le azioni svolte dai suoi dipendenti, ivi compresi quelli che svolgono funzioni di supporto.



IN DETTAGLIO

Per accertarsi di soddisfare le aspettative dei clienti, Crédit Agricole Assurances organizza co-creation workshop e conduce indagini di soddisfazione cliente in collaborazione con le reti distributive e le linee di business. I reclami dei clienti sono gestiti internamente dalle entità interessate, nell'ottica del miglioramento continuo dei nostri servizi e dello sforzo costante verso l'eccellenza nei rapporti con i nostri clienti. Inoltre, è fornita regolarmente formazione ai dipendenti, che siano o meno a contatto diretto con i clienti.



L'IMPEGNO DI CAA

Nel tempo, il Gruppo Crédit Agricole Assurances si è sviluppato divenendo un assicuratore completo ed internazionale, che fornisce servizi ai suoi partner, in coerenza con il posizionamento del Gruppo Crédit Agricole come banca universale di prossimità. In coerenza con gli impegni del Gruppo, dal 2010, Crédit Agricole Assurances attua un approccio di responsabilità sociale basato su questioni chiaramente identificate in tutte le sue linee ed attività di business. L'offerta di servizi del Gruppo Crédit Agricole Assurances è concepita per soddisfare le principali sfide sociali, in termini di aspetti sia umani che ambientali.

Oltre a questo, il Gruppo investe e introduce innovazioni costantemente per sviluppare e rafforzare i rapporti con i suoi clienti, soprattutto tramite la sua ridisegnata architettura digitale. Scegliendo di adottare un modello di banca multicanale, che è 100% umano e 100% digitale, il nostro scopo è di offrire ai nostri clienti una nuova esperienza di bancassicurazione che combini efficienza e attenzione al cliente. Questo approccio è pienamente in linea con la protezione dei dati personali.



COSA DEVO FARE?

- Devi ascoltare i clienti e tenere conto dei loro interessi in tutto quello che proponi;
- Devi fare in modo di conoscere i bisogni dei tuoi clienti, sempre rispettando il loro diritto alla privacy, per essere in grado di fornire loro consulenza e supporto adeguati;
- Devi fornire sempre ai clienti informazioni chiare e precise che non siano fuorvianti;
- Devi richiedere che un Comitato NAP (Nuovi Prodotti/Nuove Attività) analizzi tutte le nuove attività, i nuovi prodotti e i nuovi servizi messi sul mercato o eventuali modifiche sostanziali agli stessi, per garantire la conformità ai requisiti regolamentari e di legge, in modo particolare quelli riguardanti l'informativa ai clienti, e devi accertarti che il prodotto sia consoni ai loro bisogni;
- Devi essere vigile per prevenire ogni forma di frode al fine di proteggere i clienti e contrastare il riciclaggio di denaro, il finanziamento del terrorismo e la corruzione;
- Devi segnalare al tuo responsabile qualsiasi malfunzionamento o situazione che potrebbe portare ad un conflitto d'interessi;
- Devi garantire il rispetto degli impegni etici assunti dai membri della Federazione francese delle imprese assicuratrici (FFA).



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi mai anteporre i tuoi interessi personali o quelli del Gruppo Crédit Agricole Assurances a quelli dei tuoi clienti;
- Non devi mai facilitare, incoraggiare o fornire assistenza ai tuoi clienti nel porre in essere azioni tese a violare leggi e regolamenti;
- Non devi mai proporre un prodotto che non è ancora stato autorizzato dal Comitato NAP.



ESEMPI

Sarà lanciato un nuovo contratto assicurativo per clienti che sono lavoratori autonomi. Che precauzioni devo prendere nel determinare la base clienti identificata?

In particolare, accertati che il contratto proposto soddisfi i bisogni, le caratteristiche e gli obiettivi della base clienti in parola (ad es. il contratto "Madelin" riservato ai lavoratori autonomi).

Dopo aver esaminato la mia proposta di un nuovo prodotto, il Comitato NAP pone una condizione. Dato che, per motivi di concorrenza, tale nuovo prodotto deve essere lanciato rapidamente, entro i prossimi giorni, posso comunque commercializzarlo?

No, il processo NAP è un meccanismo essenziale per garantire che siano protetti gli interessi dei clienti e per evitare di mettere sul mercato prodotti che potrebbero causare loro dei danni. Se, dopo aver verificato i rischi e la conformità, il Comitato NAP emette un'autorizzazione condizionata, le clausole restrittive così stabilite hanno natura bloccante. Di conseguenza, non puoi mettere il prodotto o il servizio sul mercato fino a che non siano rimosse tutte le condizioni.

2. | Dati personali dei clienti



DEFINIZIONE

Il Gruppo Crédit Agricole ha redatto un Codice sull'utilizzo dei dati personali dei suoi clienti. Tale Codice fornisce un quadro di riferimento per i dipendenti che trattano questo tipo di dati. Ricorda gli impegni assunti dal Gruppo, nonché le migliori pratiche che devono essere seguite.



L'IMPEGNO DI CAA

Il Gruppo Crédit Agricole ha preso posizione sulla questione sensibile dei dati personali, assumendosi l'impegno di agire in modo etico e responsabile ed adottando un approccio trasparente e istruttivo nei rapporti con i suoi clienti.



COSA DEVO FARE?

- Informa i contatti presso la Direzione Protezione Dati (quali il Responsabile della Protezione Dati, Data Protection Officer) al momento dell'inizio del progetto per garantire che siamo sempre e del tutto conformi alla normativa sulla protezione dei dati personali;
- Allo stesso modo, coinvolgi nel progetto rappresentanti ed esperti di sicurezza informatica;



Accertati che il progetto sia conforme alla normativa in vigore per quanto riguarda la protezione dei dati personali e i principi della Carta: sicurezza, utilità e lealtà, etica, trasparenza ed istruzione, ecc.;

- In caso di dubbi, devi contattare sempre la Direzione Protezione Dati.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi mai proporre alcun progetto che comporti il trattamento dei dati personali senza aver verificato la conformità del tuo progetto con l'aiuto della Direzione Dati Personali;
- Non devi mai fare alcun uso di dati personali che non rispetti i principi chiave indicati nella Carta, o i valori previsti dal Progetto Clienti del Gruppo Crédit Agricole;
- Non devi mai trattare dati personali per scopi diversi da quelli stabiliti o senza che il cliente ne sia informato in anticipo;
- Non devi mai mancare di rispettare le regole e le raccomandazioni in vigore all'interno del Gruppo e tesse a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali, in particolare consentendo l'accesso ai dati a soggetti non autorizzati.

ESEMPIO

Mi hanno chiesto di raccogliere nuovi dati nell'ambito di un progetto che fa parte di un'attività di trattamento dati già in corso. Cosa devo fare?

Prima di svolgere qualsiasi operazione, devi contattare la Direzione Protezione Dati e, al fine di facilitare la valutazione da parte sua, specifica se:

- Il progetto stabilisce nuovi obiettivi oltre a quelli che sono già stati determinati;

- Gli eventuali nuovi obiettivi sono compatibili o incompatibili con quelli esistenti;

- I nuovi dati raccolti sono sensibili;

- Le nuove categorie di dati raccolti o gli obiettivi perseguiti violano i diritti e le libertà degli interessati.

La Direzione Protezione Dati deciderà poi se è opportuno analizzare l'impatto del trattamento di tali dati sulla privacy della persona e aggiornare di conseguenza il registro delle attività di trattamento.

3 | Scelta equa dei fornitori



DEFINIZIONE

Scegliere un fornitore in modo equo richiede soprattutto che tutti i fornitori di servizi ricevano lo stesso trattamento.



IN DETTAGLIO

La scelta equa di un fornitore deve essere fatta in base a una gara equa fra società offerenti in gare d'appalto. Tale scelta deve essere basata su elementi obiettivi che includano soprattutto il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali.



L'IMPEGNO DI CAA

Perché tale scelta sia equa, tutte le società devono ricevere il medesimo trattamento da parte del buyer (dei buyer), del decisore (dei decisori) e/o di eventuali altri dipendenti di Crédit Agricole Assurances coinvolti e la scelta deve basarsi su elementi obiettivi.

Questo implica che i buyer, i decisori e/o eventuali altri dipendenti di Crédit Agricole Assurances coinvolti adottino un atteggiamento responsabile ed equo verso le società offerenti durante il processo di gara. Di conseguenza, si deve evitare di prendere in considerazione interessi puramente individuali nella selezione del fornitore.



COSA DEVO FARE?

- Devi riportare qualsiasi potenziale rischio di conflitto d'interessi (ad esempio, l'esistenza di un familiare che lavora in una della società offerenti all'interno di una gara d'appalto, ecc.);
- Devi assicurarti che tutte le società che hanno presentato offerte ricevano risposta entro tempistiche sufficienti ed identiche. Per garantire questo, devi distribuire i dossier di gara dopo che sono state identificate tutte le società offerenti e non devi aggiungere alcuna altra società all'elenco degli offerenti una volta pubblicato il bando di gara;
- Devi garantire che tutte le società offerenti con le quali sono stati tenuti colloqui ricevano le medesime informazioni iniziali e modificate, i medesimi dati e materiali documentali (documenti di gara, specifiche, documentazione tecnica, documentazione funzionale, ecc.);
- Nel caso di colloqui orali, devi accertarti che tutte le società offerenti selezionate siano invitate ad una o più di tali sessioni, la durata della quali deve essere identica per ogni società con cui si tiene il colloquio.



COSA NON DEVO FARE?

- Durante le gare d'appalto, non devi fornire informazioni solo ad alcune delle società in gara;
- Non devi dare ad alcuna società in gara alcuna indicazione sui contenuti delle offerte o sul livello di risposta delle altre società che partecipano alla gara;
- Non devi accettare alcun invito, omaggio o beneficio in natura da una o più delle società in gara, sia durante le procedure di gara che durante le trattative contrattuali. Una volta completata la fase delle trattative contrattuali, il regime "omaggi ed inviti" entra in vigore (si veda scheda specifica "Omaggi ed Inviti");
- Non devi modificare i criteri di selezione e/o il peso dei vari elementi sulla scala di classificazione degli offerenti, dopo la data di ricevimento delle risposte al bando di gara.



ESEMPI

Ho sentito che, durante i periodi di trattativa, non può essere accettato alcun omaggio. È vero questo?

Assolutamente, tutti gli eventuali omaggi (anche quelli di natura pubblicitaria) e tutti gli inviti devono essere automaticamente rifiutati. In termini assoluti, questo significa che non devi accettare alcun beneficio in natura dal momento che questo potrebbe influenzare il tuo giudizio nella selezione del fornitore.

Ho contattato ed incontrato una società che risponde perfettamente alle mie necessità. Ha anche presentato proposte aggiuntive. Ho deciso di inoltrare i dati di tale società ad un buyer del Gruppo Crédit Agricole in modo che possa essere inclusa nell'elenco delle società con cui avere colloqui nell'ambito delle gare d'appalto.

È l'approccio giusto?

Prima di tutto, devi sintetizzare quello di cui hai bisogno e poi redigere una specifica. Un potenziale fornitore non può fare questo dal momento che sarebbe incline a proporti la sua soluzione, i suoi strumenti o i suoi servizi che potrebbero non corrispondere alle tue necessità.

Devi redigere, con il supporto di un buyer del Gruppo Crédit Agricole Assurances, l'elenco delle società con cui tenere colloqui, e devi avere il supporto di un buyer del Gruppo anche durante tutto il processo dei colloqui (e le successive fasi post-colloqui), al fine di trovare il fornitore più idoneo a soddisfare le tue necessità.

4. | Rapporti responsabili con i fornitori



DEFINITION

È necessaria una ragionevole due diligence per garantire che tutti gli operatori nella supply chain agiscano in conformità ad un determinato numero di impegni e principi, in modo particolare per quanto riguarda il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali, normativa sul lavoro, contrasto a tutte le forme di discriminazione, la promozione della diversità, nonché la protezione dell'ambiente e l'etica d'impresa. Se un operatore all'interno della supply chain non agisce in conformità a tali impegni e principi, questo potrebbe seriamente impattare i risultati, la reputazione e l'immagine del Gruppo.



L'IMPEGNO DI CAA

Gli impegni e i principi di Crédit Agricole Assurances comprendono:

- Uguaglianza finanziaria: la remunerazione dei fornitori deve essere conforme alle leggi e ai regolamenti applicabili;
- Uguale trattamento;
- Trasparenza dei nostri processi;
- promuovere relazioni sostenibili;
- Prevenire la corruzione, aderendo a regole note ai fornitori;
- Condurre un'analisi complessiva di tutti i costi sostenuti durante la vita dei beni o servizi;
- Integrare le prestazioni in termini di ambiente e responsabilità sociale d'impresa (CSR) nei criteri di selezione dei fornitori;
- Promuovere i territori in cui opera scegliendo fornitori locali ove adeguati;
- Implementare le misure stabilite per Servizi Essenziali Esternalizzati (PSEE).

La diversità di questi impegni e principi coinvolge non soltanto i buyer di Crédit Agricole Assurances, ma anche tutti i dipendenti che hanno rapporti con un fornitore.



COSA DEVO FARE?

- Devi comportarti onestamente nei rapporti con i fornitori in modo da stabilire un legame di fiducia, sia in rapporti occasionali sia in quelli di lungo termine;
- Devi coinvolgere un buyer che abbia una posizione sufficientemente elevata per garantire l'intero processo di acquisto e gestire i rischi, in modo particolare rischi legali, finanziari e operativi;
- Devi lasciare che sia il buyer ad informare le società (offerenti) che non sono state selezionate nell'ambito della gara d'appalto e a fornire i criteri obiettivi che giustificano tale decisione;
- Devi mettere a confronto le offerte presentate dai fornitori con i quali sono stati tenuti i colloqui, in base a tutti i criteri di gara, tenendo in considerazione il costo complessivo;
- Devi rispettare un tempo di turnaround sufficiente in caso di cambio di fornitore, al fine di dare a tale fornitore un periodo fattibile ed accettabile di recesso.



