

**GRUPPO CATTOLICA ASSICURAZIONI**

# **CODICE DI COMPORTAMENTO**



## **PRESENTAZIONE**

Il “Codice di comportamento” raccoglie un insieme di principi e norme generali e particolari che debbono costituire punti di riferimento per l’operatività delle Società facenti capo al “Gruppo Cattolica”.

L’uniformità di ispirazioni e di azione da parte di tutti è presupposto fondamentale per l’affermazione e la salvaguardia della identità stessa di Cattolica.

Questo documento è quindi affidato alla coscienza di quanti devono porlo in atto e farlo rispettare: in genere le norme hanno valore giuridico, ma il fondamento della loro cogenza è innanzi tutto di natura etica. Si tratta pertanto di uno “strumento di lavoro” che sempre più può e deve accomunare coloro che operano nel “Gruppo”, in armonica collaborazione per l’affermazione di “Cattolica”.

## **INTRODUZIONE**

Il “Gruppo Cattolica Assicurazioni” comprende Società specializzate nelle diverse aree del mercato assicurativo, e attività connesse, operanti su tutto il territorio italiano.

La Capogruppo, “Cattolica Assicurazioni”, è Società cooperativa. “Cattolica” coniuga lo sviluppo dimensionale e la crescita della redditività nella continuità della propria identità, ancorata a valori etici e sociali d’ispirazione cristiana.

La Società nasce a Verona, nel 1896, per svolgere all’inizio precipuamente una funzione di garanzia per piccoli proprietari terrieri nei rami danni, grandine e incendi con sensibilità e speciale attenzione alle esigenze della persona e della famiglia quale soggetto protagonista della vita sociale.

### **La missione**

La missione del Gruppo sta nell’erogare – nelle prospettive suindicate – un servizio assicurativo altamente qualificato, in funzione delle caratteristiche e delle specifiche esigenze dei soci e della clientela. Obiettivi primari sono quindi: la creazione di stabile e duraturo valore per soci e azionisti, il soddisfacimento delle esigenze dei clienti, la valorizzazione dei collaboratori interni ed esterni, il progressivo sviluppo delle attività del Gruppo.

## **La qualità dei rapporti**

Il Gruppo considera la ricerca e tutela della ottima qualità del rapporto con i propri interlocutori – siano essi soci, azionisti, collaboratori dipendenti, agenti, clienti, partner, fornitori o consulenti – una esigenza primaria per la realizzazione della propria missione.

## **Funzione del “Codice”**

Questo “Codice” enuncia taluni principi e norme di comportamento che devono essere rispettate da quanti operano all'interno e all'esterno del Gruppo nello svolgimento della loro attività, al fine che siano adempiuti gli impegni assunti dal Gruppo nei confronti dei propri interlocutori; ciò al fine di favorire la diffusione delle caratteristiche anche culturali a cui si ispira l'operatività del Gruppo, non disgiunta da un peculiare stile di correttezza e trasparenza a cui ogni collaboratore è chiamato ad aderire.

## **Osservanza delle norme**

L'osservanza dei principi generali e delle norme di comportamento contenuti nel “Codice” deve considerarsi per tutti i collaboratori – e primariamente anche per quelli dipendenti – parte integrante delle obbligazioni contrattuali.

## **PRINCIPI GENERALI**

Nel mercato assicurativo nazionale, il marchio “Cattolica” è ben individuato e caratterizzato: un secolo di comportamenti costanti e coerenti ha prodotto un’immagine definita. Il nostro stile è riconosciuto, la nostra identità apprezzata: cento anni di impegno secondo correttezza e affidabilità, onestà, lealtà e trasparenza, hanno lasciato tracce conosciute e riconoscibili. In uno scenario in continua evoluzione, in cui il profilo aziendale è divenuto un fattore competitivo determinante, il rispetto di questi principi rappresenta non solo un legame con la nostra tradizione e una fondamentale corrispondenza al senso del nostro operare, ma anche un valore aggiunto per lo sviluppo della nostra attività e la realizzazione degli obiettivi aziendali.

Pertanto, il Gruppo richiede in special modo a tutti i collaboratori di svolgere la loro attività con diligenza e accuratezza, rispettando costantemente i principi di legalità, integrità, equità, imparzialità e trasparenza.

### **Legalità**

Nello svolgimento della loro attività professionale i collaboratori sono tenuti a rispettare scrupolosamente le norme vigenti. In

nessun caso il perseguimento di un presunto vantaggio per la Società può giustificare comportamenti illegali o scorretti.

