

CARTE DEI VALORI



CODICE ETICO



CARTE DEI VALORI



CODICE ETICO

Il nostro impianto valoriale

Una carta dei Valori e un Codice Etico: insieme alla Missione, essi costituiscono l'impianto valoriale di Unipol Gruppo Finanziario. I principi ispiratori, ma anche l'indicazione dei comportamenti concreti che tutta l'Azienda, a partire dai suoi Amministratori e dai suoi Dirigenti, deve tenere nei confronti dei portatori di interesse, interni ed esterni. L'impresa è un soggetto che persegue obiettivi economici; deve farlo non solo rispettando le leggi, ma anche agendo responsabilmente e con lungimiranza per garantire la propria sostenibilità nel tempo, a vantaggio di tutti gli interlocutori e dell'intera società.

Carta dei Valori e Codice Etico sono il risultato di un percorso di partecipazione e coinvolgimento che ha permesso a migliaia di persone, dipendenti e agenti, di contribuire alla loro definizione. E dunque sono importanti sia per quello che in essi è scritto che per il modo in cui si è giunti a scriverlo.

Li presentiamo insieme perché costituiscono un corpo unico. Carta dei Valori e Codice Etico rappresentano, infatti, la nostra "Costituzione interna" e, come tale, una guida per l'agire quotidiano. L'obiettivo è quello di accrescere la sensibilità etica e i comportamenti responsabili di ciascuno. Particolare attenzione e impegno sono dedicati alla diffusione, conoscenza e formazione delle persone.

Ciò, da solo, non basta. Perciò è previsto che chi viola il Codice Etico possa essere ripreso e sanzionato. Da qui la possibilità di ricorrere al Comitato Etico, attraverso la segnalazione al Responsabile Etico di comportamenti ritenuti non rispettosi. E' uno strumento in più per accrescere la nostra responsabilità.

Indice

CARTA DEI VALORI

Introduzione.....	pag.	9
Accessibilità.....	pag.	13
Lungimiranza	pag.	17
Rispetto	pag.	21
Solidarietà	pag.	25
Responsabilità.....	pag.	29

CODICE ETICO

PARTE I	Introduzione.....	pag.	35
PARTE II	I principi di comportamento nelle relazioni con i portatori di interesse	pag.	41
	Gli Azionisti e gli Investitori.....	pag.	41
	Gli Amministratori, i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori	pag.	42
	I Clienti	pag.	44
	I Fornitori	pag.	47
	La Comunità Civile	pag.	48
	Le Generazioni Future.....	pag.	49
PARTE III	Le modalità di diffusione, attuazione e controllo.....	pag.	51

MODALITÀ DI SEGNALAZIONE

Le richieste di informazioni e le segnalazioni al Responsabile Etico ...	pag.	63
---	------	----

CARTE DEI VALORI



Accessibilità



Lungimiranza



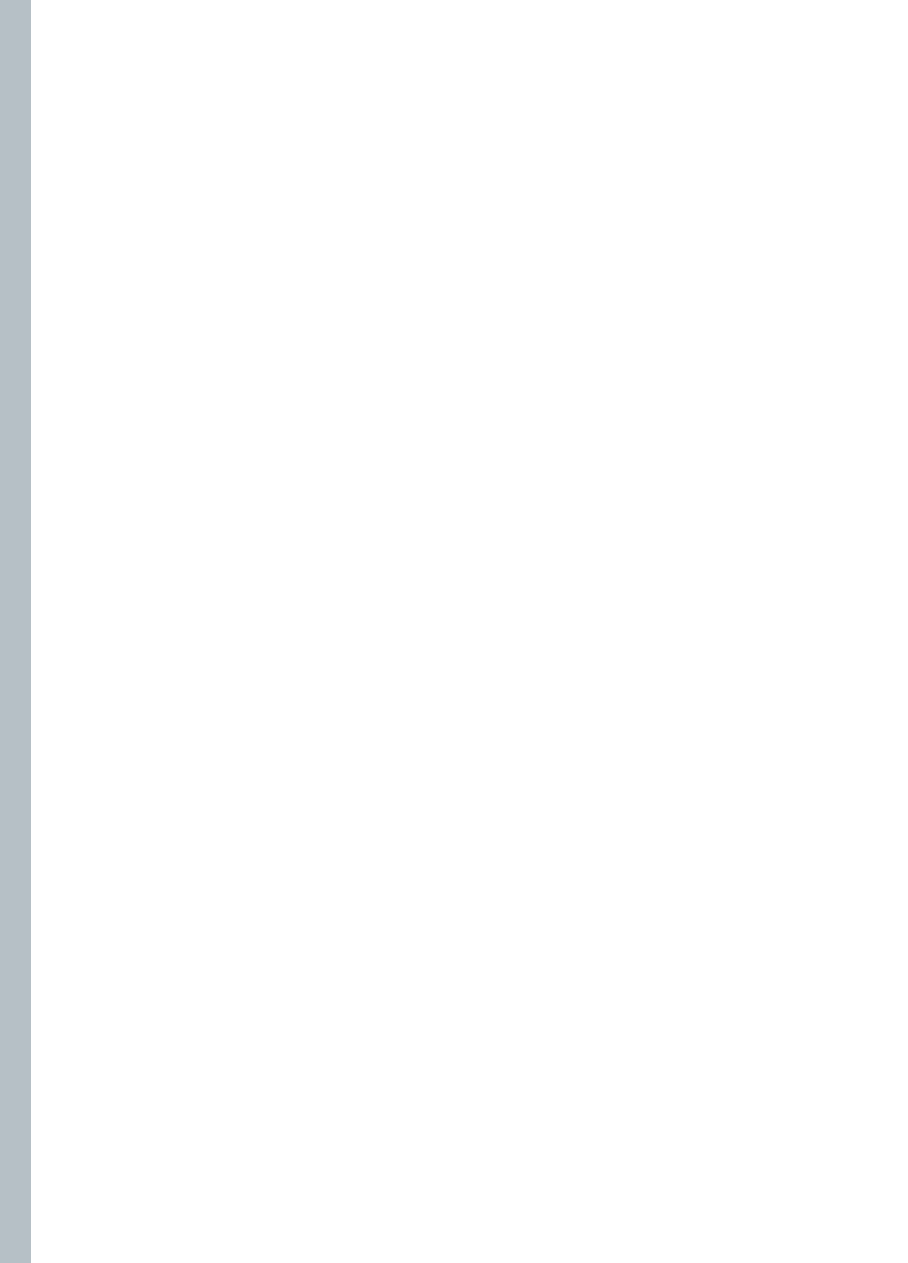
Rispetto



Solidarietà



Responsabilità



Questa **Carta dei Valori** rappresenta in se stessa un Valore perché è il frutto di un grande impegno collettivo. Alla sua stesura hanno concorso migliaia di persone: i dipendenti delle Società del Gruppo e alcune rappresentanze degli agenti di UGF Assicurazioni (Divisione Unipol e Divisione Aurora) e Navale Assicurazioni. Un coinvolgimento di oltre seimila persone.

Ogni singola parola, concetto, frase è stata scritta con un contributo di proporzioni non usuali. Di solito le “Carte dei Valori” aziendali vengono pensate in stanze piuttosto ristrette e poi semplicemente comunicate. Quando va bene, nel costruirle si coinvolge una parte del management o, nei casi ancora più illuminati, una rappresentanza dei destinatari. Quasi sempre, comunque, a scopo più consultivo che progettuale.

Unipol Gruppo Finanziario ha invece scelto di ascoltare tutti, offrendo a tutti l'opportunità di partecipare.

Per questo, i Valori di cui si parla in questo documento ci rappresentano e ci distinguono. Sono i “nostri” Valori e in questa Carta si sintetizza il risultato di tutto il processo.

Adesso è necessario dare vita a questa Carta.