COSA NON DEVO FARE?

- Durante eventuali scambi informali o formali con un fornitore, non devi divulgare e, in particolare fornire, alcuna informazione sulla strategia di Crédit Agricole Assurance né alcun altro dato sensibile che non sia disponibile al pubblico;
- Non devi validare il ricevimento di servizi senza preoccuparti della successiva lavorazione e pagamento delle fatture del fornitore e, soprattutto, senza rispettare le scadenze di pagamento stabilite dalla legge e dai regolamenti;
- Non devi mancare di analizzare o di tener conto di tutti i criteri che potrebbero portare alla dipendenza economica del fornitore dalla sua selezione per l'intera durata del rapporto della banca con tale fornitore;
- Non devi rescindere alcun contratto senza dare preavviso sufficiente per consentire al fornitore di riorganizzare la sua attività.



ESEMPI

Voglio lanciare un bando di gara e ho cinque giorni per scegliere un fornitore: è possibile questo?

I fornitori hanno bisogno di un minimo di tempo per rispondere. Gli offerenti sono valutati soprattutto in base all'entità e alla natura del servizio in questione.

In caso di dubbi, devi contattare l'area Approvvigionamento.

Voglio lavorare con un fornitore di cui sono completamente soddisfatto. Infatti, lavoro con questo fornitore ormai da 10 anni e quasi tutto il suo fatturato è con il Gruppo Crédit Agricole Assurances. C'è un rischio?

Il buyer (delegato o altro) otterrà informazioni sul fornitore, riguardo la sua dipendenza economica, e proporrà soluzioni alternative. Nel caso in cui il servizio fosse bruscamente interrotto, il rischio sostenuto potrebbe essere finanziario, operativo e/o legale, anche rispetto al periodo di preavviso stabilito per la rescissione del contratto.

5. | Concorrenza



DEFINIZIONE

La legge sulla concorrenza consiste di una serie di regole applicabili alle imprese sia private che pubbliche che operano in diversi mercati. Il suo fine è di mantenere il principio di libera e leale concorrenza e di garantire la tutela dei consumatori.



IN DETTAGLIO

Molti tipi di comportamenti, quali i cartelli e l'abuso di posizione dominante, possono mettere a rischio la libera concorrenza.

Un cartello è un accordo, pratiche concordate o collaborazione pianificata ed intenzionale fra società il cui scopo o effetto, anche solo potenzialmente, è di coordinare le loro pratiche al fine di limitare la concorrenza. Un accordo con una società, che sia o meno un concorrente, può essere in forma di accordo orale, scritto, formale o informale (raggiunto durante un pranzo di lavoro, o ad un evento di un organismo professionale, ecc.).

Oltre alle forme più gravi di accordi di cartello (quale il fissare congiuntamente i prezzi di vendita o le condizioni commerciali), costituisce un cartello anche la distribuzione dei clienti o dei mercati, il coordinamento delle gare d'appalto o la decisione di boicottare uno specifico cliente o fornitore.

L'abuso di posizione dominante riguarda società che sono nella posizione di agire unilateralmente in un dato mercato: politiche di prezzo tese ad eliminare i concorrenti o strategie di preclusione commerciale e pratiche discriminatorie, ecc.



L'IMPEGNO DI CAA

Tutte le attività di Crédit Agricole Assurances devono essere svolte nel pieno rispetto della legge sulla concorrenza, il cui principio di base è che le società che operano in un mercato devono determinare la loro strategia autonomamente. Quindi, sono assolutamente vietati gli accordi fra società indipendenti e gli abusi di posizione dominante.

Informazioni sensibili sono dati non di pubblico dominio che sono utili dal punto di vista della strategia (informazioni su prezzi e tendenze, elenco clienti, capacità di mercato e metodi di distribuzione, strategia e costi, ecc.).

È comunque possibile scambiare determinate informazioni con concorrenti di Crédit Agricole Assurances nel momento in cui sono rese pubbliche e ove si riferiscano ad un tema d'interesse generale per la professione o ricadano nel quadro di organismi professionali. Tali informazioni devono essere in forma aggregata e non deve essere possibile separarle (in base a statistiche).



COSA DEVO FARE?

- Devi evitare di trattare questioni sensibili quando interagisci con terzi al di fuori del Gruppo, indipendentemente dal contesto;
- Se vengono sollevate questioni di questo tipo, termina la conversazione e informa immediatamente il tuo responsabile e la Direzione Affari Legali;
- Se ha dei dubbi sul fatto che le informazioni siano sensibili, verificalo con il tuo referente Affari Legali prima di avere discussioni con un concorrente o con un'associazione di categoria;
- Nell'ambito dei rapporti formali e necessari con i concorrenti, devi indicare chiaramente lo scopo dello scambio, limitare la discussione strettamente a tale scopo e conservarne registrazione scritta;
- Devi contattare la Direzione Affari Legali prima di stipulare qualsiasi accordo che possa verosimilmente avere un effetto significativo in termini di concorrenza sul mercato interessato.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi consultarti con concorrenti o scambiare con loro informazioni sulle politiche di prezzo o sulla determinazione dei prezzi dei prodotti;
- Non devi concludere alcun accordo di condivisione clienti, territori o mercati con concorrenti;
- Non devi boicottare clienti o fornitori senza una ragione obiettiva e verificabile;
- Non devi fare trattative su clausole tese a limitare la libertà commerciale dei partner del settore senza chiedere una consulenza alla Direzione Affari Legali.



ESEMPI

Devi partecipare ad un incontro o rappresentare Crédit Agricole Assurance in discussioni nel quadro di un organismo professionale. Quali argomenti ho il diritto di discutere e che misure devo prendere?

Puoi discutere di vari argomenti e coordinare determinate azioni con concorrenti, a condizione che non si riferiscano a questioni ritenute sensibili.

Devi ricordare che partecipare (anche solo ascoltando) ad un incontro il cui argomento potrebbe qualificarsi come anti-concorrenziale può essere considerato appartenenza ad un cartello. Prima di partecipare a tali incontri, assicurati di avere l'ordine del giorno.

In caso di non-conformità con le regole sulla concorrenza, lascia l'incontro e richiedi che il fatto che tu te ne vada sia messo a verbale. Non esitare a chiedere il supporto della Direzione Affari Legali per sapere che atteggiamento deve essere tenuto prima, durante e dopo tali incontri.

Rappresento Crédit Agricole Assurances nel contesto della sua partecipazione ad un pool di assicurazioni. Che precauzioni devo prendere?

Il ricorso ad un pool deve essere giustificato dalla natura dell'operazione e da ragioni obiettive, soprattutto in termini di suddivisione del rischio. Il coordinamento fra gli operatori deve essere limitato strettamente all'operazione di copertura del rischio per la quale è stato costituito il pool.



Questioni sociali, ambientali e societarie

6. | Protezione dei dati dei dipendenti



DEFINIZIONE

Ognuno ha diritto al rispetto della sua privacy. I dati personali possono essere raccolti, trattati e conservati soltanto a scopi specifici e legittimi. Questo deve essere portato all'attenzione di tutti i dipendenti.



IN DETTAGLIO

L'uso dei dati è strettamente controllato:

- Devono essere trattati soltanto dati che siano pertinenti e necessari per gli obiettivi perseguiti, che devono essere chiaramente definiti in precedenza;
- I dati personali non devono essere conservati per un tempo illimitato;
- Devono essere adottate le misure necessarie per garantire la riservatezza dei dati e per evitare qualsiasi comunicazione di tali dati a terzi non autorizzati;
- Tutti gli interessati devono essere informati che i loro dati personali sono sottoposti a trattamento. Gli interessati hanno il diritto di accedere e modificare i dati che li riguardano, e possono opporsi al trattamento di tali dati per motivi legittimi.
- La distruzione, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato a dati personali può costituire violazione dei diritti delle persone fisiche, nonché delle libertà individuali o collettive dei dipendenti. Quindi, devono essere rispettate le regole e le procedure interne.



L'IMPEGNO DI CAA

In un contesto nel quale le persone devono sempre più spesso comunicare i loro dati personali non su carta, il Gruppo Crédit Agricole ha redatto un codice basato su cinque principi: integrità ed affidabilità, etica, trasparenza ed istruzione, sicurezza e controllo da parte del cliente sull'uso dei suoi dati personali.

In qualità di datore di lavoro, Crédit Agricole Assurances aderisce al medesimo processo e garantisce ai suoi dipendenti la protezione dei loro dati personali e il rispetto della loro privacy.



COSA DEVO FARE?

- Devi accertarti dell'appropriatezza e della pertinenza delle informazioni raccolte;
- Ove necessario, assicurati che il modo in cui sono utilizzati i dati personali sia inserito nel registro del trattamento dei dati, seguendo le procedure interne;
- Devi informare nostri dipendenti su come sono usati i dati personali da essi forniti;
- Devi garantire il diritto alla privacy dei dipendenti, in modo particolare non devi trasmettere le loro informazioni a persone non autorizzate e devi fare in modo che i loro dati personali siano conservati in modo sicuro;
- Devi richiedere che tutti gli eventuali dati che sono inaccurati o incompleti siano completati o rimossi;
- In caso di subappalto, assicurati che i fornitori di servizi rispettino questi stessi principi;
- In caso di dubbi, devi contattare sempre la Direzione Protezione Dati.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi raccogliere dati personali che non siano pertinenti per un uso specifico e necessario;
- Non devi comunicare dati personali a terzi non autorizzati, interni o esterni, senza l'esplicito consenso degli interessati;
- Non devi conservare dati personali senza autorizzazione.



ESEMPIO

Nell'ambito dei miei doveri, ho accesso ai dati personali di tutti i dipendenti nella mia area di gestione. Non ho avuto il tempo di finire il mio file questa sera e ho copiato le informazioni sulla mia chiavetta USB in modo da poter andare avanti a lavorare mentre vado a casa. Disgraziatamente, sul treno, mi hanno rubato il laptop con la mia chiavetta USB inserita. Devo informare qualcuno?

Devi informare il tuo responsabile del furto, nonché il Responsabile della Sicurezza di Crédit Agricole Assurances, che, a sua volta, ne informerà la Direzione Protezione dei Dati. Non solo ci sono informazioni di lavoro sul tuo computer, ma hai anche copiato dati personali.

La perdita di quella chiavetta USB potrebbe avere gravi conseguenze e causare danni significativi, sia alla Società che ai dipendenti.

In tutte le circostanze, sei vincolato da un obbligo di riservatezza che garantisce il rispetto della privacy dei dipendenti, e non devi esporre i loro dati ad alcun rischio di essere utilizzati, danneggiati o trasferiti.

Non devi mai copiare dati personali sul tuo computer o su supporti esterni, soprattutto se tali dati non sono cifrati. Per garantire la sicurezza dei dati personali, è essenziale rispettare le regole e le procedure interne.

7. | Salute e sicurezza sul lavoro



DEFINIZIONE

Le società devono fare i passi necessari per garantire la sicurezza e proteggere la salute fisica e mentale dei loro dipendenti. Queste misure includono specificamente l'implementazione di una strategia per prevenire i rischi sul lavoro, nonché l'organizzazione di campagne informative e sessioni di formazione.



L'IMPEGNO DI CAA

Tutti coloro che lavorano per o con Crédit Agricole Assurances devono essere in grado di esprimere il loro pieno potenziale in un ambiente sicuro, collaborativo e privo di rischi. Crédit Agricole Assurances s'impegna a porre in essere le misure necessarie per garantire la sicurezza e per proteggere la salute fisica e mentale dei suoi dipendenti.

D'altro canto, la sicurezza sul lavoro dipende anche da tutti noi. Tutti i dipendenti della Società devono prendersi cura, in base alla formazione che hanno ricevuto e alle loro migliori capacità, della salute e della sicurezza propria e altrui.



COSA DEVO FARE?

- Devi conoscere bene e rispettare le regole di Crédit Agricole Assurances in materia di salute e sicurezza;
- Devi accertarti che le tue azioni e comportamenti non presentino rischi per te o per altri;
- Devi contribuire alla sicurezza sul posto di lavoro. Questo comprende soprattutto la partecipazione alle esercitazioni di sicurezza e ai programmi di formazione offerti dalla Società e la segnalazione di qualsiasi situazione che potrebbe costituire un rischio per la sicurezza sul lavoro alla Direzione Risorse Umane.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi mai ignorare le regole di Crédit Agricole Assurances in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- Non devi mai ignorare alcuna situazione che potrebbe compromettere la salute e la sicurezza nel nostro ambiente di lavoro.

ESEMPI

Ho notato un cambiamento nel comportamento di un mio collega: sembra molto stressato, si isola, da un po' di tempo pranza da solo e rifiuta di discutere di qualsiasi cosa. Questo mi preoccupa ma non so cosa posso fare.

Questa situazione ti preoccupa. È importante che tu condivida queste informazioni con il tuo responsabile o con la Direzione Risorse Umane, in modo che possano intervenire rapidamente nell'interesse e per il bene della persona in questione.

Durante l'ultima esercitazione antincendio, mi sono reso conto che le due persone che sono responsabili dell'evacuazione della mia unità erano entrambe assenti; un collega non sapeva cosa fare. Devo segnalarlo a qualcuno?

Durante l'esercitazione, hai notato un'anomalia, un difetto di funzionamento nella procedura che avrebbe potuto compromettere la sicurezza di un collega. Devi informare di questo per iscritto il Responsabile della Sicurezza, in modo che questi possa porre rimedio alla situazione e adottare le misure necessarie per garantire la sicurezza di tutte le persone in sede.

8. | Nessuna discriminazione



DEFINIZIONE

Discriminazione significa una qualsiasi forma di trattamento diseguale e non paritario basato su un criterio proibito e ricade nell'ambito coperto dalla normativa. In termini specifici, la discriminazione è l'atto di distinguere qualcuno in base a criteri o caratteri distintivi.