## **Integrità**

I collaboratori sono tenuti a svolgere al meglio il loro compito, rispettando rigorosamente gli impegni presi e le responsabilità assunte, evitando di porsi in situazioni che possano realizzare o anche solo prefigurare un vantaggio personale, a scapito degli interessi del Gruppo o dei suoi Clienti, o comunque, danneggiandone l'immagine.

## **Equità**

Nelle relazioni, nelle valutazioni e nelle scelte i collaboratori operino con obiettività e giustizia, non consentendo a far prevalere rapporti di tipo personale su criteri di professionalità.

## **Imparzialità**

Tutti gli interlocutori devono essere considerati con pari dignità: nessuno tra i soci, gli azionisti, i collaboratori, gli agenti, i partner, i fornitori, i consulenti o i clienti può usufruire di un trattamento privilegiato o subire un trattamento discriminatorio rispetto agli altri, nel rispetto anche delle pattuizioni che fossero esplicitamente deliberate e pubblicizzate.

## **Trasparenza**

Le informazioni devono essere trasmesse in modo chiaro, preciso, tempestivo ed esaustivo, in relazione alle esigenze e ai legittimi interessi dei diversi interlocutori.

## **NORME PARTICOLARI**

### **Attinenti al rapporto di lavoro**

#### *Rapporto di lavoro*

Tutto il personale dipendente del Gruppo Cattolica è assunto con regolare contratto di lavoro; non è prevista alcuna forma di lavoro dipendente non disciplinata contrattualmente.

Le condizioni del rapporto di lavoro sono quelle indicate dal Contratto collettivo nazionale applicato e dai Contratti integrativi aziendali delle singole Società, ove esistenti.

#### *Flessibilità*

Nel contesto di un'organizzazione efficiente, le Società prestano particolare attenzione alle esigenze derivanti dalla condizione di maternità e dalla cura dei figli, negoziando – a seconda della normativa vigente e compatibilmente con una efficiente gestione dell'attività aziendale – tutte le forme legittime di organizzazione del tempo di lavoro, pieno o parziale.

#### *Pari opportunità*

Il Gruppo Cattolica garantisce a tutti i collaboratori un trattamento equamente commisurato alla qualità e quantità della prestazione lavorativa, essendo esclusa qualsiasi differenziazione discriminatoria nel trattamento stesso.



### *Relazioni nel lavoro*

Il Gruppo Cattolica assicura condizioni di lavoro consone alla dignità della persona del Collaboratore.

E' quindi assolutamente inibito ogni tipo di comportamento che da parte di chiunque fosse offensivo o vessatorio nei confronti dei colleghi.

Le persone sono tenute ad avere tra loro un rapporto rispettoso e collaborativo, nella consapevolezza dell'interfunzionalità delle loro attività e dell'importanza di perseguire fedelmente gli obiettivi comuni in modo coordinato e integrato.

### *Valorizzazione e formazione*

I collaboratori costituiscono per il Gruppo un valore fondamentale. Il loro impegno, le loro motivazioni e la loro professionalità sono elementi determinanti per la realizzazione degli obiettivi aziendali.

Le Società del Gruppo pongono una particolare attenzione alla valorizzazione delle persone, soprattutto attraverso la promozione di una costante attività di formazione, volta all'apprendimento di specifiche competenze e – in particolare per funzionari e dirigenti – anche allo sviluppo di un'approfondita cultura manageriale.

La formazione non deve essere considerata un'attività estemporanea, che si esaurisce nell'ambito di specifici corsi, ma un processo continuo, che si sviluppa nell'attività lavorativa attraverso un costante aggiornamento, per acquisire metodologie, strumenti, modelli e valori che insieme contribuiscono alla crescita professionale.

I responsabili devono sentirsi impegnati ad individuare aree di

miglioramento, strumenti e percorsi, per favorire la crescita professionale dei collaboratori.

### *Tutela della privacy*

I dati personali dei dipendenti saranno trattati nel pieno rispetto degli obblighi di legge.

Sono previste dettagliate norme e procedure per garantire la sicurezza nella custodia delle informazioni e per assicurare che il loro utilizzo sia limitato alle finalità per cui sono state richieste.

### *Salute e sicurezza*

Le Società del Gruppo intendono predisporre per i propri dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e confortevole. Le strutture logistiche e strumentali sono adeguate agli standard elevati di tutela della salute.

## **Doveri del personale**

### *Criterio generale*

Le Società del Gruppo Cattolica richiedono ai collaboratori un comportamento legalmente, professionalmente, eticamente corretto e leale in ogni fase dell'attività lavorativa.