Qui entra in gioco il contributo personale di ciascuno di noi, con il riconoscersi in essa e operare condividendone lo spirito e i contenuti, con il saper trasformare i concetti in azioni ed esempi concreti.

Il rispetto, in particolare nelle sue accezioni di valorizzazione, ascolto e trasparenza, è una priorità. L'obiettivo è far sì che fra dipendenti, agenti, clienti, fornitori, azionisti, investitori, comunità civile e generazioni future i rapporti siano fondati sulla trasparenza e gli interessi siano contemperati e bilanciati dal reciproco rispetto in nome delle diverse esigenze.

Per l'impresa l'obiettivo è il suo sviluppo nel lungo periodo, per gli stakeholder l'obiettivo è il raggiungimento dei migliori benefici reciprocamente compatibili.

I comportamenti che scaturiranno dalla volontà di raggiungere questi obiettivi costituiranno l'esempio a cui ispirarsi per attivare e alimentare il processo, giorno dopo giorno.

Aderire a questo progetto è un impegno. Chi vorrà crederci lo renderà contagioso e lo farà funzionare davvero.

Senza l'esempio i Valori contenuti in questa Carta rimangono valori sulla carta.

La nostra missione

Siamo responsabili del miglioramento della qualità della vita dei nostri Clienti mediante soluzioni per la tutela, il supporto e la sicurezza dei loro progetti.

Il Gruppo attua una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione dei propri collaboratori.

Il nostro Gruppo

Siamo orgogliosi di far parte di un Gruppo in cui la molteplicità delle nostre provenienze lavorative e la pluralità delle nostre voci sono il presente e il divenire della nostra forza.

La nostra visione imprenditoriale

Vogliamo essere un soggetto imprenditoriale affidabile e autorevole, capace di offrire e di ricevere fiducia.

Vogliamo rispondere efficacemente ai bisogni di sicurezza, di prevenzione dei rischi, di tutela del patrimonio che esprimono i nostri Clienti.

Vogliamo crescere grazie alle nostre capacità di confrontarci e di rispondere a un mercato in continua evoluzione.

I nostri Valori e i nostri Stakeholder

I nostri comportamenti si ispirano a cinque principi che abbiamo scelto e fatto nostri, sui quali ci impegniamo ogni giorno:

1. **Accessibilità**
2. **Lungimiranza**
3. **Rispetto**
4. **Solidarietà**
5. **Responsabilità**

L'impegno sui Valori è riferito ai nostri Stakeholder, che identifichiamo in sei categorie di soggetti:

1. **Azionisti e Investitori**
2. **Dipendenti, Agenti e Collaboratori**
3. **Clienti**
4. **Fornitori**
5. **Comunità Civile**
6. **Generazioni Future**

Per rendere credibile il sistema dei Valori è necessaria la *coerenza* fra ciò che si dichiara, i comportamenti che si mettono in atto, le azioni che rendono operativi i principi.

ACCESSIBILITÀ



Ci impegniamo a essere interlocutori aperti e disponibili, pronti a fornire risposte e soluzioni.

Accessibilità verso gli Azionisti e gli Investitori

Ci impegna ad ascoltare e interpretare correttamente le istanze del mercato e a fornire comunicazioni chiare, per garantire più forza ai capitali investiti nel Gruppo, perché esso cresca in reputazione e credibilità.

Accessibilità verso i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori

Ci impegna a favorire relazioni organizzative franche e trasparenti, fondate sulla comunicazione degli obiettivi e delle scelte decisionali, orientate allo sviluppo di una cultura del confronto e della partecipazione.

Ci impegna inoltre a collaborare per migliorare l'ambiente e le performance.

Accessibilità verso i Clienti

Ci impegna a prestare un servizio professionalmente ineccepibile garantendo disponibilità al dialogo, offrendo soluzioni integrate comprensibili e orientate alla prevenzione e alla tutela della sicurezza della vita e dei beni.

Ci impegna inoltre a rendere semplici le cose complesse.

Accessibilità verso i Fornitori

Ci impegna ad attivare, attraverso canali il più possibile trasparenti, relazioni professionali lineari e non prevaricatrici, che privilegino l'acquisizione di servizi in grado di meglio tutelare la qualità del servizio offerto dall'Azienda ai propri Clienti.

Accessibilità verso la Comunità Civile

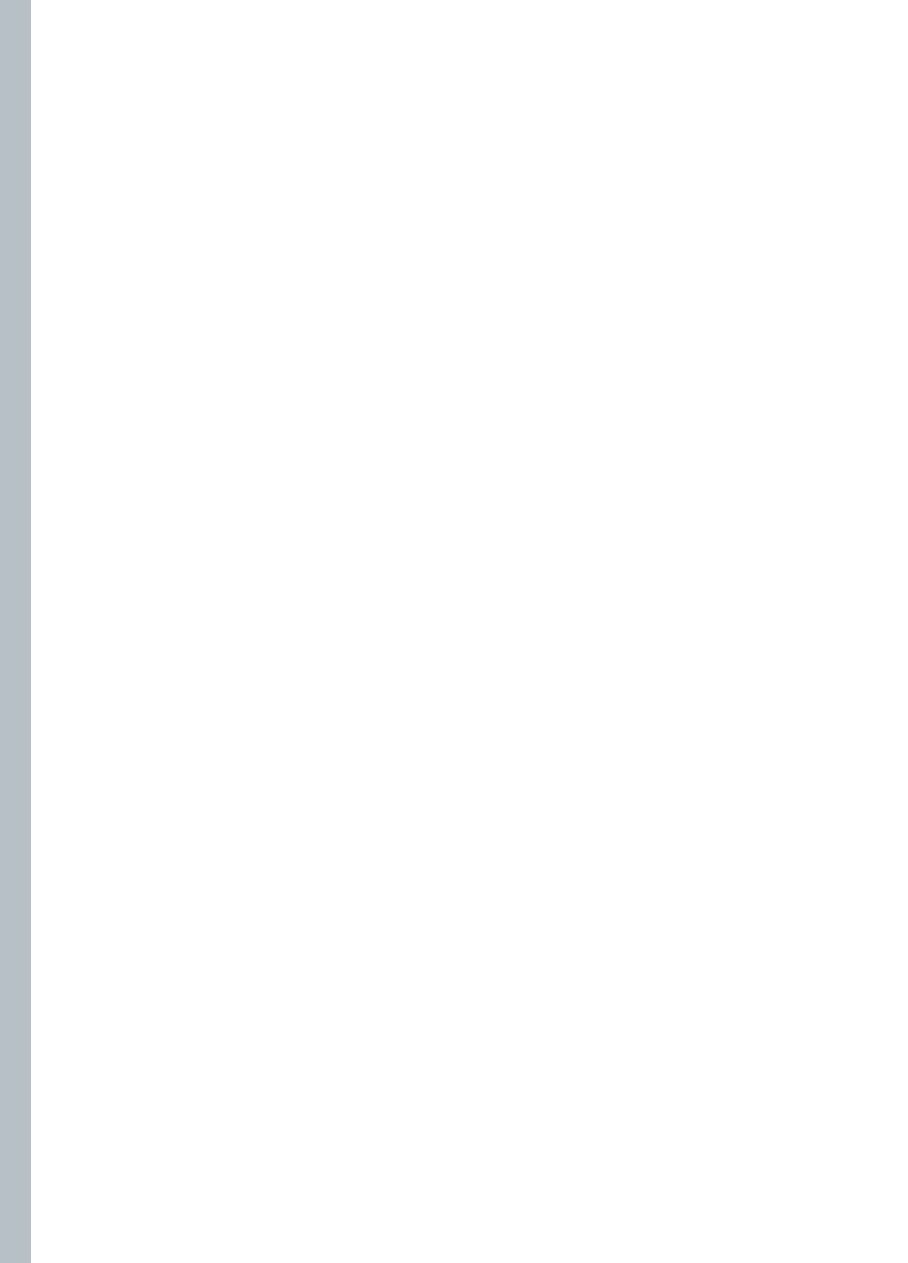
Ci impegna a essere disponibili a valutare la richiesta di sostegno al tessuto sociale formulata, anche implicitamente, dai diversi attori territoriali e a sviluppare un'offerta che tenga conto delle problematiche sociali.