IN DETTAGLIO

La normativa attualmente in vigore sulla discriminazione definisce ventiquattro criteri di discriminazione:

- origine;
- genere;
- situazione familiare;
- gravidanza;
- aspetto fisico;
- la particolare vulnerabilità di una persona a causa della sua situazione socio-economica che è chiara o nota all'autore dell'atto discriminatorio;
- cognome;
- indirizzo;
- informazioni bancarie;
- stato di salute;
- perdita di autonomia;
- disabilità;
- caratteristiche genetiche;
- moralità;
- orientamento sessuale;
- identità di genere;
- età;
- opinioni politiche;
- attività sindacali o cooperative;
- la capacità di esprimersi in un'altra lingua;
- effettiva o presunta appartenenza o non-appartenenza ad un gruppo etnico, una nazione o presunta razza;
- credo religioso.

Secondo la legge, la discriminazione può essere diretta: "la situazione in cui (...) una persona è trattata in modo meno favorevole di quanto è trattata, è stata trattata o sarebbe stata trattata un'altra persona in una situazione simile".

Queste situazioni sono espresse pubblicamente e perfino dichiarate. Ad esempio, potrebbe essere un annuncio di lavoro che specifica "donne con persone a carico".

oppure

indiretta: quando un disposto, un criterio o una prassi apparentemente neutrali determinano uno svantaggio particolare per alcune persone rispetto ad altre, a meno che tale disposto, criterio o prassi sia oggettivamente giustificato da un fine legittimo e i mezzi per raggiungere tale fine siano necessari ed opportuni.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances s'impegna a sensibilizzare i suoi direttori, dirigenti e dipendenti sul tema della non-discriminazione. Promuovere l'uguaglianza di genere e la diversità è consentire ai dipendenti di sentirsi trattati in modo giusto ed equo dal momento in cui entrano a far parte della Società e durante tutta la loro carriera nella Società stessa. Un ambiente di lavoro nel quale tutti si sentono rispettati indipendentemente dalle proprie unicità migliora la performance e la motivazione.



COSA DEVO FARE?

- Devi opposti a tutte le forme di discriminazione nei confronti di dipendenti, clienti, fornitori di prodotti e servizi e nei confronti di chiunque abbia rapporti con Crédit Agricole Assurances;
- Devi fornire supporto e assistenza in situazioni di cui sei testimone che siano o possano essere discriminatorie nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti, ecc. In base alla specifica situazione, avverti il tuo referente alle Risorse Umane o un dirigente, come opportuno;
- Se sei un dirigente, fai attenzione a basare le tue decisioni su criteri obiettivi e a non avere pregiudizi.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi trattare le persone in modo diverso in base a criteri discriminatori, mettendoli in una condizione di svantaggio rispetto ad altri;
- Non devi contribuire a creare un clima ostile che generi discriminazione.



ESEMPI

Un dipendente mi dice che vuole prendere un giorno di permesso per celebrare una festività religiosa che non cade in un giorno di festa nazionale. Posso rifiutare?

Le richieste di permesso devono essere approvate dal dirigente, lasciando spazio ai membri del team per consultarsi fra loro in modo da tener conto il più possibile delle necessità personali di tutti gli interessati (come quelle relative a festività religiose). Le date dei permessi devono essere determinate tenendo conto del buon funzionamento della direzione interessata. Se necessario, devi essere in grado di giustificare obiettivamente il tuo rifiuto di accettare la richiesta di permesso.

Durante un colloquio di lavoro, una candidata fa cenno al fatto di essere un genitore single che si

occupa di due bambini. Mi è consentito chiederle se riesce ad organizzare le cose in modo da poter andare in trasferta o fare degli straordinari?

Le domande poste durante i colloqui di lavoro devono limitarsi al lavoro in questione. Quindi, non è consentito fare ai candidati domande sulla loro situazione familiare, né utilizzare il fatto che un candidato abbia di sua iniziativa menzionato la sua situazione personale, per cercare di ottenere più informazioni in merito. Soltanto quando la posizione lavorativa comprende con certezza anche compiti quali trasferte o viaggi frequenti, è possibile discutere di questo e chiedere ai candidati se sono in grado di organizzarsi di conseguenza, senza tuttavia porre domande personali su come intendono farlo.

9. | Uguaglianza di genere e delle diversità



DEFINIZIONE

Le società devono adempiere obblighi in materia di

uguaglianza di genere e assunzione di persone con disabilità.



IN DETTAGLIO

Le società con 50 dipendenti o più devono concludere un accordo sull'uguaglianza di genere sul lavoro o, in caso questo non avvenga, devono redigere un piano d'azione. Tale accordo si basa su una valutazione delle disuguaglianze che esistono fra donne e uomini sul posto di lavoro e, in particolare, serve come base per la redazione di un piano d'azione teso a ridurre le discrepanze identificate e a monitorare e promuovere l'uguaglianza sul posto di lavoro.

Le società con 20 dipendenti o oltre sono tenute ad assumere persone con disabilità nella proporzione del 6% dell'organico totale dell'impresa sia a tempo pieno che a part-time. In caso non adempiano a tale obbligo, le società devono pagare un contributo all'Agence française Agefiph, il fondo per l'integrazione delle persone disabili al lavoro.



L'IMPEGNO DI CAA

Oltre agli obblighi previsti dalla legge, Crédit Agricole Assurances ritiene che la diversità sia un fattore che aumenta la performance e l'attrattività.

Promuovere la diversità di genere significa creare una cultura aziendale aperta e responsabile che favorisce la coesione interna e il progresso dell'organizzazione.

I team con profili e talenti diversi riflettono la Società e ci mettono in grado di inventare nuovi modelli, di meglio soddisfare le aspettative dei nostri clienti e, quindi, sono di beneficio a tutti.

Questo impegno si realizza con azioni concrete, quali:

- promuovere la presenza di donne in posizioni con responsabilità direttiva e nei comitati di gestione;
- integrare persone con disabilità.



COSA DEVO FARE?

- Devi essere attento/attenta a formarti un giudizio obiettivo in base alle competenze in tutte le decisioni manageriali;
- Devi fare in modo che la composizione dei tuoi team abbia una proporzione equilibrata di donne e uomini con uguali competenze.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi prendere decisioni in base a criteri non obiettivi;
- Non devi implementare processi che potrebbero portare ad un trattamento diseguale dei generi o addirittura a discriminazione, benché il fine di tali processi fosse inizialmente inteso a risolvere le disuguaglianze.

ESEMPI

La maggior parte delle persone nel mio team sono uomini. Un membro del mio staff andrà in pensione fra qualche settimana e sto pensando di sostituirlo con un altro membro del team. Devo focalizzarmi su promuovere una donna?

Soprattutto, devi basare il tuo giudizio sulle competenze di ogni membro del tuo team e scegliere la persona che è più adatta a svolgere i compiti della posizione da riempire.

Ho ricevuto molte domande per un posto vacante nel mio team. Dopo aver tenuto diversi colloqui, la persona che ha le competenze più in

linea con i requisiti della posizione è disabile. Come reagirà il mio team?

È essenziale che tu ricordi che le competenze di una persona sono l'unico fattore di cui si deve tenere conto nell'assunzione. In qualità di dirigente, se hai qualche preoccupazione sulla riuscita dell'integrazione di questo nuovo dipendente nel tuo team, non esitare a chiedere ai referenti della Direzione Risorse Umane. Se necessario, possono essere implementate azioni, con il supporto del Responsabile Integrazione Disabili della tua entità, per fare sì che l'integrazione del nuovo dipendente nel team sia svolta nel miglior modo possibile.

10. | Contrasto alle molestie



DEFINIZIONE

La legge punisce le molestie nei confronti di altri commesse tramite commenti o comportamenti ripetuti, il cui scopo o effetto è di causare un deterioramento delle condizioni di lavoro, e che possono violare i diritti e la dignità delle persone contro cui sono dirette, compromettere la loro salute fisica e mentale, o compromettere il loro futuro professionale.



IN DETTAGLIO

Le molestie morali possono avere forme

- diverse: commenti sprezzanti;
- umiliazione o mobbing;
- insulti.

Le molestie sessuali consistono nel fare ripetuti commenti a sfondo sessuale o sessista nei confronti di una persona o imporre a tale persona comportamenti di natura sessuale che ne sminuiscono la dignità a causa della loro natura degradante o umiliante o creano un ambiente intimidatorio, ostile o offensivo.

Le molestie sessuali comprendono anche l'uso, che sia ricorrente o meno, di forme di grave coercizione al fine di ottenere un atto di natura sessuale, indipendentemente dal fatto che si cerchi di ottenerlo a beneficio di chi commette le molestie o di terzi.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances persegue l'impegno di garantire la prevenzione e la scoperta di pratiche e situazioni che costituiscono reati penali per i quali sono previste pesanti sanzioni, al fine di eliminarle.

Le entità Crédit Agricole Assurances utilizzano la sensibilizzazione, la formazione, il monitoraggio e meccanismi di ascolto del personale in modo da poter applicare misure preventive e fornire supporto personalizzato adatto ai requisiti specifici di ogni situazione.

Nessun dipendente, apprendista o stagista può essere sanzionato, licenziato o discriminato per aver subito o rifiutato di accettare molestie sessuali o atti di molestie morali o per aver testimoniato su tali atti o per averli denunciati.



COSA DEVO FARE?

- Devi conoscere le politiche e le procedure interne della Società in materia di prevenzione e azione;
- Devi partecipare alle campagne di sensibilizzazione e ai programmi di formazione interni;
- Devi essere attento a tutti quelli che ti circondano e devi contattare la Direzione Risorse Umane se vieni a conoscenza di un caso di molestie.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi ignorare una situazione di molestie di cui sei a conoscenza, che tu sia la vittima o un testimone, indipendentemente dalle ragioni o dalle presunte ramificazioni.

ESEMPI

Un mio collega è fatto/una mia collega è fatta ripetutamente oggetto, in modo umiliante, di critiche sul suo lavoro dal suo responsabile e viene ripetutamente rimproverato/a di fronte al resto del team. Il suo lavoro viene automaticamente messo in dubbio e il/la collega viene rimproverato/a senza che sia verificato il corretto svolgimento dei suoi compiti. Il/la collega è sempre più spesso a casa in malattia.

Devi subito segnalare questa situazione al tuo referente delle Risorse Umane; puoi chiedere che tale primo colloquio rimanga riservato. Se ti senti abbastanza sicuro di te, avverti il tuo responsabile della necessità di preservare rapporti di lavoro equi e rispettosi. Se la situazione continua, contatta di nuovo il tuo referente delle Risorse Umane, che

attuerà misure idonee a porre subito fine alle molestie di cui il tuo collega è vittima.

Un/una collega ha un atteggiamento molto intimidatorio e umiliante. Fa frequenti allusioni sessuali nei miei confronti e fa gesti inappropriati. Nonostante io gli/le abbia insistentemente chiesto di smettere questo comportamento, continua a importunarmi chiedendomi di uscire con lui/lei.

Devi segnalare subito questo comportamento inaccettabile al tuo responsabile o al referente presso la Direzione Risorse Umane, in modo da allertarli su questo comportamento inaccettabile. Puoi anche avere il sostegno di un rappresentante dei dipendenti che ti accompagni e ti sostenga in modo che questa situazione finisca il prima possibile.

11. | Attività extra-professionali



DEFINIZIONE

Un'attività extra-professionale è un'attività che svolgi fuori dall'orario di lavoro. Il concetto di pluriattività può essere definito come l'esercizio simultaneo da parte della stessa persona di due o più attività di natura professionale, sindacale o politica.



IN DETTAGLIO

Avere un lavoro da dipendente non t'impedisce di avere al contempo un'attività autonoma o libero-professionale. L'accumulo di attività è possibile dal momento che i lavori come dipendente sono le uniche attività soggette a regole sull'orario. Ne consegue, ad esempio, che i dipendenti possono esercitare un'attività di tipo sociale (associazione non-profit).

Tuttavia, mentre il principio è quello della libertà di lavoro, i dipendenti devono rispettare un codice di etica professionale nei confronti dei loro datori di lavoro. Infatti, per la durata del loro contratto di lavoro, i dipendenti sono vincolati dall'obbligo di lealtà verso il loro datore di lavoro. In generale, quest'obbligo comporta il fare attenzione a non macchiare la reputazione o impedire il corretto funzionamento della Società, in particolare denigrando o intraprendendo pratiche di concorrenza contrarie agli interessi della società.



COSA DEVO FARE?

- Devi informare in anticipo il tuo responsabile nel caso in cui tu stia pensando di esercitare un'attività remunerata fuori dal tuo orario di lavoro (fatta eccezione per la produzione di opere scientifiche, letterarie o artistiche);
- Devi essere trasparente con il tuo responsabile e dichiarare lo stato della tua situazione al Responsabile della Funzione Compliance;
- Devi rispettare l'obbligo di riservatezza, il segreto d'ufficio e i segreti commerciali;
- Devi conoscere bene i termini e le condizioni del tuo contratto di lavoro al fine di applicare le clausole che sei tenuto a rispettare. Se necessario, chiedi alla Direzione Risorse Umane di darti spiegazioni.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi esercitare un'attività che sia in concorrenza con quella della Società nel corso della validità del tuo contratto di lavoro (ivi compreso usare un periodo di permesso per svolgere un'attività remunerata o un periodo di formazione per un'altra società concorrente);
- Non devi svolgere, oltre alla tua attività professionale, un'attività extra-professionale che ti possa impedire di raggiungere gli obiettivi definiti nell'ambito della tua attività come dipendente o possa generare conflitti d'interesse;
- Non devi esercitare la tua attività extra-professionale durante l'orario di lavoro stabilito nel tuo contratto;
- Non devi usare le attrezzature e le risorse che ti sono messe a disposizione nell'ambito del tuo lavoro per le tue attività extra-professionali.

ESEMPIO

Sono un volontario in un'associazione locale i cui valori sembrano molto vicini a quelli di Crédit Agricole. Posso usare la fotocopiatrice dell'ufficio per stampare il materiale pubblicitario dell'associazione?

No. Non puoi usare materiali della Società né altre risorse aziendali ai fini di un'attività extra-professionale.