Nessun motivo o circostanza può giustificare comportamenti iniqui o disonesti.

### *Riservatezza*

Ogni collaboratore ha l'obbligo della riservatezza sulle informazioni

non pubbliche di cui è venuto a conoscenza per ragioni d'ufficio. E' vietata la loro immotivata partecipazione a terzi, interni o esterni al Gruppo.

Le informazioni riservate possono essere comunicate solo a coloro che devono venirne a conoscenza per svolgere il compito loro affidato.

Il personale deve evitare di porsi nelle condizioni di trasgredire a tale divieto.

### *Comunicazione*

Ogni comunicazione – sia interna, che verso l'esterno – deve essere veritiera, chiara, precisa, puntuale e corretta.

Per garantire la precisione e l'attendibilità delle informazioni, la comunicazione rivolta al pubblico può essere effettuata solo dagli uffici preposti. Nessun collaboratore, se non chi sia stato espressamente autorizzato, può rilasciare dichiarazioni all'esterno riguardanti il Gruppo.

### *Protezione delle informazioni*

Le informazioni e i documenti riservati – quali esemplificativamente i dati personali dei soci e dei clienti, o i progetti, le strategie e il *know-how* del Gruppo – vanno con la massima diligenza custoditi e protetti in maniera adeguata e continua, secondo le istruzioni e le procedure previste nei settori per i quali siano state disciplinate.

### *Tutela dei dati personali*

I collaboratori incaricati del trattamento di informazioni personali

devono farlo nel pieno rispetto della legge sulla “Tutela dei dati personali”, seguendo scrupolosamente le istruzioni rilasciate dalle Società nella “lettera di incarico”.

Gli “incaricati” sono autorizzati ad utilizzare solamente i dati strettamente necessari per l’esecuzione dei compiti loro affidati e per le finalità proprie della loro funzione. Le informazioni non possono essere duplicate o diffuse.

Gli archivi devono essere custoditi secondo le misure di sicurezza previste dalle Società, tese a limitare l’accesso ai dati solo a coloro che ne sono espressamente autorizzati.

Le Società prevedono che tutti gli ‘incaricati’ seguano uno specifico corso di formazione sulla privacy e la sicurezza delle informazioni.

### *Conflitti di interesse*

Ogni collaboratore è vincolato all’obbligo di correttezza e di non concorrenza nei termini stabiliti dall’articolo 2105 del Codice civile, secondo il quale «il prestatore di lavoro dipendente non deve trattare affari per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l’imprenditore, né divulgare notizie attinenti all’organizzazione ed ai metodi di produzione dell’impresa o farne uso in modo da poter arrecare ad essa pregiudizio».

Quindi ogni collaboratore ha l’obbligo di evitare qualsiasi possibile conflitto tra il proprio interesse e quello del Gruppo. Tale disposizione vale anche quando il conflitto di interesse non provoca un palese danno per il Gruppo.

Pur non essendo possibile presentare una casistica completa, gli

esempi che seguono possono aiutare i collaboratori ad individuare ed evitare l'insorgenza di conflitti di interesse:

- non avere interessi economici personali con soggetti (fornitori, consulenti, fiduciari, ecc.) in relazioni d'affari con il Gruppo o in concorrenza con esso;
- non accettare somme di denaro o beni di valore significativo, anche in natura, da concorrenti o da terzi che intrattengono o vorrebbero intrattenere rapporti d'affari con il Gruppo;
- non accettare incarichi professionali esterni che interferiscano con le mansioni svolte per il Gruppo;
- non effettuare una sistematica attività di raccolta di affari; in particolare gli addetti agli uffici tecnici (assuntivi e di liquidazione dei sinistri), centrali e periferici, non possono gestire portafogli polizze.

#### *Attività di produzione personale*

Ogni collaboratore che effettua attività di produzione nel tempo libero deve comunicare l'entità del portafoglio amministrato alla Direzione Generale della Società di appartenenza (escludendo da tale somma gli importi relativi alle polizze dei parenti).

L'attività di produzione è vietata per chi ricopre funzioni direttive.

#### *Omaggi*

Nessun collaboratore deve direttamente o indirettamente accettare, sollecitare, promettere, offrire o corrispondere somme di danaro o altre utilità (inclusi regali o doni, ad eccezione di oggetti di mero

valore simbolico) anche a seguito di pressioni illecite, allo scopo di compensare soggetti incaricati di pubblico servizio, o dipendenti da pubbliche istituzioni o i rispettivi familiari, per un atto del loro ufficio oppure per ottenere l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio.