Ci impegna inoltre a essere disponibili per rendere maggiormente fruibili le competenze specifiche in tema di sicurezza e prevenzione.

Accessibilità verso le Generazioni Future

Ci impegna a trasmettere ai giovani il nostro patrimonio culturale e professionale, dando spazio alle migliori intelligenze e prefigurando un contesto che garantisca maggiore benessere e sicurezza.

L'Accessibilità favorisce la disponibilità reciproca e il confronto, generando quindi più efficacia organizzativa.



LUNGIMIRANZA



Ci impegniamo a sviluppare il disegno strategico e i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e profittevole dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo.

Lungimiranza verso gli Azionisti e gli Investitori

Ci impegna ad assicurare una gestione oculata e responsabile dell'impresa, costruita attraverso il coinvolgimento degli Stakeholder, che generi valore nel tempo.

Lungimiranza verso i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori

Ci impegna a promuovere azioni che facilitino lo sviluppo professionale delle persone in coerenza con le strategie di sviluppo aziendale e favoriscano l'accesso a posizioni coerenti con il profilo professionale e i risultati ottenuti.

Lungimiranza verso i Clienti

Ci impegna a garantire un modello distintivo di offerta di servizi assicurativi, bancari e finanziari che sia coerentemente orientato all'individuazione di soluzioni innovative, alla sostenibilità nel tempo e che sia capace di accompagnare con uguale efficacia l'intero ciclo di vita degli individui, delle famiglie e delle imprese.

Ci impegna inoltre a cogliere i segnali deboli, anticipando i bisogni e intercettando le criticità al loro sorgere.

Lungimiranza verso i Fornitori

Ci impegna a favorire una collaborazione professionale in grado di garantire le condizioni per un rapporto solido, leale e di lunga durata basato su una condivisione reciproca dei Valori.

Lungimiranza verso la Comunità Civile

Ci impegna a essere disponibili a condividere una visione di sviluppo sociale equilibrato e aperto a tutti, facendoci carico della tutela del patrimonio ambientale e del territorio attraverso un uso razionale di tutte le risorse e lo sviluppo di progetti innovativi ed eco-compatibili.

Lungimiranza verso le Generazioni Future

Ci impegna a preparare le migliori condizioni perché alle Generazioni Future possa essere trasmessa un'impresa solida e sana, con le migliori garanzie di continuità e benessere.

Ci impegna inoltre a favorire la crescita di risorse umane in grado di accedere a posizioni di responsabilità in tempi programmabili.

La Lungimiranza favorisce l'attitudine a interpretare correttamente i segnali del mercato anticipandone le tendenze, generando continuità nei risultati e sviluppo dei profitti in un'ottica di sostenibilità "allargata", che sappia coniugare (e nello stesso tempo favorirne il miglioramento) esigenze ambientali, economiche e sociali per permettere all'impresa di progredire nel lungo periodo.

RISPETTO



Ci impegniamo a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto.

Rispetto verso gli Azionisti e gli Investitori

Ci impegna a sviluppare rapporti duraturi, seri e trasparenti con la comunità finanziaria, fornendo informazioni chiare e tempestive, prestando attenzione costante alle indicazioni degli Investitori e ricordando la necessità di contemperare le diverse priorità: massimizzare il profitto per gli Investitori e creare valore per gli Azionisti.

Rispetto verso i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori

Ci impegna a definire con chiarezza ruoli e responsabilità individuali, garantendo identiche opportunità di crescita e sviluppo senza discriminazioni di alcun genere, favorendo la circolazione e la condivisione delle informazioni a diversi livelli.

Ci impegna inoltre a garantire costante aggiornamento professionale e a rifiutare qualsiasi forma di offesa alla dignità umana e lavorativa.

Rispetto verso i Clienti

Ci impegna a privilegiare in primo luogo l'ascolto delle esigenze assicurative, finanziarie e bancarie di cui ciascun soggetto è portatore, seguendone l'evoluzione nel tempo e adottando modalità trasparenti, semplici e tempestive nell'offerta dei servizi.

Rispetto verso i Fornitori

Ci impegna a riconoscere la dignità del ruolo di chi procura beni e servizi all'impresa, onorando gli impegni assunti e mettendo ognuno nelle condizioni di non dover fare ricorso ad alcuna forma di clientelismo o privilegio.

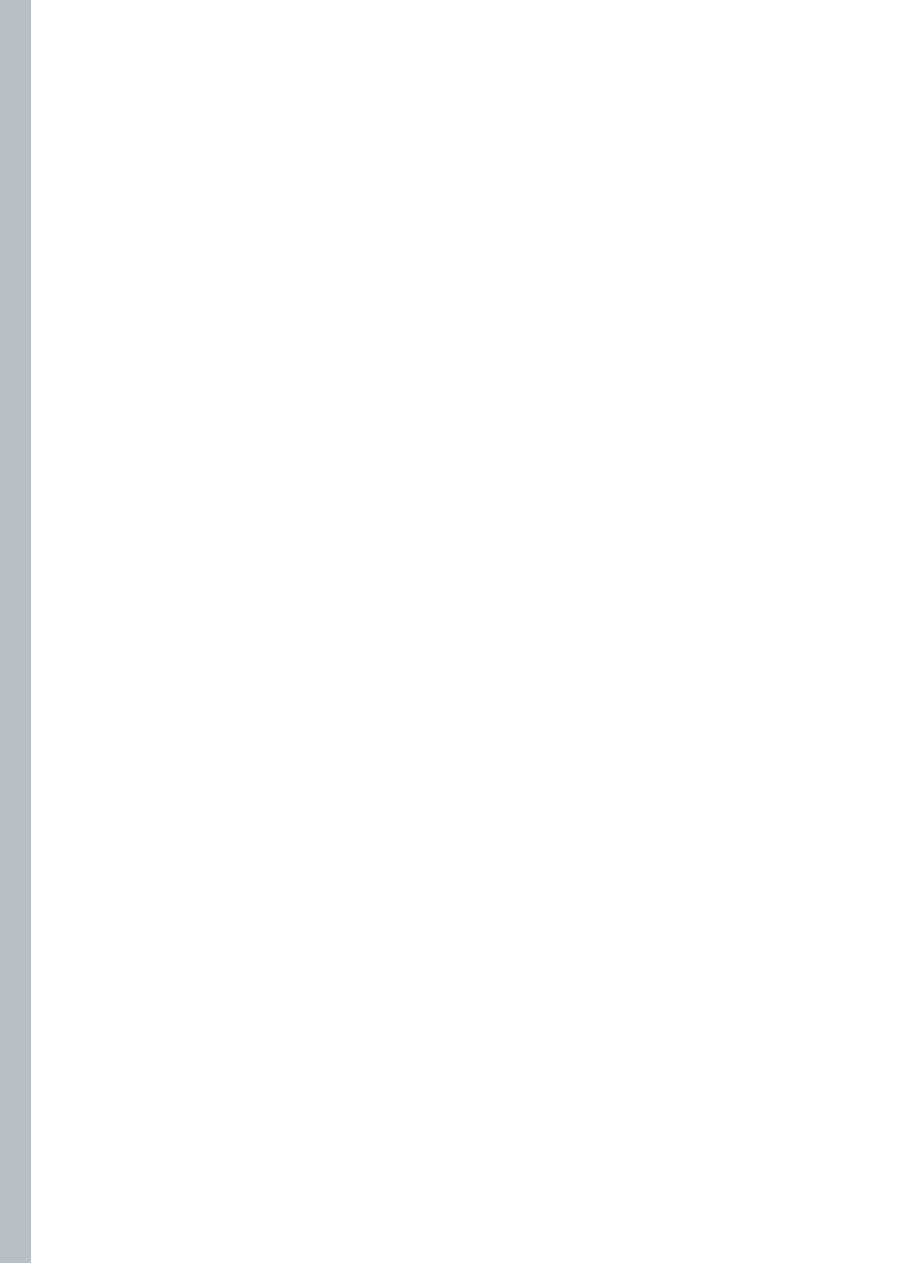
Rispetto verso la Comunità Civile

Ci impegna a contribuire al miglioramento della qualità della vita individuale e sociale dei cittadini, cogliendo e valorizzando le differenze e attribuendo dignità di interlocutori anche ai più deboli.