12. | Strategia ambientale



DEFINIZIONE

La Commissione Europea definisce la Responsabilità

Sociale d'Impresa (*Corporate Social Responsibility*, CSR) come la responsabilità delle imprese riguardo gli effetti che esse generano sulla società e, più specificamente, come le aziende integrano le questioni sociali ed ambientali nella loro attività economica e nella loro interazione con gli stakeholder su base volontaria.



IN DETTAGLIO

Le imprese devono contribuire allo sviluppo sostenibile, ivi compresa la salute e il benessere della società. Per questo, devono impegnarsi a:

- Tenere conto delle aspettative degli stakeholder;
- Assicurare il pieno adempimento degli obblighi di legge o addirittura andare oltre il pieno adempimento;
- Investire di più in capitale umano e nell'ambiente;
- Integrare questa responsabilità trasversalmente a tutta l'organizzazione ed implementarla in tutti i rapporti interni ed esterni.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances dimostra il suo approccio verso l'ambiente in tutte le sue attività di business e nelle sue operazioni aziendali con diversi obiettivi:

Ridurre la sua impronta ambientale diretta:

- Creando impulso sui temi ambientali;
- Migliorando nel continuo la sua eco-efficienza;
- preservando le risorse;
- Riducendo il suo consumo energetico e la sua impronta carbonio diretta;
- Riducendo la quantità di rifiuti prodotti nelle sue sedi;
- Ottimizzando il riciclo dei rifiuti;
- Incorporando requisiti in materia ambientale nei criteri di selezione dei suoi fornitori.

Sostenere i clienti per aiutarli ad affrontare le sfide ambientali:

- Offrendo loro prodotti e servizi con una dimensione ambientale;
- Tenendo conto dei e gestendo i rischi relativi agli impatti ambientali delle sue attività di business. Questo include tenere conto del rischio ambientale nel prendere decisioni di finanziamento e investimenti responsabili.

Sviluppare la Finanza Verde

- Estendendo il finanziamento delle energie rinnovabili;
- Aumentando gli investimenti in iniziative e progetti di transizione energetica;
- Contribuendo allo sviluppo degli investimenti socialmente responsabili (*Socially Responsible Investing*, SRI) con fondi dedicati.



COSA DEVO FARE?

- Devi riconoscere l'attiva protezione dell'ambiente come l'essenza dell'identità del Gruppo Crédit Agricole e presentarla come tale nelle tue attività professionali quotidiane interne ed esterne;
- Devi essere consapevole dell'impatto quotidiano del tuo comportamento sull'ambiente;
- Devi assumerti una responsabilità personale e prendere in considerazione gli impatti diretti e indiretti sull'ambiente generati dalla tua attività professionale;
- Devi impegnarti a contribuire agli obiettivi e alle azioni ambientali del Gruppo, in particolare durante i colloqui con i clienti e con gli stakeholder e quando parli fuori dalla Società.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi ignorare gli obiettivi e gli impegni riguardo l'ambiente fissati e assunti dal Gruppo;
- Non devi trasmettere messaggi che siano in conflitto con la strategia ambientale del Gruppo Crédit Agricole.



ESEMPI

Un collega mi dice che, dato che siamo conformi alla normativa sull'ambiente, non ha senso implementare ulteriori nuove iniziative in questo campo.

Puoi rispondere che l'impegno del Gruppo verso l'ambiente va oltre la conformità a leggi e regolamenti: le nostre politiche sull'ambiente e sulla Responsabilità Sociale d'Impresa sono fattori che rafforzano la performance e sono un forte elemento della nostra identità d'impresa. Oltre agli impatti positivi generati per gli stakeholder, la riduzione del consumo di materie prime genera una significativa riduzione dei nostri costi. Tenere conto a monte dei rischi ambientali contribuisce a ridurre i rischi a cui siamo esposti. Inoltre, finanziare la transizione energetica è fonte di sviluppo per le attività future.

Non capisco cosa l'ambiente abbia a che fare con noi. Non siamo un'impresa industriale che ha fabbriche.

Nella nostra qualità di attore principale nel settore assicurativo bancario, la nostra posizione di leader significa che abbiamo il dovere di dare l'esempio. Le nostre decisioni d'investimento e finanziamento possono guidare progetti industriali verso tecniche meno inquinanti o addirittura virtuose. In modo in cui operiamo (come ad esempio la costruzione e il funzionamento degli edifici che ospitano i nostri uffici, il trasporto dei dipendenti, gli impatti derivanti dal funzionamento delle nostre attrezzature IT e raccolta differenziata dei rifiuti) può essere ulteriormente migliorato per ridurre la nostra impronta ambientale. La nostra politica ambientale è pienamente integrata in tutte le nostre attività e nelle nostre linee di business. Serve come fonte d'innovazione per i nostri clienti.

13. | Contributi ai territori



DEFINIZIONE

Dato che Crédit Agricole è più che mai intenzionata ed impegnata a promuovere i suoi valori societari cooperativi e mutualistici, contribuisce ogni giorno allo sviluppo dei territori in cui opera fornendo forte sostegno alle iniziative economiche e sociali.

L'obiettivo del Gruppo Crédit Agricole è di avere un'impronta positiva sui territori: sostenendo l'imprenditoria locale, stanziando risparmi verso attività che hanno impatti positivi sul territorio, partecipando alla vita e allo sviluppo sociale dei territori.



L'IMPEGNO DI CAA

Ogni anno, usando vari mezzi, soprattutto società, Crédit Agricole Assurances investe e contribuisce in modo significativo al finanziamento dell'economia.

Attuando una strategia di prevenzione dei rischi nei territori, Crédit Agricole Assurances evita o riduce al minimo i rischi di danni e rende ognuno responsabile dell'adozione di un approccio attivo di prevenzione.

Offrendo soluzioni assicurative che sono fatte su misura per coprire i rischi legati alle attività di professionisti e società, nonché a progetti personali, Crédit Agricole Assurances, con le sue varie reti distributive in Francia e in altri Paesi, favorisce lo sviluppo dei territori sostenendo e proteggendo il finanziamento dell'economia.

Inoltre, Crédit Agricole Assurances sta incrementando il supporto fornito alle popolazioni vulnerabili in tutti i territori in cui è presente, grazie ai suoi vari programmi di solidarietà.



COSA DEVO FARE?

■ Devi capire che il sostegno ai territori d'appartenenza è parte integrante della cultura del Gruppo. Stretti rapporti con i clienti, responsabilità e solidarietà sono i valori che ti devono incoraggiare a contribuire alle azioni tese a migliorare le condizioni di sviluppo nei nostri territori.



COSA NON DEVO FARE?

■ Non devi coinvolgere Crédit Agricole Assurances in azioni che non rispettano gli impegni del Gruppo nei confronti dei suoi territori.

ESEMPIO

Non sono sicuro/sicura del perché Crédit Agricole Assurances sia impegnata a dare un contributo ai territori: Avrei pensato che questo fosse il ruolo delle banche locali, come le Casse Regionali e Crédit Lyonnais?

Anche Crédit Agricole Assurances contribuisce allo sviluppo economico dei territori, ad esempio:

■ Investendo ogni anno tramite società con sede nei territori;

■ Sviluppando una strategia di prevenzione attiva dei rischi in tutti i territori;

■ Offrendo, tramite le banche del Gruppo che operano nei territori, soluzioni assicurative su misura per la copertura dei rischi associati alle attività di privati, agricoltori, professionisti e aziende.

Inoltre, Crédit Agricole Assurances sta incrementando il supporto fornito alle popolazioni vulnerabili in tutti i territori in cui è presente, grazie ai suoi vari programmi di solidarietà e di patrocinio per piccole e medie organizzazioni d'interesse generale.



Anti-corrruzione

MESSAGGIO DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO DEL GRUPPO CRÉDIT AGRICOLE S.A.



I valori di sempre del nostro Gruppo: “Prossimità ai clienti, responsabilità e solidarietà” significano che le persone guidano le nostre azioni e sono centrali al nostro scopo.

I nostri valori e i nostri principi impongono che ogni persona agisca in modo irreprensibile. Condividiamo la convinzione che tali valori e principi siano il motore della nostra forza e della nostra crescita.

È stato con questo in mente che è stato redatto il Codice di Comportamento Anti-Corruzione, al fine di riunire le linee guida di buon comportamento in materia di contrasto alla corruzione e al traffico d'influenza e di porre l'accento sulla nostra politica di tolleranza zero riguardo qualsiasi violazione delle regole stabilite dal Codice. Così, il Gruppo ha ottenuto la certificazione ISO 37001 per il suo sistema di gestione anti-corruzione.

Il Codice sintetizza le situazioni che possiamo trovarci ad affrontare e fornisce le informazioni necessarie ad aiutarci a prendere decisioni che siano rispettose delle leggi e dei regolamenti in vigore, soprattutto la Legge “Sapin II”, e che siano anche coerenti con i valori e i principi del Gruppo. Questo Codice deve essere letto insieme alla Carta Etica del Gruppo.

Ci riguarda tutti, indipendentemente dalla nostra posizione nell'organizzazione, dai nostri doveri o dal paese in cui lavoriamo, e serve come riferimento per i nostri partner (fornitori, clienti, ecc.).

Ognuno ha un ruolo nello sviluppo del Gruppo e deve rispettare il Codice di Comportamento Anti-Corruzione. Contiamo su di voi.

Philippe Brassac



ULTERIORI INFORMAZIONI RIGUARDANTI L'APPLICAZIONE DELLA SEZIONE SULL'ANTI- CORRUZIONE DEL CODICE DI COMPORTAMENTO

Le regole generali su come usare il Codice di Comportamento si applicano anche alla sezione sull'anti-corruzione e, in particolare, al “whistleblowing”.

A chi si applica il Codice di Comportamento Anti-Corruzione?

Il Codice di Comportamento Anti-corruzione si applica a tutti, siano essi amministratori, dirigenti o dipendenti (dipendenti a tempo indeterminato, a termine, apprendisti, studenti in programmi di formazione studio-lavoro e stagisti), indipendentemente dalla loro posizione e funzione nel Gruppo Crédit Agricole Assurances,

nonché personale esterno e temporaneo del Gruppo Crédit Agricole Assurances (di seguito “i Dipendenti”). Il presente Codice si applica a tutto il Gruppo e alle controllate in tutto il mondo.

Quali sono gli obblighi dei dipendenti?

Il Codice di Comportamento Anti-Corruzione è incorporato nelle Regole di Procedura e la sua applicazione è obbligatoria. Tutti devono conoscere e agire in conformità ai principi e alle regole del Codice, nello svolgimento dei loro compiti.

Siamo tutti responsabili delle nostre azioni e, quindi, abbiamo il dovere di essere costantemente vigili.

Chiunque noti o sospetti un atto o un comportamento che non sia etico rispetto ai valori del Gruppo o rispetto ai regolamenti, o chiunque sia sottoposto a pressione affinché commetta un atto non etico, rispetto ai valori del Gruppo o illegale, deve immediatamente informare il suo responsabile. La procedura di whistleblowing del Gruppo consente a chiunque di segnalare un'anomalia al Responsabile della Funzione Compliance o, in certi casi, alle Autorità di Vigilanza.

Quali sono le conseguenze della violazione del Codice?

Le regole di comportamento stabilite nel Codice Anti-Corruzione sono relative ai Regolamenti Interni di Crédit Agricole Assurances. Ai sensi di tali Regolamenti, possono essere imposte sanzioni a chiunque violi tali principi e obblighi di legge.

Ricorda

Per i dipendenti, tutti gli atti di corruzione sono soggetti a sanzioni disciplinari, come stabilito nei Regolamenti Interni, nonché a sanzioni amministrative, civili e penali fino a dieci anni di reclusione e Euro 1.000.000 di ammenda in caso di corruzione pubblica.

Come legal entity, Crédit Agricole Assurances può essere soggetta a pene pecuniarie e a revoca di approvazioni e le può essere imposto il divieto di raccogliere fondi, il che le causerebbe anche un danno reputazionale.

Per ulteriori informazioni, tutte le procedure implementate dal Gruppo per contrastare la corruzione sono disponibili nello spazio dedicato sulla rete Intranet.

14. | Contrasto alla corruzione



DEFINIZIONE

La corruzione è l'atto di una persona fisica che ha una carica pubblica o privata che sollecita, propone o accetta una regalia, un'offerta o una promessa e in cambio esegue, ritarda o omette di eseguire un atto che fa parte, direttamente o indirettamente, della sfera dei suoi doveri.



IN DETTAGLIO

Per la legge francese, i reati di corruzione attiva (commessi da una persona fisica che dà una tangente) e corruzione passiva (commessi da una persona fisica che accetta una tangente) sono puniti con la reclusione fino a dieci anni (corruzione pubblica).

La corruzione attiva è un atto deliberato che consiste nel fare, direttamente o indirettamente, offerte, promesse, donazioni, regalie o dare altre utilità a pubblici ufficiali o a privati affinché questi eseguano o si astengano dall'eseguire un atto che fa parte dei loro doveri.

La corruzione passiva riguarda pubblici ufficiali o privati che sollecitano, autorizzano, direttamente o indirettamente, promesse, donazioni, regalie, o altre utilità per loro stessi o per altri, al fine di eseguire o astenersi dall'eseguire un atto che fa parte dei loro doveri.



L'IMPEGNO DI CAA

Noi applichiamo una politica di tolleranza zero per quanto riguarda la corruzione, ivi compresi i facilitation payment (si veda la scheda specifica "Contrasto ai facilitation payment¹"). Nessun dipendente può essere coinvolto in atti di corruzione, in qualsiasi forma e per qualsiasi motivo.

La corruzione ostacola la libera concorrenza e mina lo sviluppo economico; può avere gravi conseguenze finanziarie, commerciali e penali, che potrebbero causare gravi danni alla reputazione e all'immagine del Gruppo. Qualsiasi dipendente coinvolto in un atto di corruzione è passibile anche di sanzioni disciplinari o penali.



COSA DEVO FARE?