Ai collaboratori è ovviamente altresì vietato offrire omaggi commerciali, regali o altre utilità che possano costituire violazioni di leggi o regolamenti, o siano in contrasto con il Codice, o possano, se resi pubblici, costituire un pregiudizio, anche solo di immagine, al Gruppo. È parimenti vietato ai dipendenti e agli altri destinatari (così come ai loro familiari) accettare omaggi, regali o altri benefici che possano compromettere la loro indipendenza di giudizio, o comunque farla apparire compromessa.

### *Uso dei beni del Gruppo*

Il personale dispone di beni di vario tipo di proprietà del Gruppo. È necessario che l'uso di tali beni sia effettuato per motivi di servizio e non personali, in modo appropriato e responsabile.

Alla cessazione del rapporto di lavoro, tutti i beni devono essere restituiti al Gruppo.

### *Diritti d'autore*

Ogni collaboratore è tenuto al rispetto delle norme che tutelano il diritto d'autore. I materiali protetti da tale diritto di pertinenza del Gruppo non possono essere riprodotti. Il rispetto delle norme vale ovviamente anche per i programmi informatici.

I documenti che ogni collaboratore predispone nel corso dell'attività lavorativa sono di proprietà della Società.

### *Rispetto del decoro e della dignità della persona umana e dei luoghi di lavoro*

Ogni collaboratore, tanto nei rapporti con i subordinati, quanto con i superiori e – in genere – nei confronti di tutti i colleghi, è tenuto a mantenere un comportamento consono al decoro ed alla dignità della persona umana e dei luoghi in cui si esplica la attività, in conformità con la visione etica e culturale che ispira lo statuto sociale.

Il competente Responsabile delle Risorse Umane ha il dovere di intervenire – con le modalità più appropriate ai casi che fossero sottoposti alla sua attenzione – per il superamento dei problemi che si verificassero in proposito, dandone segnalazione alla Direzione preposta.

## **Criteri di condotta nelle relazioni con i clienti**

### *Servizi assicurativi personalizzati e di qualità*

L'attività del Gruppo è focalizzata alla soddisfazione delle esigenze assicurative delle persone.

La prestazione assicurativa viene quindi concepita in un'ottica ampia: la nostra idea di prodotto non si esaurisce nelle garanzie contenute nella polizza, ma comprende l'insieme delle caratteristiche materiali – e soprattutto immateriali – connesse ad un'attività tesa a soddisfare specifici bisogni di garanzia.

I nostri prodotti si caratterizzano pertanto per l'elevato contenuto di servizio: personalizzato, di qualità, fatto di assistenza e consulenza, molto prossimo e accessibile al cliente.

### *Contratti e comunicazione*

Le Società del Gruppo si impegnano a proporre contratti chiari e trasparenti, senza clausole ambigue o parti di difficile comprensione.

Le informazioni ai clienti devono essere puntuali e semplici.

Anche la comunicazione pubblicitaria deve essere precisa e veritiera.

### **Criteri di condotta nelle relazioni con gli agenti**

I criteri di condotta enunciati esprimono principi generali che dovranno essere seguiti anche nell'operatività con intermediari diversi dalle agenzie tradizionali (banche, promotori finanziari).

*«Le agenzie non sono negozi. Gli agenti sono parte di noi»*

Gli agenti svolgono una parte decisiva e qualificante dell'attività assicurativa del Gruppo Cattolica: infatti essi, non solo distribuiscono i prodotti, ma li caratterizzano, attraverso un servizio che deve essere accurato, continuo e competente, di consulenza e assistenza al cliente.

La loro attività è parte integrante del processo assicurativo erogato dalle Società: la collaborazione e il sostegno sono quindi doverosamente conseguenti e costituiscono un aspetto cruciale per l'efficace svolgimento dell'attività assicurativa del Gruppo.



I collaboratori che interagiscono con la rete agenziale sono tenuti ad avere un atteggiamento disponibile e imparziale verso tutti gli agenti.

### *Attività di supporto*

Le Società del Gruppo promuovono varie iniziative di supporto all'attività agenziale, di assistenza gestionale, di consulenza per la pianificazione e lo sviluppo commerciale, nonché di comunicazione e marketing d'agenzia.

Un impegno prioritario è la formazione, che dovrà esplicarsi con accurata continuità, soprattutto verso le nuove agenzie, da introdursi nel sistema attraverso specifici percorsi formativi.