Rispetto verso le Generazioni Future

Ci impegna a riconoscere il ruolo dei giovani come interlocutori degni di stima e considerazione, nella consapevolezza che le scelte di oggi incidono sul futuro delle nuove generazioni.

Il Rispetto favorisce l'ascolto delle esigenze di tutti gli interlocutori, generando qualità del servizio e riconoscimento reciproco.



SOLIDARIETÀ



Ci impegniamo a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Ci impegniamo anche a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'Azienda efficienza e sviluppo.

Solidarietà verso gli Azionisti e gli Investitori

Ci impegna a difendere e accrescere la reputazione del Gruppo, misurandoci con le regole e le sfide poste dal mercato con competenza ed eccellenza professionale e in coerenza con l'etica dell'impresa.

Solidarietà verso i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori

Ci impegna a mettere in atto regole di convivenza e di collaborazione che promuovano il lavoro comune e la reciprocità dei riconoscimenti, evitando ogni forma di competizione improduttiva e favorendo la conciliazione dei tempi di vita e del lavoro.

Solidarietà verso i Clienti

Ci impegna a porre le capacità professionali dei nostri operatori al servizio delle esigenze delle persone, delle famiglie e delle imprese, mantenendo elevato nel tempo il livello qualitativo di ascolto, assistenza e consulenza, facendoci carico anche delle situazioni meno favorevoli.

Solidarietà verso i Fornitori

Ci impegna a gestire le relazioni professionali con reciprocità e spirito di collaborazione, condividendo sia gli obiettivi, sia i rischi collegati, in vista di risultati di comune soddisfazione.

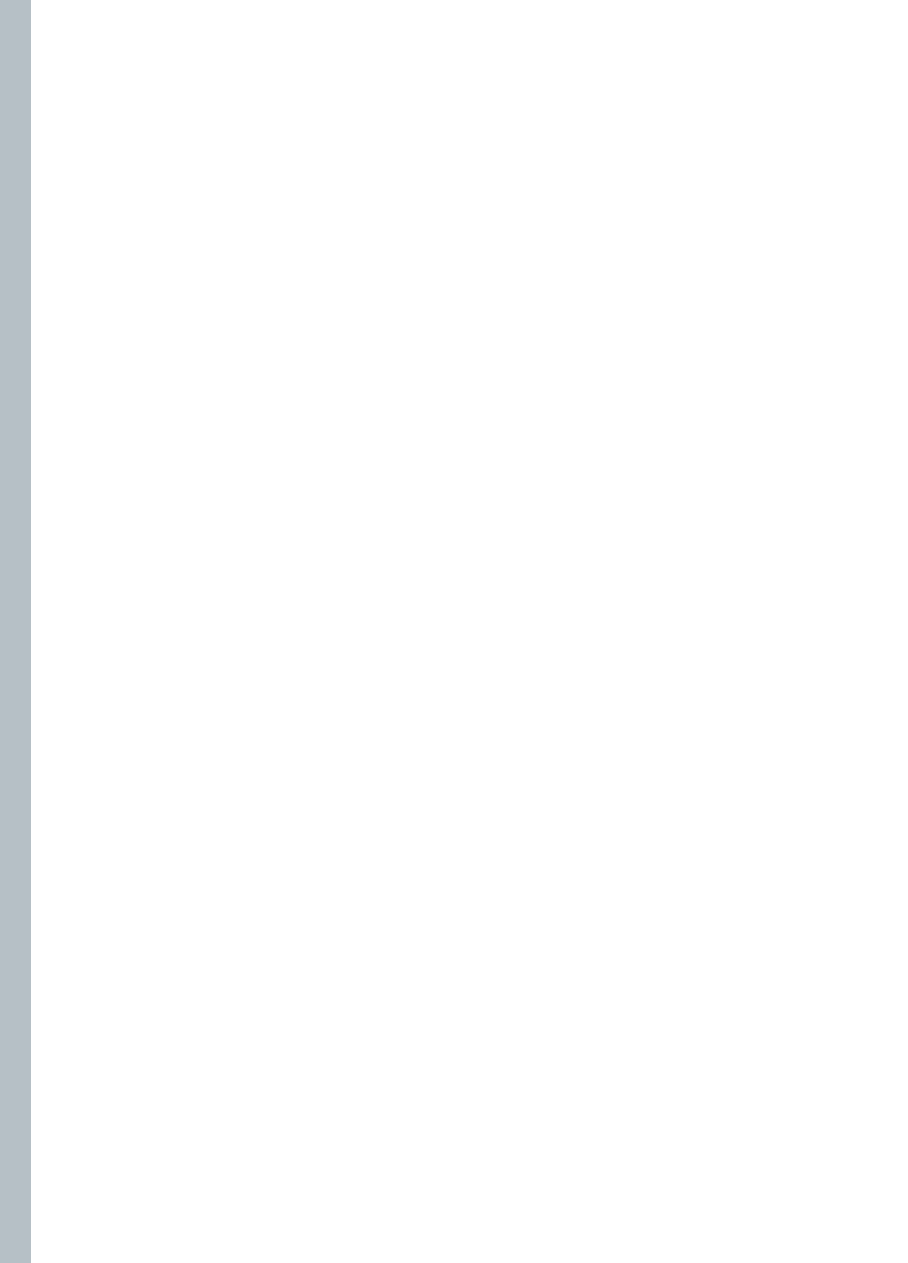
Solidarietà verso la Comunità Civile

Ci impegna a promuovere iniziative orientate alla sostenibilità del territorio che, interpretando i bisogni, favoriscano una crescita equilibrata e una maggior distribuzione del benessere, diffondendo a tutti i livelli una cultura della sicurezza e della prevenzione.

Solidarietà verso le Generazioni Future

Ci impegna a preparare le condizioni per non pregiudicare, sulla base di semplici logiche di risultato a breve, la loro possibilità di vivere in un ambiente positivo.

La Solidarietà favorisce l'attitudine alla collaborazione e alla fiducia nelle regole, generando efficienza gestionale.



RESPONSABILITÀ



Ci impegniamo a farci carico,
individualmente e collettivamente,
delle conseguenze delle nostre azioni
con serietà, trasparenza e rettitudine,
senza tradire il rapporto
di fiducia accordato.

Responsabilità verso gli Azionisti e gli Investitori

Ci impegna a comunicare in modo trasparente e corretto gli obiettivi di Gruppo e le azioni per il loro raggiungimento.

Ci impegna inoltre ad adottare forme di comportamento organizzativo coerenti con la migliore deontologia professionale, al fine di assicurare la tutela del valore del Gruppo e la salvaguardia nel tempo delle condizioni per la sua crescita.

Responsabilità verso i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori

Ci impegna a favorire una cultura d'impresa orientata all'esplicitazione di obiettivi concreti, misurabili e chiari per tutti, allo sviluppo delle competenze professionali e che incoraggi ciascuno a vivere il proprio ruolo con impegno e senso di appartenenza, garantendo libertà di parola e di pensiero.