- Se ricevi qualsiasi pressione o richiesta da terzi, devi informarne il tuo responsabile e la Direzione Compliance;
- Devi dichiarare internamente tutti gli omaggi e le utilità di valore superiore ai €200 che ti sono stati offerti, che hai ricevuto o che ti sono stati mandati direttamente a casa;
- Devi rispettare le procedure in vigore per l'approvazione delle spese di lavoro sostenute dai membri del personale;
- Devi sempre essere all'erta e monitorare tutti i tuoi rapporti con gli intermediari e i fornitori;
- Devi rispettare le procedure di assunzione stabilite dal Gruppo;
- Devi accertarti che tutti i pagamenti siano giustificati, documentati e debitamente autorizzati.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi offrire, promettere o convenire di dare utilità (finanziarie o di altro tipo) a terzi, al fine di indurli a eseguire indebitamente o astenersi dall'eseguire un atto;
- Non devi sollecitare, ricevere o accettare alcuna utilità (finanziaria o di altro tipo) in cambio dell'esecuzione di un compito, dare il consenso ai sensi di un accordo commerciale o svolgere alcuna altra azione nell'ambito dei tuoi compiti o attività;
- Non devi favorire alcun terzo nelle gare d'appalto;
- Non devi offrire o accettare omaggi e utilità se non quelli che sono stati autorizzati;
- Non devi accettare un'offerta di un terzo di pagarti un viaggio, parzialmente o per intero, nemmeno se è per ragioni di lavoro.

¹ pagamenti non ufficiali effettuati a favore di un Pubblico Ufficiale, allo scopo di velocizzare, favorire e in generale facilitare lo svolgimento di un'attività di routine

14. | Contrasto alla corruzione (continua)

ESEMPI

Uno dei miei fornitori mi ha offerto un weekend al mare. In cambio, tutto quello che devo fare è anticipare la data di pagamento delle sue fatture di qualche settimana. Posso farlo?

Ti è proibito trarre vantaggio dalla tua posizione o dai tuoi doveri ricevendo omaggi o utilità. Avvisa immediatamente il tuo responsabile, la Direzione Compliance e la Direzione Approvvigionamento del fatto che qualcuno ha tentato di corromperti.

Un fornitore con il quale ho ottimi rapporti mi ha invitato ad un evento di settore dall'altra parte del mondo e si è offerto di pagare parte dei miei costi di viaggio. Cosa devo fare?

Rifiuta cortesemente l'offerta. Affinché possa essere conservata l'indipendenza del Gruppo e dei suoi dipendenti, non è possibile consentire che un terzo paghi tutto o parte del costo di un viaggio, neppure un viaggio di lavoro.

Il mio responsabile mi ha chiesto di richiedere a uno dei nostri soliti appaltatori esterni di assumere un familiare del mio responsabile. Cosa devo fare?

Rifiuta cortesemente di adempiere alla richiesta e riferisci la questione alla persona a cui riporta il tuo responsabile.

15 | Contrasto al traffico d'influenza e interazione con i pubblici ufficiali



DEFINIZIONE

Il traffico d'influenza è l'atto di persone che hanno la posizione di autorità pubblica o a cui è affidata la gestione di servizi pubblici, o funzionari eletti, che sollecitano o accettano illegalmente offerte, promesse, donazioni, regali o utilità di qualsiasi genere per se stessi o per altri, allo scopo di utilizzare la loro vera o presunta influenza per ottenere contratti, commesse, mercati o altre decisioni positive da parte di un'autorità pubblica o della pubblica amministrazione.



IN DETTAGLIO

Il traffico d'influenza è l'atto di monetizzare la posizione di una persona o la sua influenza vera o presunta al fine di influenzare una decisione che deve essere presa da terzi.

Questo coinvolge tre parti: il beneficiario (che fornisce le utilità o fa le donazioni), l'intermediario (che usa il credito che possiede grazie alla sua posizione) e la persona target, cioè la persona che detiene il potere decisionale (autorità o amministrazione pubblica, magistrato, perito, ecc.).

Il diritto penale distingue fra traffico d'influenza attivo, che riguarda il beneficiario, e traffico d'influenza passivo, che riguarda l'intermediario. Ognuno dei due reati è trattato separatamente ed è punito allo stesso modo, con una pena detentiva fino a dieci anni.



L'IMPEGNO DI CAA

Tutti i dipendenti devono adottare comportamenti di lavoro che siano conformi alla normativa francese anti-corruzione e alla normativa anti-corruzione in vigore nei paesi in cui operiamo.

È rigorosamente vietato offrire omaggi, utilità o servizi di pubbliche relazioni a pubblici ufficiali. Determinate attività che coinvolgono pubblici ufficiali necessitano di particolare vigilanza.



COSA DEVO FARE?

- Se sei sottoposto a pressioni o sollecitato da un pubblico ufficiale, allerta il tuo responsabile e la Direzione Compliance;
- Rispetta le procedure per le attività che coinvolgono pubblici ufficiali;
- Stai costantemente allerta e monitora regolarmente tutte le transazioni che coinvolgono pubblici ufficiali;
- Assicurati che tutti i pagamenti e le spese che coinvolgono pubblici ufficiali siano debitamente autorizzate, registrare in contabilità e documentate.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi offrire, promettere o consentire di dare utilità (finanziarie o di altro tipo) a pubblici ufficiali, al fine di indurli a eseguire indebitamente o astenersi dall'eseguire un atto;
- Non devi favorire un parente di un pubblico ufficiale nell'ambito di una gara d'appalto o di un processo di assunzione;
- Non devi dare contanti a pubblici ufficiali.



ESEMPI

Per costituire una controllata in un paese straniero, dobbiamo ottenere l'autorizzazione a svolgere attività bancaria. Un dipendente di un dipartimento governativo in tale paese si è offerto di esercitare influenza sulla persona responsabile di rilasciare le autorizzazioni e mi ha chiesto di pagare parte della somma richiesta su un conto bancario. Cosa devo fare?

Devi rifiutare e informare il tuo responsabile non appena possibile e chiedere la consulenza del Responsabile della Funzione Compliance per evitare di essere coinvolto in una procedura di corruzione.

Sono a capo di una struttura commerciale all'interno del Gruppo. Un comune che intende ottenere finanziamenti sta raccogliendo informazioni sulle banche che operano sul territorio, compreso il nostro Gruppo. Un mio conoscente che è il vice-sindaco del comune si offre di esercitare la sua influenza per ottenere dal sindaco in modo discreto copia delle offerte presentare dagli altri partecipanti alla gara. In cambio, vuole un regalo costoso.

Devi rifiutare la richiesta, che costituisce un atto di traffico d'influenza attivo. Parlane con il tuo responsabile.

16 | Contrasto ai facilitation payment



DEFINIZIONE

I Facilitation payment sono in genere piccole somme di denaro che sono pagate direttamente o indirettamente a pubblici ufficiali al fine di svolgere o accelerare procedure amministrative formali. Questi pagamenti sono soprattutto effettuati nel contesto dell'evasione di domande per visti, emissioni di autorizzazioni, permessi e licenze, nonché per procedure doganali.



IN DETTAGLIO

I facilitation payment sono considerati atti di corruzione. Questi sono proibiti dalla Convenzione OCSE contro la corruzione dei pubblici ufficiali stranieri nelle Transazioni Commerciali Internazionali del 17 dicembre 1997 e la legge francese Sapin II del 9 dicembre 2016.



L'IMPEGNO DI CAA

I facilitation payment sono assolutamente vietati. Possono essere fatte eccezioni soltanto in casi eccezionali, in particolare ove la sicurezza o la sicurezza fisica di un dipendente è minacciata. In tali situazioni, il Responsabile della Funzione Compliance deve essere informato il prima possibile. Inoltre, i facilitation payment devono essere debitamente identificati e registrati nei libri contabili e nei documenti della Società.



COSA DEVO FARE?

- Devi consultarti con il tuo responsabile o con il Responsabile della Funzione Compliance se ricevi una richiesta di un facilitation payment da parte di un pubblico ufficiale;
- Devi allertare il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance se, nell'ambito della situazione eccezionale, hai fatto una transazione che può essere considerata un facilitation payment;
- Devi tenere tutti i documenti relativi a qualsiasi transazione che potrebbe essere considerata un facilitation payment.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi offrire, promettere o dare utilità (finanziarie o di altro tipo) ad un pubblico ufficiale nello svolgimento di un compito amministrativo di routine;
- Non devi mediare da solo nell'affrontare una richiesta di facilitation payment.

ESEMPI

Per ottenere un permesso nell'ambito di un programma di costruzione immobiliare, un pubblico ufficiale ti offre di velocizzare il processo di concessione dell'autorizzazione, che normalmente richiede parecchi mesi, in cambio di una regalia. Devo pagare?

No, perché questa somma non è una spesa legittima. Informa il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità perché i facilitation payment possono essere considerati atti di corruzione.

Devo andare per un viaggio di lavoro in un paese per il quale ho bisogno del visto. All'ambasciata, un agente m'informa che i tempi per l'ottenimento del visto sono più lunghi di quanto avevo previsto. Mi offrono di velocizzare il processo per il mio visto in cambio di posti per uno spettacolo. Cosa devo fare?

Per evitare di commettere un atto di corruzione, rifiuta cortesemente l'offerta e informa immediatamente il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance.

17. | Conflitti di interesse



DEFINIZIONE

Un conflitto d'interessi è una situazione in cui gli interessi personali di un dipendente possono essere in conflitto con quelli di Crédit Agricole Assurances o dei suoi clienti.

In altre parole, quando gli interessi personali di dipendenti o di membri degli organi societari possono influenzarne la discrezionalità o la capacità decisionale nello svolgimento dei loro doveri professionali.

I conflitti d'interesse possono essere di natura personale (ad esempio legami di famiglia), professionale (ad esempio rapporti commerciali), finanziaria (ad esempio prestiti personali) o politica (influenza sulla Società).



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances ha implementato una politica per l'attiva prevenzione dei conflitti d'interesse. I conflitti d'interesse possono comprendere atti di corruzione o traffico d'influenza ed espongono la Società e i suoi dipendenti ad accuse di favoritismi o disonestà. Possono anche avere ripercussioni sulla reputazione del Gruppo e dei suoi dipendenti.



COSA DEVO FARE?

- Devi rispettare i principi e le misure del Gruppo tesi alla prevenzione, in modo particolare per quanto riguarda omaggi e utilità, attività di relazioni pubbliche e attività extra-professionali, per accertarti di mantenere la tua indipendenza di giudizio e per evitare situazioni di conflitti d'interesse;
- Devi dichiarare tutte le cariche pubbliche a cui sei stato eletto/stata eletta al tuo responsabile, che informerà la Compliance;
- Devi dichiarare tutte le cariche pubbliche a cui sei stato eletto/stata eletta, e tutte le posizioni e cariche di amministratore in società (finanziarie o di altro tipo) al tuo responsabile, che informerà la Compliance;
- Devi informare il tuo responsabile dei legami personali o di famiglia che tu possa avere con terzi che hanno rapporti con la tua Società;
- Devi informare il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità di ogni potenziale conflitto d'interessi, diretto o indiretto, e devi astenerli dal partecipare a discussioni o processi decisionali sulle materie interessate.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi prendere decisioni se la tua discrezione o le tue decisioni potrebbero essere influenzate o alterate da considerazioni personali o da pressioni esercitate da terzi;
- Non devi nascondere informazioni riguardo qualsiasi conflitto d'interessi o situazioni che potrebbero creare tali conflitti;
- Non devi acquisire interessenze in un concorrente, cliente o fornitore.

ESEMPI

Il mio responsabile ha chiesto il mio parere sulla selezione di un nuovo fornitore perché è indeciso fra due società. Scopro che un dirigente di una delle società è un mio amico d'infanzia. Come devo reagire?

Per evitare un conflitto d'interessi, devi informare il tuo responsabile per iscritto di questo rapporto e ritirarti dal processo di selezione.

Mio fratello è un fornitore di servizi in una organizzazione che si occupa di formazione e le soluzioni che offre sono adatte alle nostre necessità. Devo dire di no?

Devi informare il tuo responsabile per iscritto di questa situazione, il quale porrà in essere tutte le misure per evitare un possibile conflitto d'interessi, in particolare non devi partecipare al processo di selezione del fornitore.

Sono un/una dipendente di Crédit Agricole Assurances e membro del Consiglio di una società di cui Crédit Agricole Assurance è un azionista. Cosa devo fare?

Devi informare di questa situazione il tuo responsabile, che informerà la Funzione Compliance, e non devi partecipare in alcuna discussione e decisione su questioni che potrebbero creare conflitto d'interessi.

18. | Omaggi e inviti



DEFINIZIONE

Gli omaggi aziendali sono omaggi offerti nell'ambito di relazioni di lavoro e commerciali. Alcuni possono avere alto valore (viaggi, attrezzature elettroniche, ecc.) e sono, quindi, monitorati per evitare tutti i possibili rischi di corruzione.

Gli inviti comprendono qualsiasi forma di socialità e inviti, sia fatti che ricevuti. In un contesto commerciale, queste interazioni di relazioni pubbliche hanno la forma di pasti, soggiorni in albergo, seminari, congressi o conferenze, o inviti ad eventi sportivi, culturali e sociali, nonché viaggi di lavoro e di stampa.



L'IMPEGNO DI CAA

I dipendenti non devono accettare omaggi o inviti, direttamente o indirettamente, che potrebbero, anche involontariamente, compromettere la loro indipendenza, imparzialità o integrità. Devono rifiutare tutti gli omaggi o gli inviti che potrebbero porli in una situazione di conflitto d'interessi. Allo stesso modo, è vietato sollecitare omaggi da persone fisiche o società che hanno o stanno cercando di sviluppare, rapporti commerciali con il Gruppo.

Il valore massimo di omaggi e utilità, dati o ricevuti, è stabilito pari a € 200 (per ogni terzo e su un periodo di un anno). Prima di accettare omaggi o benefici il cui valore supera l'importo limite autorizzato, i dipendenti devono presentare una richiesta al loro responsabile, che deve poi informare il Responsabile della Funzione Compliance.