### **Criteri di condotta nelle relazioni con fornitori e consulenti**

La scelta di fornitori e consulenti è improntata alla ricerca del massimo vantaggio per le Società, alla concessione di pari opportunità ai proponenti, alla correttezza e all'imparzialità.

In particolare, i collaboratori incaricati sono tenuti a:

- selezionare i proponenti sulla base di una valutazione attenta e obiettiva della qualità, del prezzo, e dell'attitudine a svolgere il servizio richiesto;
- non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti la possibilità di competere alla stipula dei contratti;
- adottare nella scelta criteri oggettivi e adeguati alle esigenze della Società;
- assicurare per ogni commessa una concorrenza sufficiente.

I termini del contratto devono essere chiari, precisi e inequivocabili. Le Società del Gruppo si impegnano a rispettarli scrupolosamente.

## **Criteri di condotta nelle relazioni con il mercato**

### *Il sistema di corporate governance*

Il sistema di governo societario di Cattolica è conforme a quanto previsto dalle disposizioni civilistiche e – in quanto Società quotata al Mercato della Borsa di Milano – alla normativa specifica. Ogni anno, inoltre, la Società redige una relazione sulla conformità del suo sistema di *corporate governance* al Codice di autodisciplina delle Borsa Italiana, a cui Cattolica ha aderito volontariamente.

Il modello di organizzazione societaria è orientato alla realizzazione degli obiettivi e al rispetto dei principi espressi nella *mission*.

### *Trasparenza verso il mercato*

Cattolica intende divulgare tutte le informazioni necessarie affinché gli investitori possano operare le loro scelte sulla base di una corretta e precisa conoscenza dell'andamento della gestione e delle strategie aziendali.

Si impegna quindi a fornire una comunicazione finanziaria tempestiva, veritiera, esaustiva, univoca e chiara nei confronti di tutti gli investitori.

Per garantire la precisione e l'attendibilità della comunicazione, la gestione dell'informativa al mercato è affidata agli organi

amministrativi e alla Direzione Generale e può essere effettuata solo dagli uffici preposti.

A tale scopo è stata costituita un'apposita funzione di *investor relation*.

### *Internal dealing*

Il Gruppo ha adottato un codice di comportamento in materia di *internal dealing*, in osservanza delle disposizioni regolamentari stabilite da Borsa Italiana.

Il Codice prevede per coloro ai quali il mercato attribuisce particolare valenza segnaletica in relazione al ruolo ricoperto (amministratori, sindaci effettivi, componenti della Direzione Generale) l'obbligo di comunicare periodicamente le operazioni significative effettuate sui titoli quotati delle Società del Gruppo.

### *Insider trading*

Ai collaboratori non è consentito utilizzare informazioni rilevanti e non di pubblico dominio, acquisite grazie alla posizione aziendale, per effettuare operazioni in valori mobiliari sia delle Società del Gruppo sia di altre Società quotate.

Costituisce violazione della legge effettuare sulla base di informazioni privilegiate operazioni su strumenti finanziari quotati, consigliarle ad altri, o semplicemente comunicare le informazioni a terzi che possano trarne vantaggio (art. 180 del D.Lgs. 24.2.1998, N. 58 – T.U.F.).

### *Contabilità e controllo interno*

Il Gruppo opera con la massima trasparenza secondo le migliori pratiche d'affari, garantendo che tutte le operazioni siano debitamente autorizzate, verificabili, legittime e coerenti fra di loro, nonché adeguatamente contabilizzate.

Consapevole dell'importanza primaria dei controlli interni per una buona gestione e per il proprio successo, il Gruppo sensibilizza e informa i propri collaboratori circa l'esistenza, gli scopi e l'importanza del controllo interno, predisponendo idonei processi atti ad analizzare e gestire efficacemente i rischi imprenditoriali connessi all'operatività aziendale.

Il Gruppo ritiene fondamentale dovere la trasparenza nelle modalità di registrazione contabile delle operazioni poste in essere.

In particolare, il Gruppo richiede ai collaboratori relazioni accurate, tempestive e dettagliate sulle operazioni finanziarie. I collaboratori devono tenere registrazioni veritiere e accurate di tutte le operazioni finanziarie, accompagnate da adeguata documentazione di supporto. L'Internal Audit, nell'ambito del proprio programma di verifiche o su richiesta del Comitato di Controllo Interno o dei vertici delle Società del Gruppo, verifica la qualità e l'efficacia del Sistema di Controllo Interno e ne riferisce al Comitato di Controllo.