Responsabilità verso i Clienti

Ci impegna a individuare e soddisfare le aspettative e mantenere gli impegni assunti.

Ci impegna inoltre a fornire risposte e soluzioni con competenza professionale, trasparenza e rapidità, a tutela dei valori economici e dei progetti che ci vengono affidati.

Responsabilità verso i Fornitori

Ci impegna a considerare i Fornitori come parte integrante del processo di generazione del valore aziendale, condividendo l'onere di individuare soluzioni professionali di qualità.

Responsabilità verso la Comunità Civile

Ci impegna a contribuire alla crescita dei valori di convivenza e delle condizioni di accesso a strumenti di sicurezza sociale. E, da soggetto privato, a farci carico delle attese e dei bisogni dei cittadini incidendo anche nei contesti sociale ed ambientale.

Responsabilità verso le Generazioni Future

Ci impegna ad assicurare la sostenibilità ambientale, economica e sociale nel lungo periodo, limitando al massimo gli elementi di condizionamento negativo.

La Responsabilità è il motore dell'affidabilità professionale, che permette di rispondere di quanto si fa nei tempi e nei modi definiti dalle regole del settore, del mercato e della propria etica societaria.

CODICE ETICO





PARTE PRIMA

Introduzione

Il Codice Etico, documento che descrive e riassume i valori di un'organizzazione e le modalità attraverso le quali si intende applicarli, è uno degli strumenti che valorizzano l'impegno di responsabilità sociale d'impresa.

La realizzazione di questo Codice Etico deriva da un percorso che ha coinciso con una riflessione interna sulla Visione, Missione e Valori del Gruppo, rivalutando, in chiave di responsabilità sociale, l'impatto diretto ed indiretto delle proprie attività ed i rapporti con i propri portatori di interesse. Tale percorso è stato sviluppato anche attraverso un coinvolgimento diretto di tutti i Dipendenti e di una rappresentanza di Agenti che hanno contribuito alla redazione della Carta dei Valori di Gruppo. Un percorso, quindi, che nella sua realizzazione ha voluto rispettare e promuovere i principi di coinvolgimento e partecipazione siglati nella stessa Carta dei Valori che ne ha costituito il risultato.

Un'attenzione particolare è stata posta, inoltre, alle attività sensibili considerate nell'ambito del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 e ai differenti corpi normativi esistenti (Codice di Autodisciplina della Borsa Italiana, Codice di Corporate Governance UGF,

ecc.) per arrivare a un sistema coerente e complessivo di principi di comportamento.

Questo Codice Etico trova applicazione in Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. e in tutte le Società da essa controllate. L'insieme delle imprese a cui esso si applica viene chiamato, da ora in avanti, "il Gruppo".

1. La Visione

Il Gruppo vuole:

- essere un soggetto imprenditoriale affidabile e autorevole, capace di offrire e di ricevere fiducia;
- rispondere efficacemente ai bisogni di sicurezza, di prevenzione dei rischi e di tutela del patrimonio espresso dai suoi Clienti;
- crescere grazie alle sue capacità di confrontarsi e di rispondere a un mercato in continua evoluzione.

2. La Missione

Il Gruppo:

- è responsabile del miglioramento della qualità della vita dei propri Clienti mediante soluzioni per il supporto e la sicurezza dei loro progetti;
- attua una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione dei propri collaboratori.

3. I Valori di riferimento

- **Accessibilità:** rappresenta l'impegno ad essere un interlocutore aperto e disponibile.
- **Lungimiranza:** è l'impegno a sviluppare il disegno strategico e i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e profittevole dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo.
- **Rispetto:** si intende l'impegno a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto.
- **Solidarietà:** vuol dire impegnarsi a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Significa anche impegnarsi a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo.
- **Responsabilità:** è l'impegno di farsi carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle proprie azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

4. I destinatari del Codice Etico: i portatori di interesse del Gruppo

I destinatari del Codice sono tutti coloro che influenzano o sono influenzati, direttamente o indirettamente, dall'attività del Gruppo.

Investitori: sono gli azionisti (sia di maggioranza che di minoranza) e i finanziatori che, a vario titolo, hanno investito loro capitali all'interno del Gruppo.

Amministratori, Dipendenti, Agenti e Collaboratori: sono i soggetti che, a vario titolo e indipendentemente dal rapporto giuridico, prestano la loro attività lavorativa garantendo, con impegno e professionalità, la realizzazione della Missione del Gruppo.

Clients: sono persone singole, famiglie o aziende, ovvero tutti coloro che fruiscono dei servizi del Gruppo e a cui il Gruppo si rivolge al fine di soddisfarne i bisogni finanziari e di sicurezza.

Fornitori: sono tutti i partner commerciali che concorrono, attraverso la fornitura di beni, servizi, prestazioni e risorse, in modo diretto o indiretto, al processo di erogazione dei servizi del Gruppo.

Comunità Civile: sono le diverse istituzioni pubbliche, scuole, università, enti culturali e organizzazioni non-profit con le quali il Gruppo collabora attivamente, consapevole del proprio ruolo anche sociale, perseguendo un approccio di partnership, su temi quali l'ambiente, lo sviluppo di attività culturali e di solidarietà.

Generazioni Future: sono coloro a cui il Gruppo pensa, in un'ottica di equità intergenerazionale, quando si impegna ad assicurare la sostenibilità economica, ambientale e sociale del proprio operato.

5. Le finalità del Codice Etico

Il Codice Etico è uno strumento di crescita della cultura dei Valori dell'impresa nei confronti degli stakeholder per il governo delle relazioni e per il supporto ed indirizzo del processo decisionale.

È uno strumento di autoregolamentazione, adottato volontariamente dal Gruppo, per ribadire l'impegno nel promuovere e far vivere i Valori descritti nel Codice nei confronti e tra i propri portatori di interesse. All'interno del documento sono, infatti, descritti i principi volti a orientare i comportamenti dell'impresa nei confronti dei propri stakeholder.

Il Codice Etico costituisce la messa a sistema della Visione, della Missione e dei Valori del Gruppo, come guida per orientare l'azione responsabile *dell'impresa* e *nell'impresa*, costituendo una "bussola" per il miglioramento progressivo dell'organizzazione.

PARTE SECONDA

I principi di comportamento nelle relazioni con i portatori di interesse

1. Gli Azionisti e gli Investitori

Integrità e trasparenza

I membri degli Organi Amministrativi del Gruppo si impegnano a perseguire l'interesse di tutti gli Azionisti, secondo principi di autonomia e di trasparenza per il conseguimento dell'oggetto sociale, applicando procedure specifiche per la tracciabilità delle decisioni e prevedendo opportuni meccanismi di rendicontazione.

Governance responsabile per la creazione di valore

Il Gruppo ha adottato un sistema di governance per la gestione della propria attività imprenditoriale, caratterizzato dall'attenzione alla valorizzazione degli investimenti e all'uso responsabile dei capitali per assicurare solidità finanziaria e patrimoniale al Gruppo, in un'ottica di creazione di valore per gli Azionisti nel medio e lungo periodo.

Costruzione e valorizzazione della reputazione

Il Gruppo si impegna a consolidare e sviluppare la

propria reputazione attraverso il perseguimento di un modello di business d'eccellenza e distintivo, rispettoso delle proprie radici e rivolto al futuro, adeguato alle nuove e continue sfide di mercato.

Ascolto, coinvolgimento e informazione al mercato

La comunicazione finanziaria del Gruppo è orientata al rispetto rigoroso della normativa vigente e dei codici di autodisciplina adottati, con particolare riguardo ai principi di correttezza, trasparenza ed esaustività. La corretta gestione delle informazioni societarie è attenta a prevenire l'abuso dei dati sensibili e delle informazioni privilegiate.