Crédit Agricole Assurances non proibisce ai dipendenti di offrire o accettare la partecipazione ad eventi di pubbliche relazioni. Questi sono gesti di cortesia e sono bene accetti fra partner commerciali. Tuttavia, queste pubbliche relazioni devono essere chiaramente giustificate in termini di business. Per tutte le attività di pubbliche relazioni, i clienti devono sempre essere accompagnati da un dipendente dell'entità che ha fatto l'invito.



COSA DEVO FARE?

- Se sei un dirigente, accertati che il tuo staff sia consapevole delle regole riguardo omaggi e inviti, attività di pubbliche relazioni e viaggi di lavoro;
- Prima di accettare un omaggio o un invito, devi chiederti come questo potrebbe essere percepito pubblicamente e devi rifiutare offerte che potrebbero crearti situazioni di conflitto d'interessi;
- Devi essere trasparente con il tuo responsabile per evitare qualsiasi sospetto;
- Devi rifiutare gli inviti ad eventi che hanno prezzi alti;
- Se accetti un invito, devi pagare le relative spese di viaggio e di soggiorno;
- Devi seguire la procedura interna di dichiarazione;
- Devi rifiutare tutti gli omaggi che ti sono inviati a casa.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi accettare o dare omaggi o utilità di valore superiore al limite autorizzato e non devi ricevere tali omaggi o utilità al tuo indirizzo personale, indipendentemente dall'importo;
- Non devi sollecitare alcuna forma di omaggio o utilità per te o per conto di terzi;
- Non devi ricevere alcuna forma di remunerazione da una controparte, da un intermediario, da un fornitore o da un cliente, direttamente o indirettamente;
- Non devi dare o ricevere omaggi in denaro;
- Non devi offrire o accettare, nell'ambito di pubbliche relazioni, alcun omaggio o invito che possa danneggiare l'immagine del Gruppo.



ESEMPI

Posso offrire ad un cliente i biglietti per uno spettacolo a cui non sarò presente?

No, devi essere presente come rappresentante della tua attività di business. Lo stesso vale per gli inviti ricevuti da fornitori.

Ho ricevuto alcuni piccoli omaggi inviati al mio indirizzo personale da uno dei miei contatti di lavoro. Questo mi mette a disagio perché il mio responsabile non lo sa: cosa devo fare?

La cosa giusta da fare è dirlo al tuo responsabile e chiedere consiglio al Responsabile della Funzione Compliance al fine di trovare il modo più opportuno per gestire la situazione e per evitare di essere coinvolto/coivolta in pratiche irregolari.

Ho appena ricevuto l'invito per un evento il cui costo sembra alto ma è difficile da valutare (Rolland Garros, posti in palco privato per uno spettacolo, cena in un ambiente prestigioso, ecc.). Cosa devo fare?

In una situazione come questa, prima di accettare l'invito ne devi parlare con il tuo superiore, che, se necessario, contatterà la Compliance.

19 | Azioni di lobbying e finanziamento a partiti



DEFINIZIONE

L'azione di lobbying o rappresentare interessi significa comunicazione diretta o indiretta con pubblici ufficiali ai fini di influenzare decisioni di enti pubblici. Consultare persone che rappresentano interessi consente al legislatore di ottenere informazioni su come è applicata la legge e come migliorarla. Consente inoltre ai pubblici decisori di avere maggiore comprensione di cosa si aspetta la società civile.

È assolutamente vietato il finanziamento di partiti politici da parte di legal entity (società, fondazioni, ecc.).



L'IMPEGNO DI CAA

In collaborazione con esperti e professionisti delle varie entità del Gruppo, fare azioni di lobbying consente a Crédit Agricole Assurances di dare un contributo positivo e significativo ai dibattiti pubblici a livello internazionale, europeo e nazionale, su questioni tecniche e di politica. Il suo scopo è di fornire un'opinione ragionata sugli impatti delle decisioni pubbliche per Crédit Agricole Assurances e di preservare e/o promuovere i suoi interessi. Il Gruppo ha dichiarato i suoi impegni nella sua Carta del Lobbying Responsabile.

Oltre al pieno rispetto del divieto di finanziamento di partiti politici, anche in paesi dove tale pratica è consentita, il Gruppo insiste sul fatto che le convinzioni e gli impegni politici dei suoi dipendenti restino nella sfera strettamente personale, al fine di non coinvolgere o mettere mai a rischio la reputazione del Gruppo. Queste attività devono essere svolte fuori dall'orario di lavoro e fuori dai locali del Gruppo.



COSA DEVO FARE?

- Devi essere trasparente a proposito delle tue attività di lobbying, dentro e fuori dal Gruppo;
- Devi dichiarare le cariche che detieni nei vari organismi professionali;
- Devi basare le tue argomentazioni su informazioni affidabili che sono state analizzate e verificate a livello interno;
- Devi evidenziare le conseguenze per i diversi stakeholder;
- Devi aggiornare l'elenco degli appuntamenti che hai organizzato con decisori pubblici, al fine di influenzare decisioni pubbliche, in modo che tu possa redigere la relazione annuale delle tue attività, come stabilito dalla legge;
- Devi informare il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance della tua eventuale elezione a cariche pubbliche;
- Devi accertarti di non impegnare il Gruppo con le tue opinioni e azioni politiche;
- Devi rifiutare tutte le sollecitazioni in qualsiasi forma che richiedano il tuo sostegno politico e che potrebbero comportare la responsabilità del Gruppo;



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi porre in essere pratiche di corruzione e pratiche disoneste o abusi;
- Non devi usare le risorse o i fondi del Gruppo per coinvolgerlo in raccolte fondi o attività di sostegno politico;
- Non devi offrire o accettare omaggi o utilità.

ESEMPI

Cosa devo fare se un cliente mi chiede di sostenere la sua campagna politica in elezioni locali?

Devi rifiutare questa richiesta di sostegno al fine di garantire la neutralità politica del Gruppo e devi informare immediatamente il tuo responsabile o il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità.

Lavoro in un paese dove è pratica comune che le grandi società straniere finanzino i principali partiti politici. Crédit Agricole Assurances può dare un tale contributo?

No. Anche se questa forma di sostegno in denaro è accettata ai sensi della legge e degli usi locali, potrebbe comportare la responsabilità del Gruppo. Informa immediatamente il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance.

20. | Patrocinio e atti di beneficenza



DEFINIZIONE

Il patrocinio è una donazione da parte di una società o di una persona ad un'attività di interesse generale. Questo impegno, che può consistere di donazioni in denaro o in natura o di competenze messe a disposizione, copre una vasta gamma di aree: sociale, cultura, istruzione, salute, sport, ambiente, ricerca.



L'IMPEGNO DI CAA

L'impegno di Crédit Agricole Assurances è sempre assunto in conformità alle norme stringenti riguardanti il patrocinio, soprattutto quelle concernenti la netta distinzione fra sponsorizzazione e attività di business.

L'approccio di Crédit Agricole Assurances al patrocinio sociale è teso a fornire supporto finanziario ad organizzazioni di interesse generale che lavorano con persone che prestano assistenza. Questo programma di patrocinio ha una vastissima influenza sui territori ed è fortemente promossa dalle reti partner. Queste organizzazioni sono basate in tutto il territorio francese, soprattutto in zone rurali dove i bisogni sono alti e a volte non adeguatamente soddisfatti.

Crédit Agricole Assurances ha un impegno anche nei confronti dei suoi dipendenti nell'ambito del suo programma di solidarietà, che è concepito per sostenere progetti d'interesse generale in cui sono coinvolti dipendenti.

Non devono mai essere usati contributi, di qualsivoglia natura, per nascondere un'utilità illegittima destinata a, o che sembra destinata a, influenzare processi decisionali.

ESEMPI

Un/una dipendente del Gruppo mi ha contattato per ottenere sostegno finanziario da parte di Crédit Agricole Assurances per un'organizzazione di cui il/la dipendente è il tesoriere. Cosa devo fare?

Devi specificare la natura del patrocinio fornito dalla Società e dei vari programmi per i quali il progetto del/della dipendente può essere registrato per un possibile ottenimento di fondi. Devi suggerire al/alla dipendente di contattare la Direzione Comunicazione, che è la struttura competente per la CSR.



COSA DEVO FARE?

- Devi promuovere azioni d'interesse generale di organizzazioni i cui bilanci sono pubblicati e regolarmente sottoposti a revisione;
- Devi selezionare organizzazioni che hanno il personale e le risorse finanziarie adeguati a raggiungere i loro obiettivi;
- Devi accertarti che tutti gli accordi di patrocinio stipulati con le organizzazioni interessate comprendano clausole di conformità ed accertarti di essere in una posizione tale da poter verificare come sono usati i fondi;
- Devi accertarti che tutte le spese sostenute da progetti di beneficenza a cui è stato concesso il patrocinio siano debitamente autorizzate, registrare in contabilità e documentate;
- Devi accertarti che qualsiasi informazione che riguarda le organizzazioni sostenute da Crédit Agricole Assurances non sia divulgata a fini commerciali all'interno o fuori del Gruppo Crédit Agricole.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi usare alcuna informazione sulle azioni di patrocinio intraprese da Crédit Agricole Assurances a fini commerciali;
- Non devi fare donazioni a persone fisiche o a organizzazioni che hanno scopo di lucro;
- Non devi finanziare lavori che beneficiano indirettamente o sono controllati da politici, pubblici ufficiali o loro parenti;
- Non devi sostenere organizzazioni che potrebbero avere un impatto negativo sulla reputazione della Società;
- Non devi fare pagamenti in contanti.

Un'entità del Gruppo Crédit Agricole mi ha chiesto di fornire tutte le informazioni (contatti, importo dei fondi concessi, ecc.) sulle associazioni a cui sono stati concessi fondi nel suo territorio nell'ambito di una procedura competitiva su progetti.

Devi informare il tuo corrispondente che queste informazioni non sono destinate a fini commerciali, devi identificare le informazioni di cui avrebbero bisogno e l'uso che ne sarebbe fatto, in modo che, ove applicabile, tu possa fornire le informazioni di cui avete discusso insieme.

21. | Sponsorizzazioni



DEFINIZIONE

Le sponsorizzazioni sono una forma di marketing tramite la quale la Società si accolla le spese di un progetto o di un programma per intero o in parte, al fine di ottenere visibilità su piattaforme o eventi mediatici.



IN DETTAGLIO

La Società trae beneficio dal fatto che i suoi loghi e brand sono presenti nell'ambito del progetto o del programma in questione e dal fatto che riceve una menzione speciale che dichiara che ha contribuito al finanziamento. Questo può riguardare organizzazioni non-profit o entità commerciali.



L'IMPEGNO DI CAA

Le sponsorizzazioni possono fare parte della strategia marketing e comunicazione di Crédit Agricole Assurances. Dato che le sponsorizzazioni sono un elemento dell'immagine del Gruppo, Crédit Agricole Assurances promuove sponsorizzazioni che siano relative in particolare ad attività sportive o culturali. Le sponsorizzazioni devono rispettare in principi del Gruppo e non devono mai essere usate per dare indebito vantaggio, condizionare indebitamente o dare l'impressione d'indebito condizionamento di qualsiasi persona che abbia facoltà decisionale.



COSA DEVO FARE?

- Devi selezionare attentamente l'organizzazione da sponsorizzare, alla luce della sua esperienza e reputazione;
- Devi preferire organizzazioni da sponsorizzare che abbiano bilanci sottoposti a revisione e pubblicati;
- Devi presentare una richiesta scritta al Comitato di Direzione. Nel caso in cui eventi o attività sponsorizzati siano controllati da politici, pubblici ufficiali o loro parenti, questo deve essere indicato nella tua richiesta;
- Devi redigere un contratto che contenga clausole di conformità da stipulare con l'organizzazione sponsorizzata;
- Devi informare della sponsorizzazione tutti gli stakeholder;
- Devi accreditare i fondi in diverse rate, assicurarti che ogni pagamento sia usato in modo corretto e conservare le ricevute.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi sponsorizzare un'organizzazione che sia stata suggerita da un pubblico ufficiale;
- Non devi sponsorizzare un'organizzazione che beneficia indirettamente o è controllata da politici, pubblici ufficiali o loro parenti.

ESEMPI

Nella mia qualità di rappresentante del servizio clienti, sono stato contattato/stata contattata dal tesoriere di un gruppo che ha proposto che Crédit Agricole Assurances sponsorizzi un evento sportivo in cambio di un contratto del valore di diversi milioni di Euro. Come devo reagire?

Devi rifiutare l'offerta, dato che questo comportamento è irregolare. Devi informare immediatamente il tuo responsabile e il Responsabile della Funzione Compliance.

Ho letto sulla stampa che una squadra sportiva sponsorizzata da Crédit Agricole Assurances è stata complice attiva per truccare le partite di una coppa nazionale. Temo che il nome del Gruppo possa essere associato a tale scandalo. Come devo reagire?

Devi discuterne immediatamente con il tuo responsabile o con il Responsabile della Funzione Compliance per stabilire l'azione da intraprendere. Questa situazione potrebbe avere ripercussioni sulla reputazione del Gruppo e dei suoi dipendenti.



Protezione e reputazione del Gruppo

22. | Riservatezza



DEFINIZIONE

Riservatezza e segreto professionale sono i principi fondamentali nella professione assicurativa e bancaria. Devono essere un punto d'attenzione costante per tutti i dipendenti, a prescindere dall'area in cui svolgono i loro compiti.



IN DETTAGLIO

Sono riservate tutte le informazioni relative ai clienti, nonché a Crédit Agricole Assurances e alle altre entità del Gruppo (ai loro dipendenti, clienti e alla loro organizzazione interna), i loro sistemi informativi, procedure di sicurezza, fornitori e subappaltatori.