Unipol Gruppo Finanziario, in quanto società quotata, pone particolare attenzione al confronto con i propri investitori, che avviene attraverso incontri diretti e con i più efficaci mezzi di comunicazione.

2. Gli Amministratori, i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori

Rispetto delle persone

Il Gruppo considera il rispetto come il pilastro dell'interazione tra persone su cui costruire il rapporto con i propri Amministratori, Dipendenti, Agenti e Collaboratori. Il Gruppo si impegna a prevenire ogni forma di discri-

minazione e a favorire le pari opportunità, oltre a promuovere la conciliazione dei tempi di vita e del lavoro. Contemporaneamente, il Gruppo ribadisce l'importanza dell'impegno professionale quale elemento fondamentale della espressione e della dignità personale, come pure del rispetto reciproco tra colleghi.

Il Gruppo si impegna a tutelare la salute dei propri Dipendenti, consolidando la cultura della prevenzione dei rischi e della sicurezza attraverso la promozione di comportamenti responsabili e azioni di sensibilizzazione. Promuove altresì la tutela della salute dei propri Agenti e Collaboratori.

Valorizzazione e sviluppo professionale

Il Gruppo intende promuovere un ambiente di lavoro orientato alla valorizzazione delle competenze e all'espressione delle attitudini professionali, con particolare attenzione al contributo professionale delle donne, stimolando l'apporto di creatività, energia ed impegno di tutti. Per questo assicura l'investimento nella formazione e in programmi di aggiornamento, al fine di sviluppare le potenzialità e competenze di ciascuno, unitamente a sistemi di riconoscimento del merito.

Trasparenza nelle relazioni

Il Gruppo definisce in modo chiaro e trasparente i ruoli

e le responsabilità, al fine di promuovere una cultura d'impresa basata sulla definizione di obiettivi di performance e valutazione conosciuti, condivisi e misurabili.

Confronto e dialogo

Il Gruppo si impegna a stimolare il confronto e la partecipazione responsabile delle persone alla vita aziendale. A tale proposito attribuisce un'importanza strategica alla comunicazione interna e agli strumenti del dialogo e del confronto, rivolti a tutti i Dipendenti, Collaboratori e Agenti, anche organizzati nelle relative rappresentanze.

Conflitto di interesse

Il Gruppo si impegna ad evitare il determinarsi di situazioni di conflitti di interesse, reali o potenziali. Tutti gli Amministratori, i Dipendenti, Agenti e Collaboratori sono chiamati all'uso diligente delle risorse aziendali e ad astenersi dal determinare situazioni riconducibili a vantaggi personali connessi allo svolgimento delle singole funzioni.

3. I Clienti

Ascolto

Il Gruppo, desiderando garantire la migliore risposta

alla domanda sociale di sicurezza, reputa essenziale la conoscenza approfondita delle esigenze e delle aspettative della clientela. A tale proposito, il Gruppo si impegna a rilevare, con continuità e trasparenza, le istanze dei Clienti, effettivi e potenziali, oltre a quelle delle relative rappresentanze, tenendo in considerazione le evoluzioni e trasformazioni del mercato e della società per garantire un rapporto reciprocamente vantaggioso.

Trasparenza nelle relazioni

Il Gruppo si rapporta con i Clienti in modo trasparente, evitando di creare aspettative improprie e rispettando gli impegni presi. Il Gruppo si impegna a realizzare una comunicazione commerciale, soprattutto per ciò che riguarda le caratteristiche dei prodotti e dei servizi proposti e le relazioni contrattuali e di assistenza, chiara ed esaustiva in tutti i canali distributivi utilizzati.

Semplificazione e accessibilità

Il Gruppo si impegna a operare per rendere più semplici e più chiari i prodotti per i propri Clienti, costruendo un'offerta innovativa, non solo vicina ai bisogni ma anche ai linguaggi e ai vissuti dei cittadini-clienti.

Il Gruppo si impegna ad eliminare gli eccessi di burocrazia, istituendo un sistema amministrativo flessibile e idoneo alla semplificazione dei rapporti con la clientela.

Il Gruppo promuove prodotti e servizi universalmente accessibili con modalità di risposta tempestive ed adeguate alle esigenze diversificate di ciascun cliente. In una logica di accessibilità, il Gruppo favorisce l'eliminazione delle barriere architettoniche nelle proprie sedi e nella rete di agenzie e filiali.

Offerta integrata e socialmente distintiva

Il Gruppo, nel perseguimento della soddisfazione per i Clienti, realizza un'offerta completa, integrata e personalizzata di prodotti e servizi, con particolare attenzione anche alle persone che si trovano in una situazione di potenziale esclusione economica e sociale, ai loro bisogni e necessità di accedere a prodotti finanziari ed assicurativi, al fine di garantire ed accrescere il profilo distintivo della propria offerta e la propria reputazione sul mercato.

Qualità del servizio

Il Gruppo si impegna a realizzare una qualità del servizio che persegua i più elevati standard e che metta al centro della propria attività imprenditoriale l'ascolto, la comprensione ed il coinvolgimento dei Clienti, perseguendo obiettivi di assistenza e consulenza rapide e personalizzate.

4. I Fornitori

Equità e trasparenza

Il Gruppo si adopera per promuovere e mantenere rapporti professionali trasparenti con i propri Fornitori.

Sulla base di procedure oggettive e documentabili, il Gruppo effettua la selezione dei partner commerciali, conferendo agli stessi eguali opportunità. La gestione dei contratti è fondata sulla correttezza e sulla prevenzione di ogni forma di abuso.

Qualità e responsabilità

Il Gruppo riconosce il ruolo dei Fornitori come parte integrante del processo di generazione del valore aziendale, pertanto collabora con loro secondo un approccio di partnership e di relazione di lungo periodo.

La scelta dei Fornitori non risponde solo a requisiti di economicità, ma prevede un'attenzione particolare per la qualità del servizio, la prevenzione dei conflitti di interesse e la rispondenza a criteri di valutazione volti alla promozione della responsabilità sociale ed ambientale nella catena di fornitura.

Il Gruppo si impegna ad evitare clientelismi e privilegi e a rispettare gli accordi presi.

5. La Comunità Civile

Promozione della sicurezza

Il Gruppo si impegna a promuovere e perseguire la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi nei confronti dei suoi Clienti e della comunità nel suo complesso, anche attraverso l'attività di sensibilizzazione, lo studio di iniziative specifiche e l'innovazione continua dei propri prodotti e servizi.

Sostenibilità sociale e ambientale

La sostenibilità sociale e ambientale costituisce un elemento fondamentale dell'indirizzo strategico del Gruppo.

Il Gruppo promuove una visione di sviluppo imprenditoriale che considera l'impatto diretto ed indiretto della propria attività sui principali portatori di interesse in un'ottica intergenerazionale.

Attenzione alle fasce deboli

Nella consapevolezza del proprio ruolo sociale, il Gruppo intende contribuire al miglioramento della qualità della vita nelle comunità in cui opera, con particolare attenzione alle fasce deboli, anche attraverso l'offerta di prodotti che ne favoriscano l'inclusione finanziaria ed economica.

Impegno civile e cultura della legalità

Il Gruppo contribuisce attivamente alla crescita del sistema economico e sociale attraverso lo sviluppo di prodotti e servizi volti a integrare il sistema di welfare. Promuove iniziative in partnership con soggetti della società civile che operano per la legalità e la sicurezza.

Sostegno del non-profit

Il Gruppo sostiene progetti di particolare rilevanza sociale promossi da organizzazioni espressione della società civile.

Il Gruppo sostiene attività nell'ambito della ricerca, della cultura, della sicurezza e della solidarietà, anche attraverso organismi appositamente dedicati.

6. Le Generazioni Future

Promozione della crescita, apertura e confronto

Il Gruppo si impegna a realizzare un modello imprenditoriale sostenibile anche a favore delle Generazioni Future.

Il Gruppo collabora con le principali istituzioni educative per promuovere la crescita culturale delle nuove generazioni e facilitarne l'ingresso nel mondo del lavoro. Investe nell'innovazione dell'Azienda favorendo la collaborazione tra generazioni e la condivisione di

competenze.

Il Gruppo favorisce, altresì, l'accesso in azienda dei giovani e la loro attiva partecipazione e contribuzione alla costruzione del futuro dell'impresa.

Cultura della conoscenza e dell'impegno

Il Gruppo promuove il merito, riconosce il valore delle competenze e dell'impegno nel lavoro, nella consapevolezza che tali tratti fondamentali contribuiscono alla crescita della società nel tempo.

Sostenibilità delle scelte

Il Gruppo intende assicurare la sostenibilità ambientale, economica e sociale della propria attività mediante comportamenti tesi a mantenere solida e sana l'impresa anche per le Generazioni Future, non pregiudicando, per logiche di risultato a breve, la possibilità per le medesime di soddisfare i propri bisogni.

PARTE TERZA

Le modalità di diffusione, attuazione e controllo

Diffondere, attuare e controllare significa integrare, nei fatti, le strategie e le procedure aziendali con i principi in precedenza esplicitati, garantendo nelle relazioni con i principali portatori di interesse la coerenza rispetto ai Valori del Gruppo.

1. Le modalità di diffusione

Il Gruppo si impegna a garantire **la diffusione e l'osservanza** del Codice Etico presso gli stakeholder, favorendone il rispetto.

A tal fine il Gruppo provvede a mettere a disposizione di ciascun Dipendente, Agente e Collaboratore il Codice Etico, secondo le modalità ritenute di volta in volta più opportune.

Il Codice Etico viene pubblicato, inoltre, sia in una sezione apposita della intranet aziendale, sia sui siti web istituzionali del Gruppo e delle Società del medesimo, per renderlo accessibile a tutti i portatori di interesse.

La cultura e i principi del Codice Etico sono diffusi e

promossi attraverso tutti gli strumenti di comunicazione interna ed esterna disponibili.

2. Le modalità di attuazione e controllo

L'attuazione del Codice Etico, così come il controllo della sua effettiva applicazione, dipendono dall'impegno e dalla responsabilità di tutti, attraverso la piena consapevolezza dei contenuti del presente documento e dei Valori che lo hanno ispirato.

Si richiede, infatti, ai portatori di interesse del Gruppo di:

- prendere visione del Codice;
- comprendere i principi di comportamento in esso esplicitati;
- rivolgersi agli organi preposti alla diffusione, sensibilizzazione ed osservanza del Codice per ottenere consigli circa l'applicazione del Codice stesso;
- osservare il Codice e contribuire attivamente alla sua concreta applicazione, anche attraverso segnalazioni di eventuali comportamenti di dubbia conformità.

A tal fine, il Gruppo si impegna a programmare e realizzare **iniziative formative** per i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori, finalizzate alla condivisione dei contenuti del Codice e a creare consapevolezza sui principi di comportamento per l'attività quotidiana e

sulle procedure di attuazione e controllo. Le attività di formazione saranno eventualmente differenziate per massimizzarne l'efficacia, con il diretto coinvolgimento delle figure che ricoprono ruoli di responsabilità.

2.1. Gli organismi istituzionali

Per una concreta applicazione dei principi espressi nel Codice Etico e per assicurarne una reale efficacia, il Gruppo ha inoltre deciso di dotarsi di due organismi a cui affidare compiti inerenti al Codice stesso: il Comitato Etico e il Responsabile Etico.

I due organismi hanno un ruolo propositivo rispetto ai contenuti e alle finalità del Codice e sono i primi responsabili della sua promozione e corretta interpretazione.

In particolare, nel rispetto delle relative competenze, i suddetti organismi hanno il compito di:

- individuare le modalità più opportune per garantire la **diffusione** del Codice presso i vari portatori di interesse e per la loro **sensibilizzazione**;
- ascoltare le parti interessate (con particolare riferimento al personale interno) e contribuire alla risoluzione dei principali dubbi interpretativi;
- ricevere le possibili segnalazioni sul mancato rispetto del Codice ed, eventualmente, avviare le relative istruttorie;

- elaborare, per il Consiglio di Amministrazione, un rapporto periodico sullo stato di attuazione del Codice;
- proporre al Consiglio di Amministrazione eventuali **aggiornamenti** del Codice.

2.1.1. Il Comitato Etico

Il Gruppo individua nel **Comitato per la Responsabilità Sociale** l'organismo che assume anche la funzione di **Comitato Etico**. Il Comitato ha funzioni consultive, propositive e deliberative.

In particolare, al Comitato Etico viene affidato il compito di:

- promuovere la coerenza tra i principi del Codice Etico e le politiche aziendali, rapportandosi anche all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs 231/2001 e alle Direzioni interessate;
- contribuire alla definizione delle diverse iniziative mirate a promuovere la conoscenza e la comprensione del Codice Etico;
- definire l'impostazione del piano di comunicazione e formazione etica in collaborazione con il Responsabile Etico e con le Direzioni competenti;
- vigilare sul rispetto del Codice Etico. A tal fine può, per il tramite del Responsabile Etico, eseguire verifiche circa il rispetto del Codice Etico da parte dei destinatari del medesimo, acquisendo tutte le in-

formazioni e la documentazione necessaria;

- esprimere pareri sulle segnalazioni più complesse ricevute dal Responsabile Etico in materia di presunte violazioni del Codice;
- ricevere e valutare il Rapporto Etico redatto dal Responsabile Etico;
- curare la pubblicazione del Rapporto Etico sul Bilancio Sociale.

Il Comitato per la Responsabilità Sociale, nella sua qualità di Comitato Etico, riferisce al Consiglio di Amministrazione. Si riunisce almeno due volte l'anno, ovvero ogniqualvolta il Presidente o almeno due membri del Comitato ne ravvisino la necessità.

Il Comitato Etico adotta un proprio regolamento per la gestione delle istruttorie avviate nell'esercizio delle proprie funzioni.

2.1.2. Il Responsabile Etico

Il Responsabile Etico, per gli aspetti riguardanti l'attuazione del Codice Etico, costituisce la figura di riferimento del Gruppo con i suoi portatori di interesse. In rapporto alle diverse Direzioni, il Responsabile Etico ha il compito di creare coesione e condivisione sull'importanza dei principi di comportamento, promuovendo la cultura e il rispetto dell'etica d'impresa.

Per prevenire e risolvere i principali "dilemmi etici" e affrontare i diversi casi non disciplinati da norme, il

Responsabile Etico:

- promuove e organizza, d'intesa con le diverse funzioni aziendali e con il Comitato Etico, l'attività periodica di comunicazione e formazione etica;
- fornisce chiarimenti sul significato e sull'interpretazione del Codice in relazione alle questioni specifiche poste dai diversi portatori di interesse;
- riceve direttamente le segnalazioni sulle presunte violazioni del Codice da parte dei diversi portatori di interesse e valuta le condizioni per l'apertura dell'istruttoria; svolge, nei casi più semplici, le relative verifiche e risolve le controversie;
- può svolgere ricerche e consultazioni presso i diversi portatori di interesse sulle eventuali violazioni del Codice, raccogliendo le necessarie informazioni;
- si rivolge al Comitato Etico per valutare i casi più complessi, svolgendo in prima istanza la fase preliminare di istruttoria e presentando al Comitato tutti i documenti per consentire la valutazione finale, tutelando la riservatezza dei soggetti coinvolti;
- redige il Rapporto Etico, documento che rende conto annualmente la coerenza tra i principi etici e l'attività organizzativa, individua le aree a rischio e verifica l'effettiva attuazione del Codice.