La divulgazione di informazioni riservate comporta la responsabilità dell'entità e del dipendente coinvolti. Quando ciò riguarda informazioni non disponibili al pubblico di una società quotata, una violazione della riservatezza può essere soggetta a sanzioni penali, amministrative e professionali.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances garantisce la riservatezza in tutte le circostanze e la applica a tutti i tipi di supporti. Tutti i dipendenti di Crédit Agricole Assurances sono custodi e responsabili delle informazioni riservate che ricevono. I dipendenti possono usare tali informazioni internamente a scopi professionali e possono divulgarle al di fuori della Società soltanto se autorizzati a farlo o nei casi previsti dalla legge.

I dipendenti di Crédit Agricole Assurances devono applicare il principio della riservatezza nel modo più rigoroso anche quando utilizzano i social media. Sono responsabili di tutto quanto pubblicano su Internet riguardo il Gruppo e devono accertarsi di non divulgare informazioni su Internet che non divulgherebbero fuori da Crédit Agricole Assurances con altri mezzi. Questo principio di riservatezza si applica anche ai social network dedicati al business.



COSA DEVO FARE?

- Devi rispettare l'assoluta riservatezza delle informazioni a cui hai accesso riguardanti i clienti di Crédit Agricole Assurances e del Gruppo in generale;
- Devi sempre ottenere l'esplicita autorizzazione scritta dei clienti quando hai bisogno di trasmettere un'informazione riservata che li riguarda;
- Devi condividere informazioni riservate soltanto all'interno di Crédit Agricole Assurances e del Gruppo, con le persone che ne hanno bisogno e soltanto ai fini dei loro compiti;
- Devi classificare i messaggi e-mail in base al livello di riservatezza delle informazioni in essi contenute;
- Devi sempre accertarti che sia in vigore un accordo di riservatezza prima di condividere informazioni riservate con un professionista esterno;
- Devi proteggere le informazioni riservate da qualsiasi uso e accesso non autorizzati;
- Se hai dei dubbi sulle informazioni che vuoi diffondere sui social media, prima di farlo chiedi al tuo responsabile o al Responsabile della Funzione Compliance.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi divulgare alcuna informazione sul Gruppo Crédit Agricole Assurances o sui suoi clienti a soggetti esterni;
- Non devi inserire alcuna informazione riservata in e-mail personali;
- Non devi postare alcuna informazione che potrebbe danneggiare i clienti, la tua società, la tua funzione o il Gruppo Crédit Agricole Assurances sui social o su altri media.



ESEMPI

Quando viaggio sui mezzi pubblici, posso utilizzare il tempo per lavorare?

Gli schermi dei laptop senza filtri per la privacy possono essere facilmente letti da altri passeggeri. Non devi lavorare su documenti riservati in tali condizioni. Questo vale anche per i tablet e i telefoni cellulari.

Devo redigere il verbale di una riunione del Comitato Strategico e un/una collega si è offerto/offerta di aiutarmi con la formattazione. Posso mandare al/alla collega il verbale per e-mail?

Devi garantire la riservatezza di questo documento e limitarne la circolazione. Se il tuo/la tua

collega non ha partecipato alla riunione del Comitato Strategico, non lo puoi fare.

In seguito al fatto che un cliente si è visto rifiutare le prestazioni per motivi medici, un agente della sua banca mi ha chiesto di specificare i particolari delle ragioni del rifiuto. Posso farlo?

No. In nessun caso possono essere divulgati dati medici riservati fuori dalla Società, e perfino al suo interno, a persone che non hanno pieno titolo di accedere a tali dati, ai sensi delle condizioni previste dalla legge e dal Codice di Comportamento Belorgey/AERAS.



DEFINIZIONE

Il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo sono fenomeni che hanno raggiunto dimensioni senza precedenti. Impattano la società civile in generale e lo sviluppo economico dei paesi. Questo consente al crimine di infiltrarsi nelle istituzioni finanziarie, di controllare certi settori economici e di corrompere organi amministrativi e governi, in avere effetti sulla vita dei cittadini e su principi chiave, quali la democrazia.



IN DETTAGLIO

Il riciclaggio di denaro consiste nel dare una parvenza lecita a denaro che in realtà proviene da attività illecite (crimine organizzato, corruzione, sfruttamento della prostituzione, traffico di droga, di armi o di esseri umani, ecc.). Il finanziamento del terrorismo, invece, consiste nel fornire o raccogliere fondi da utilizzare in attività terroristiche.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances è attiva nel contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo. Quindi, la Società monitora i flussi finanziari in conformità alla legge riguardante la protezione dei dati, della privacy, dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, al contempo contrastando la discriminazione e rispettando il segreto d'ufficio. Tutti i dipendenti devono contribuire, ai rispettivi livelli, a garantire vigilanza costante.

Qualsiasi violazione di un obbligo espone gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti a responsabilità civile, penale, amministrativa e disciplinare. Inoltre, sono in gioco l'immagine e la reputazione di Crédit Agricole Assurances.



COSA DEVO FARE?

- Fai in modo di essere sempre informato/informata su questi argomenti, anche se non sei direttamente esposto/esposta a tali rischi;
- Se sei un dirigente, devi fare tutto quanto in tuo potere per fare in modo che i tuoi dipendenti siano bene informati su questi argomenti;
- Devi attivamente implementare le procedure sull'antiriciclaggio e sul contrasto al finanziamento del terrorismo;
- Devi porre particolare cura nel sapere tutto ciò che puoi dei tuoi clienti, dall'apertura del rapporto con la banca e per la sua intera durata;
- Devi essere sempre vigile e cercare di notare qualsiasi transazione inusuale, atipica o complessa che non ha un'apparente giustificazione economica e potrebbe verosimilmente essere illecita;
- Devi ottenere spiegazioni e prove convincenti delle operazioni svolte dal cliente;
- Devi rifiutare di eseguire qualsiasi transazione che non sia giustificata in termini economici o ove esistano dubbi sulle identità degli ordinanti o dei beneficiari;
- Segnala tutte le transazioni sospette alla Direzione Compliance.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi mai asteneri dall'assicurare la rigorosa applicazione delle procedure, ad esempio, per ragioni commerciali o di altro tipo;
- Non devi mai dire a clienti che sono sospettati di riciclaggio né rivelare tali informazioni a terzi;
- Non devi mai commettere, consigliare o fornire assistenza in una transazione di collocamento, occultamento o consolidamento.



ESEMPI

Noto che le informazioni fornite da un cliente riguardo un'operazione assicurativa sono incomplete. Il cliente solleva di nuovo l'argomento con me per far eseguire l'operazione velocemente, ma sembra riluttante a fornire più particolari.

Anche per transazioni apparentemente lineari, quali il versamento in un contratto assicurativo di denaro derivante da una vendita immobiliare, devi controllare la fonte e la congruenza dei fondi trasferiti, in modo particolare se la somma di denaro versata è superiore a quella della vendita.

In tal caso, la differenza potrebbe derivare da risparmi che il cliente detiene altrove e che vuole investire nel contratto. Potrebbe anche essere una bustarella data dall'acquirente dell'immobile. Questa pratica, che consiste nel ridurre il prezzo di vendita al fine di limitare i costi proporzionali all'importo della transazione, è ovviamente illegale. La transazione assicurativa darebbe a tale somma di denaro una parvenza lecita.

Se è impossibile ottenere ulteriori informazioni o documenti a supporto e gli elementi noti a proposito del cliente non fugano il dubbio sulla transazione, devi contattare immediatamente la Direzione Compliance.

Mi sono accorto/accorta (o sono stato informato/stata informata dalla rete distributiva) che un cliente comune sta mostrando segni di radicalizzazione o si sta comportando in un modo tale che fa pensare a legami con persone o reti sospettate di essere canali per il finanziamento del terrorismo.

Devi raccogliere tutte le informazioni sulle operazioni inusuali che sono state effettuate. Ad esempio, ho un cliente che pare stia programmando di andare in un paese che al momento è in guerra e vuole riscattare o cancellare tutti i suoi contratti di assicurazione vita.

Se non è possibile trovare alcun motivo ragionevole, devi contattare la Direzione Compliance.

24. | Contrasto all'evasione fiscale



DEFINIZIONE

A rigore di termini, l'evasione fiscale è l'atto di evitare o ridurre la fiscalità dovuta dichiarando il proprio patrimonio, profitti o reddito imponibili in un paese che è diverso da quello in cui dovrebbero essere dichiarati. L'evasione fiscale riguarda tanto le aziende che le persone fisiche che non dichiarano a fini fiscali.

In senso più ampio, l'evasione fiscale implica l'uso di vari mezzi legali per ridurre il proprio onere fiscale. È diversa dalla frode fiscale, che è una pratica illecita.



IN DETTAGLIO

Due misure fiscali a cui Crédit Agricole Assurances deve essere conforme sono state istituite per combattere l'evasione fiscale, precisamente il Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) e l'Automatic Exchange of Information (AEOI, scambio automatico di informazioni):

- La normativa FATCA è stata introdotta per raccogliere informazioni sui beni e sui redditi di soggetti d'imposta statunitensi ("US persons") che vivono fuori dagli Stati Uniti;
- L'AEOI è un'iniziativa presa dall'OCSE per porre in essere scambi multilaterali di informazioni allo scopo di identificare i beni detenuti da residenti a fini fiscali che vivono al di fuori delle giurisdizioni di appartenenza.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances ritiene che un approccio coerente e responsabile alle questioni fiscali sia una parte essenziale della sua strategia di lungo termine.

Crédit Agricole Assurances tratta qualsiasi questione fiscale con integrità e trasparenza. Tutte le operazioni e le transazioni eseguite si basano su una realtà economica e Crédit Agricole Assurances non persegue l'elusione fiscale tramite strutture previste a tale scopo.

Crédit Agricole Assurances si obbliga a non eseguire o proporre operazioni esclusivamente a scopi fiscali, e a non fornire assistenza ai suoi clienti per eludere i loro obblighi fiscali in stati o territori le cui giurisdizioni sono classificate dall'UE come "non-cooperative" (paradisi fiscali) o che non hanno aderito all'Automatic Exchange of Information.



COSA DEVO FARE?

- Devi rispettare le leggi e i regolamenti in vigore negli stati e nei territori in cui svolgiamo le nostre attività;
- Devi richiedere l'autorizzazione della Direzione Fiscale di Gruppo, la Direzione Affari Pubblici di Gruppo e la Direzione Compliance di Gruppo, prima di autorizzare qualsiasi investimento da parte di un'entità in uno stato o in un territorio straniero non-cooperativi;
- Devi sempre fare attenzione a identificare e segnalare tempestivamente al Responsabile della Funzione Compliance qualsiasi azione tesa, direttamente o indirettamente, all'elusione di disposizioni fiscali;
- Mantieni aggiornati i file conoscenza del cliente con informazioni riguardanti la loro residenza fiscale (AEOI) e criteri di cittadinanza (FATCA);
- In caso di dubbi, devi contattare il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi deliberatamente coprire Crédit Agricole Assurances rispetto ai suoi obblighi fiscali;
- Non devi consigliare a un cliente e/o partecipare in un accordo finanziario teso ad eludere disposizioni fiscali;
- Non devi firmare autocertificazioni per conto dei tuoi clienti;
- Non devi rimuovere o nascondere informazioni al fine di occultare le prove del fatto che un'operazione è legata ad un paradiso fiscale.

ESEMPIO

Vivo in Francia e ho doppia cittadinanza francese e statunitense. Non penso che dovrei essere considerato un cittadino statunitense. Dato che hai la doppia cittadinanza, sei considerato un Soggetto Statunitense ("U.S. Person") quindi soggetto ai relativi obblighi. Contrariamente alla maggior parte delle altre giurisdizioni, l'essere soggetti alla imposizione fiscale statunitense è legato alla cittadinanza e non al luogo di residenza. Questo significa che i cittadini statunitensi che vivono fuori dagli USA devono presentare una dichiarazione d'imposta annuale statunitense, indipendentemente da dove risiedono.

25. | Sanzioni Internazionali



DEFINIZIONE

Le Sanzioni Internazionali sono misure imposte contro uno o più stati, contro persone fisiche e persone giuridiche (ad esempio congelamento dei beni) e contro paesi o governi (misure di embargo). Le sanzioni sono imposte per combattere il terrorismo, attività di proliferazione nucleare e violazioni dei diritti umani.



IN DETTAGLIO

La maggior parte delle sanzioni internazionali applicabili a livello di Crédit Agricole Assurances e dell'intero Gruppo Crédit Agricole è emessa, somministrata o imposta dal Consiglio di Sicurezza delle Nazioni Unite, dall'Unione Europea, dalla Francia e dagli Stati Uniti, nonché da autorità locali competenti nei luoghi in cui opera il Gruppo.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances fa tutto quanto in suo potere per assicurare la piena conformità alla normativa sulle sanzioni internazionali, che può essere complessa e di ambito extraterritoriale in paesi e territori dove il Gruppo CA CF svolge le sue attività. È garantita la conformità a questi requisiti tramite il rafforzamento delle procedure interne e dei programmi concepiti per garantire la conformità alla legge sulle sanzioni internazionali. Esse sono applicabili a tutti i dipendenti del Gruppo, indipendentemente dal paese in cui lavorano e dalle dimensioni della loro entità, e vanno oltre le attività puramente bancarie, comprendendo anche il campo assicurativo. Crédit Agricole Assurances non tollera alcuna violazione delle sanzioni internazionali.



COSA DEVO FARE?

- Devi arrivare a conoscere bene, a capire e a rispettare pienamente le politiche e procedure interne di Crédit Agricole Assurances;
- Devi completare le sessioni di formazione annuale obbligatorie per tutto il personale e i programmi di formazione integrativa messi a disposizione di determinate categorie di dipendenti;
- Devi sempre fare attenzione a identificare e segnalare prontamente al Responsabile delle Sanzioni Internazionali presso la Direzione Compliance qualsiasi violazione o tentata violazione di sanzioni internazionali,

nonché qualsiasi eventuale azione intrapresa, direttamente o indirettamente;

- Devi accertarti che le registrazioni sulla conoscenza dei clienti siano soggette a controlli regolari e che siano aggiornate;
- Devi verificare che i beneficiari di servizi/pagamenti non siano soggetti a sanzioni, prima che siano pagate le prestazioni;
- Devi monitorare la conformità delle operazioni con le sanzioni internazionali (congelamento di beni ed embarghi);
- In caso di dubbi, devi contattare il Responsabile della Funzione Compliance della tua entità.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi partecipare in alcuna transazione finanziaria la cui complessità non ha giustificazioni;
- Non devi rimuovere o occultare informazioni al fine di coprire le prove di una transazione con paesi o persone contro cui sono in vigore sanzioni internazionali;
- Non devi modificare strumenti o processi IT al fine di rimuovere informazioni che sono utili per rilevare il rischio riguardante le sanzioni internazionali;
- Non devi consigliare a un cliente e/o partecipare in un accordo finanziario teso ad eludere sanzioni internazionali;

ESEMPIO

Ho doppia cittadinanza francese e statunitense e sono un/una dipendente di Crédit Agricole Assurances. A quale normativa devo fare riferimento?

Sei considerato/a una "U.S. Person" affiliata al Gruppo. Come tale, ovunque tu lavori, devi informare la Direzione Risorse Umane di questo tuo status. Inoltre, devi leggere attentamente la nota tecnica su questa materia. Questo è per garantire la tua conformità alle disposizioni di legge emesse dall'Office of Foreign Assets Control (OFAC) che ti riguardano e per garantire che, nell'esercizio dei tuoi compiti, tu rispetti le sanzioni internazionali imposte dagli Stati Uniti.

26. | Prevenzione delle frodi



DEFINIZIONE

Una frode è un atto volontario posto in essere al fine di ottenere un beneficio materiale o immateriale, a danno di un terzo, persona fisica o organizzazione.

In caso di violazione di leggi, regolamenti o regole interne, la frode si caratterizza per la violazione dei diritti degli altri e per il totale o parziale occultamento di un'operazione, una serie di operazioni o delle loro caratteristiche.



IN DETTAGLIO

Esistono due tipi di frodi, distinti in base all'origine delle parti che agiscono con dolo:

■ **Frode esterna:** un atto commesso da persone fisiche (clienti o altri), da soli o in gruppo al fine di ottenere fondi, documenti o informazioni che possono usare a loro beneficio e a danno di una società, dei suoi clienti o di terzi;

■ **Frode interna:** un atto doloso commesso da un dipendente a danno della società per cui lavora o di interessi di terzi gestiti dalla società. La frode si può anche caratterizzare come atto doloso commesso da un dipendente con la complicità di persone esterne alla società. Quest'ultimo tipo si definisce frode mista.



L'IMPEGNO DI CAA

Crédit Agricole Assurances attribuisce grande importanza alla prevenzione delle frodi, per commettere le quali è utilizzato un numero sempre più alto di tecniche che stanno diventando sempre più sofisticate, soprattutto con il rapido progredire della trasformazione digitale.

Per combattere il numero crescente di frodi, è essenziale affrontare la questione a tutti i livelli, a monte e a valle. Tutti i dipendenti, indipendentemente dalle loro mansioni, hanno un ruolo nella prevenzione delle frodi. Grazie alla vigilanza quotidiana di tutti nel Gruppo, possiamo prevenire e rilevare tentativi di frode.



COSA DEVO FARE?

- Devi conoscere bene la legge e le migliori pratiche riguardanti la prevenzione delle frodi, e devi applicarle responsabilmente con vigilanza costante;
- Se sospetti che qualcosa possa essere una frode o in caso di dubbi, devi allertare immediatamente il tuo responsabile e la Direzione Compliance, in modo che possano agire rapidamente;
- Se hai dubbi sull'identità del mittente di una e-mail, devi inoltrare l'e-mail al tuo referente IT;
- Se sei un dirigente, devi valutare il rischio di frode insito nelle tue attività, e applicare i principi di buon comportamento e le regole professionali generali;
- Devi svolgere un'analisi sul rischio di frode all'inizio del processo di progettazione di tutte le nuove attività e nuovi prodotti;
- Devi rispettare il principio di segregazione di ruoli, in base a cui coloro che eseguono un'operazione non possono approvarla o disporla.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi comunicare le tue password ad alcuna persona, non devi prestare il tuo badge d'accesso e non devi lasciare informazioni o documenti riservati sulla tua postazione;
- Non devi mai aprire e-mail o allegati che provengono da mittenti sconosciuti;
- Non devi mai discutere questioni sensibili che coinvolgano Crédit Agricole Assurances in luoghi pubblici;
- Non devi usare supporti esterni (hard drive esterni o chiavette USB) senza prendere precauzioni.



ESEMPI

Ho appena ricevuto una e-mail con un allegato da un indirizzo sconosciuto. Posso aprirlo?

Per limitare il rischio di phishing e l'infezione da parte di spyware, non devi mai aprire una e-mail se non conosci il mittente. In caso di dubbi, inoltra la e-mail al tuo referente IT che eseguirà i necessari controlli.

Un amico mi ha prestato la sua chiavetta USB che contiene articoli interessanti. Posso usarla sul luogo di lavoro?

Questo potrebbe creare problemi di sicurezza informatica. Quindi, devi prima accertarti che la chiavetta USB non contenga virus che possano infettare il sistema informativo.

27. | Prevenzione degli abusi di mercato



DEFINIZIONE

L'insider trading, la manipolazione dei prezzi delle azioni e la diffusione d'informazioni false o fuorvianti sono tutti esempi di abuso di mercato. Il contrasto all'abuso di mercato significa preservare l'integrità e la trasparenza dei mercati, e anche la fiducia del pubblico. Quindi, è responsabilità di tutti rispettare il principio di uguaglianza d'informazione fra gli investitori.

In caso di violazione di queste regole, l'entità interessata e le persone fisiche poste sotto la sua autorità potrebbero essere soggetti a sanzioni disciplinari, pecuniarie, civili e penali.



IN DETTAGLIO

Informazioni privilegiate riguardanti una società quotata, che sono state divulgate indebitamente, udite involontariamente o semplicemente dedotte, sono rese pubbliche e, così, potrebbero influenzare il prezzo degli strumenti finanziari in questione o di altri ad essi relativi.

Utilizzare, trasmettere e segnalare queste informazioni per proprio conto o per conto di terzi costituisce un atto di insider trading e, come tale, è assolutamente vietato e severamente punito.



L'IMPEGNO DI CAA

Il Gruppo Crédit Agricole Assurances ha implementato un sistema di barriere informative a protezione delle informazioni privilegiate. In base a tali disposizioni, le persone al corrente di informazioni privilegiate devono rispettare il meccanismo di gestione di informazioni privilegiate in vigore nella loro entità.

Queste barriere informative consentono anche il rigoroso controllo degli scambi fra persone che, per le loro funzioni, hanno accesso a informazioni privilegiate e persone che non hanno tale accesso. In particolare, questo comporta la separazione fisica delle persone che svolgono attività o funzioni sensibili dalle persone che non svolgono tali attività o funzioni.



COSA DEVO FARE?

- Devi prestare attenzione e adottare tutte le misure necessarie per evitare la divulgazione di informazioni privilegiate. Questo significa rispettare le barriere in vigore sulle informazioni;
- Se sei su una lista di utenti con privilegi, devi rispettare i relativi obblighi di astensione;
- Se pensi di essere in possesso di informazioni privilegiate, devi riferirlo al tuo responsabile che a sua volta informerà il Responsabile della Funzione Compliance;
- Devi immediatamente segnalare al Responsabile della Funzione Compliance qualsiasi transazione per la quale si sospetti abuso di mercato;
- Devi mantenere la riservatezza di tutte le eventuali dichiarazioni di transazioni sospette e, quindi, non devi comunicare con coloro che sono sospettati di aver commesso abuso di mercato, tanto che sia già dimostrato o meno.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi usare informazioni privilegiate quando acquisisci o cedi strumenti, contratti, o titoli azionari o finanziari a cui sono relative tali informazioni, per tuo conto, per conto di Crédit Agricole Assurances o per conto di terzi;
- Non devi comunicare informazioni privilegiate a terzi al di fuori del normale ambito dei tuoi compiti, a persone esterne a Crédit Agricole Assurances o a dipendenti che non sono autorizzati ad accedere a tali informazioni;
- Non devi raccomandare di prendere posizioni su un titolo in base a informazioni privilegiate a terzi (dipendenti dell'entità o di un'altra entità del Gruppo, o a terzi esterni al Gruppo, ecc.).



ESEMPI

Durante la pausa caffè, ho sentito qualcuno parlare del fatto che una società quotata sta pensando di acquisire un'altra società quotata. Dopo aver controllato, ho scoperto che questa informazione non era ancora stata resa pubblica. Posso eseguire transazioni finanziarie su questi titoli azionari sapendo che le informazioni non erano comunicate direttamente e chiaramente a me?

No. In Francia, l'Autorità dei Mercati Finanziari (*Autorité des marchés financiers* - AMF) definisce

"insider" qualsiasi persona che ottiene informazioni privilegiate nello svolgimento del proprio lavoro, professione o con altri mezzi.

Sono in metropolitana con un/una collega e vorrei parlare di qualcosa che è emerso durante una riunione. Posso parlarne subito?

Aspetta di essere in un luogo privato prima di discuterne: questo limiterà il rischio di divulgare possibili informazioni privilegiate che potrebbero essere sentite da una persona con cattive intenzioni.

28. | Uso dei social network



DEFINIZIONE

Il termine "social network" generalmente si riferisce a tutti i siti web che possono essere usati per costruire una rete di contatti personali o professionali e per scambiare opinioni o informazioni.



IN DETTAGLIO

I social media (social network, blog, forum, ecc.) sono ormai parte della nostra vita quotidiana e riguardano tutto il personale di Crédit Agricole Assurances, sia a livello personale che professionale. Tuttavia, presentano rischi e, dato il numero di diverse piattaforme mediatiche e il volume d'informazioni scambiato su di esse, essere padroni di questa forma di comunicazione è diventato una vera sfida.



L'IMPEGNO DI CAA

La strategia di Crédit Agricole Assurances è di essere presente su molte reti di social media (Twitter, Facebook, LinkedIn, ecc.), in modo da poter interagire con e rispondere alle richieste di clienti e stakeholder, prendendo nota dei commenti sul Gruppo e sui servizi che fornisce.

Tranne che in casi di abuso, tutti i dipendenti di Crédit Agricole Assurances godono di libertà d'espressione, sia all'interno che all'esterno della Società. Tuttavia, tutti devono agire responsabilmente comportandosi in modo appropriato e adottando le migliori pratiche. I dipendenti possono usare i social network per scopi privati alla loro postazione, a condizione che non abusino di tale privilegio ma che ne facciano debito uso, su base occasionale, e senza allargare il loro diritto di libertà d'espressione a danno della Società, dei suoi direttori e dirigenti e dei colleghi di lavoro.



COSA DEVO FARE?

- Devi rispettare le regole di riservatezza e il segreto a cui sei vincolato/vincolata da obblighi professionali;
- Devi essere consapevole delle condizioni generali di utilizzo a proposito di come possono essere usati i tuoi dati personali e le informazioni che metti online;
- Devi prestare particolare attenzione alle reti di social media i cui server hanno l'host in un paese straniero, che potrebbe avere regole sulla protezione dei dati personali diverse da quelle in vigore in Francia;
- Devi controllare le funzioni delle tue impostazioni per garantire la riservatezza del tuo profilo e dei tuoi commenti;
- Devi specificare che sei l'unico responsabile dei tuoi commenti e che stai esprimendo la tua opinione personale;
- Non intervenire direttamente se leggi commenti negativi o diffamanti a proposito del Gruppo, in modo da non dare più visibilità agli autori. Nel caso in cui tu ti imbatte in commenti di questo tipo, inoltrali alla Direzione Comunicazione;
- In caso di dubbi sulla natura delle informazioni, non fare alcunché e chiedi al tuo responsabile.



COSA NON DEVO FARE?

- Non devi svolgere la tua attività commerciale sui social media senza aver ottenuto l'autorizzazione del tuo responsabile o senza aver condotto un'analisi dei rischi;
- Non devi esprimerti ufficialmente per conto di Crédit Agricole Assurances se non sei un portavoce nominato dalla Direzione Comunicazione;
- Non devi fare alcun commento che possa danneggiare la tua posizione, o Crédit Agricole Assurances e i suoi dipendenti;
- Non devi fare commenti che siano critica malevola o insulti, o commenti che abbiano natura discreditanza, diffamatoria o indiscreta e non divulgare informazioni riservate;
- Non devi usare le informazioni che sono protette da copyright di Crédit Agricole Assurances senza aver ottenuto il previo consenso scritto dalla Direzione competente o, in mancanza, dalla Direzione Comunicazione.

28. | Uso dei social network (continua)

ESEMPI

Ho fatto alcune fotografie all'aperitivo d'addio per uno dei miei colleghi, e vorrei pubblicarle sulla mia pagina personale come ricordo.

Per rispettare il diritto alla protezione della propria immagine, devi chiedere la preventiva autorizzazione delle persone interessate. Per qualsiasi pubblicazione, devi valutare se esiste il rischio che possa danneggiare la tua reputazione o quella di altre persone fisiche o giuridiche.

Nell'ambito di un nuovo progetto, un/una collega ha suggerito che io crei un gruppo su LinkedIn in modo da poterci scambiare informazioni fra noi e condividere documenti.

Devi rifiutare: Crédit Agricole Assurances non consente ai suoi dipendenti di esercitare la loro attività commerciale sui social network, se non in casi davvero eccezionali. Suggestisci, invece, di aprire una comunità MOCCA per facilitare la vostra collaborazione.

Voglio creare o aggiornare il mio account LinkedIn e pubblicare informazioni sulla mia attività in Crédit Agricole Assurances

Puoi presentare i tuoi incarichi e l'attività della Società in generale. Ma non devi condividere alcuna informazione riservata. Devi anche evitare di fare riferimento a tuoi eventuali compiti "sensibili".