Il Responsabile Etico è nominato dal Consiglio di Amministrazione, sentito il parere del Comitato Etico. È

scelto tra persone autorevoli e indipendenti, dalla profonda conoscenza della realtà del Gruppo e con riconosciuta sensibilità sui temi dell'etica e della responsabilità d'impresa.

Il Responsabile Etico ha il compito di supportare il lavoro del Comitato attraverso la promozione e il monitoraggio della coerenza tra la vita organizzativa e i principi espressi nel Codice Etico.

2.2. Le relazioni del Comitato Etico e del Responsabile Etico con gli Organi Societari

Il Comitato Etico predispone una relazione al Consiglio di Amministrazione per quanto riguarda la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale, nonché le valutazioni per tutti i provvedimenti adottati sulle violazioni. Per quanto riguarda gli aspetti relativi al D.Lgs. 231/2001, opera di concerto con l'Organismo di Vigilanza appositamente costituito.

Non avendo competenze interpretative o applicative rispetto alle leggi dello Stato, il Comitato Etico non è obbligato a rendere pubblici gli atti delle verifiche effettuate. Qualora si verificassero fattispecie diverse da quelle trattate all'interno del Codice, il Comitato Etico è tenuto a deferire il caso e la sua trattazione agli organismi competenti.

I diversi atti del Responsabile Etico vengono comunicati periodicamente al Consiglio di Amministrazione che, attraverso il Comitato Etico, valida e approva il Rapporto Etico annuale, inviandolo ai diversi comitati consultivi competenti.

Il Comitato Etico, a sua volta, può essere sentito in ogni momento dal Consiglio di Amministrazione e dagli altri organi sociali per riferire su particolari eventi o situazioni relative al funzionamento e al rispetto del Codice Etico.

2.3. La corretta applicazione del Codice Etico

Tutti i portatori di interesse del Gruppo possono rivolgersi al Responsabile Etico per ottenere consigli, chiarimenti e pareri interpretativi sui modelli di condotta più idonei a evitare violazioni o inosservanze del Codice Etico.

Analogamente, tutti possono segnalare al Responsabile Etico ogni presunta violazione o inosservanza del Codice.

Le richieste e le segnalazioni vanno indirizzate, **in forma scritta e non anonima**, al Responsabile Etico secondo i canali messi a disposizione dal Gruppo e resi noti ai diversi soggetti interessati.

Il Responsabile Etico (che tra l'altro si rende garante della massima riservatezza circa quanto ricevuto

nell'esercizio delle sue funzioni) deve dare tempestivo riscontro alla richiesta o alla segnalazione ricevuta.

2.4. La gestione delle richieste di informazione e delle segnalazioni

Indipendentemente dall'organismo coinvolto, il Gruppo favorisce un **approccio di tipo proattivo** nella soluzione delle casistiche di violazione del Codice attraverso azioni volte a creare le condizioni per un pieno rispetto delle aspettative valoriali condivise.

Il Responsabile Etico e il Comitato Etico hanno il compito di individuare iniziative volte a promuovere il **rispetto dei principi** contenuti nel Codice da parte di tutti gli stakeholder e a rafforzare il senso di responsabilità individuale.

Entrambi gli organismi, dunque, hanno come fine ultimo quello di promuovere, attraverso la comunicazione e il dialogo, un'interpretazione condivisa e il rafforzamento dei principi del Codice Etico.

Nel caso di richieste avanzate per ottenere consigli, pareri o chiarimenti, il Responsabile Etico si impegna a fornire una risposta al richiedente **entro 30 giorni**.

Nei casi di segnalazioni di inosservanza, il Responsabile Etico ha tempo **60 giorni** per aprire un'apposita istruttoria in merito, salvo proroghe motivate rispetto alle quali ha l'obbligo di informare debitamente colo-

ro i quali hanno avanzato le segnalazioni.

Qualora, anche in assenza di segnalazioni di inosservanza, emergano situazioni che, per la loro peculiarità, possano ragionevolmente configurare comportamenti incompatibili con il Codice Etico, il Comitato Etico (ovvero il Responsabile Etico purché delegato dal Comitato Etico) può avviare apposite istruttorie.

L'**istruttoria** prevede l'apertura di uno specifico procedimento di analisi e di approfondimento. I documenti relativi ai diversi procedimenti vengono conservati presso la sede del Gruppo sotto la cura e la responsabilità del Comitato Etico chiamato a garantire la sicurezza e la riservatezza degli atti.

Per la risoluzione dei singoli casi il Responsabile Etico avvia **ricerche** specifiche e ascolta, nel rispetto del contraddittorio, gli attori coinvolti, interni o esterni al Gruppo.

A conclusione degli opportuni approfondimenti, il Responsabile Etico predispone un parere scritto su eventuali comportamenti non in linea con i principi contenuti nel Codice, indicando gli atti riparatori più idonei. Tali atti hanno lo scopo di porre in essere le condizioni più favorevoli per evitare il ripetersi dei comportamenti giudicati impropri, promuovendo opportune azioni di sensibilizzazione ai principi etici richiamati nel Codice.

Per i casi caratterizzati da particolari complessità, il Responsabile Etico coinvolge il Comitato Etico, che delibera con votazioni a maggioranza semplice. Al termine di ogni procedura, il Comitato Etico è tenuto a comunicarne l'esito ai portatori di interesse coinvolti, motivando, in maniera approfondita e documentata, le decisioni prese, senza l'obbligo di rendere pubblici gli atti.



Le richieste di informazioni e le segnalazioni al Responsabile Etico

Sulla base di quanto previsto dal Codice Etico, il Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario ha nominato il Responsabile Etico di UGF.

Al Responsabile Etico possono essere avanzate richieste di informazione e/o chiarimento in merito a quanto contenuto nel Codice ed inoltrate segnalazioni relativamente a presunte violazioni rispetto a quanto previsto dal Codice Etico. Tutte le segnalazioni, affinché possano essere prese in esame, dovranno essere effettuate in forma **non anonima**. Parimenti, come stabilito dal Codice, verrà assicurata la **più totale e rigorosa riservatezza**.

COME CONTATTARE IL RESPONSABILE ETICO

Tramite mail all'indirizzo

responsabile.etico@unipol.it

Per posta all'indirizzo

Responsabile Etico

via Stalingrado, 45 - 40128 Bologna

Con richiesta diretta e personale, anche telefonica

051 5076111

© Unipol Gruppo Finanziario

Novembre 2009

Grafica e impaginazione

Fabio Bolognini, Pablo comunicazione

Stampa

Casma Srl, Bologna



Questo volume è interamente stampato su carta certificata FSC (Forest Stewardship Council). Si tratta di un sistema di certificazione che consente al consumatore finale di riconoscere i prodotti fabbricati con materie prime che vengono da foreste gestite in modo corretto, dal punto di vista ambientale e sociale. Una foresta FSC è una foresta in cui il taglio è controllato e non pregiudica la salute globale della foresta. Comprare quindi da un'azienda certificata FSC significa comprare un prodotto in legno che non va a contribuire alla distruzione delle foreste.

FSC è stata fondata da un gruppo di associazioni ambientaliste tra cui Greenpeace, rappresentanze di popoli indigeni, organizzazioni per la cooperazione allo sviluppo, produttori forestali, lavoratori, industrie del legno, scienziati e tecnici forestali per creare un'alternativa alla distruzione delle foreste.

Un'ampia gamma di foreste in tutto il mondo è già certificata FSC: dalle piantagioni di pini in Scandinavia, alle foreste di abeti e larici alpini in Italia, ai boschi di querce e faggi nei Paesi dell'Est, alle foreste tropicali in Brasile, Indonesia, Messico.



www.unipol.it

Unipol
GRUPPO