

Agire nella Conformità

# Gli elementi essenziali di Fides

in 14 grandi sfide



“ Agire nel rispetto delle regole vigenti e della nostra etica nella consulenza significa distinguersi per i nostri clienti e tutelare il Gruppo contro i rischi di non conformità. ”



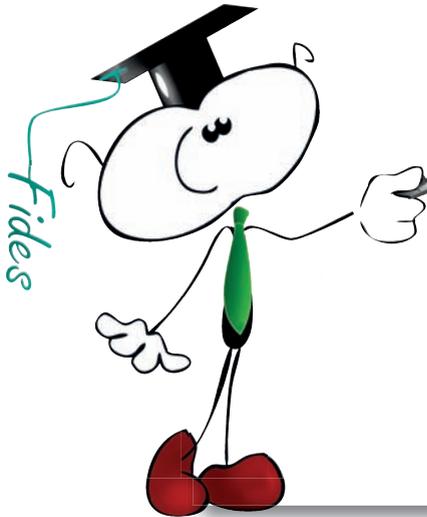
**CA** GRUPPO CARIPARMA  
CRÉDIT AGRICOLE

**CA** CARISPEZIA | **CA** FRIULADRIA | **CA** CARIPARMA

“

Buon giorno, sono il vostro formatore. Vi accompagnerò in tutto questo documento. La mia missione? Spiegarvi, in 14 grandi sfide, le nozioni chiave del programma Fides e le regole da rispettare.

”



# Sommario

<p><b>Le missioni della funzione Compliance?</b></p> <p>2 3</p>	<p><b>01 La reputazione del Gruppo</b></p> <p>4 5</p>	<p><b>02 I rapporti con terzi</b></p> <p>6 7</p>
<p><b>05 I nuovi prodotti e le nuove attività</b></p> <p>12 13</p>	<p><b>06 I dati a carattere personale</b></p> <p>14 15</p>	<p><b>07 La sicurezza finanziaria</b></p> <p>16 17</p>
<p><b>10 L'informazione privilegiata</b></p> <p>22 23</p>	<p><b>11 I conflitti d'interesse</b></p> <p>24 25</p>	<p><b>12 I conflitti d'interesse relativi agli strumenti finanziari</b></p> <p>26 27</p>

**JEAN-PAUL  
CHIFFLET**  
Direttore Generale  
di Crédit Agricole S.A.



**03** Il dovere di  
consulenza

8 9

**04** I reclami  
dei clienti

10 11

**08** La prevenzione  
antifrode

18 19

**09** La corruzione

20 21

**13** Le regole della  
concorrenza

28 29

**14** Il reporting  
dei disfunzio-  
namenti

30 31

Index

I 32

**“Fides:  
L’impegno  
di tutti e la pratica  
di ognuno.”**

In occasione della presentazione del suo Progetto di Gruppo 2010, Crédit Agricole ha espresso la propria ambizione di diventare «leader in Europa della banca universale di prossimità» per garantire l’assistenza e la soddisfazione dei clienti. La Compliance contribuisce a diffondere quest’ambizione garantendo rapporti leali nel tempo con i nostri clienti e partner, partecipando così alla buona governance del nostro Gruppo.

Tutelare Crédit Agricole dai rischi di non conformità e distinguerci grazie all’ascolto, alla conoscenza e all’etica nella consulenza costituiscono gli impegni collettivi e costanti delle nostre aziende e di ciascun collaboratore del Gruppo.

Ho fiducia in voi e nella vostra determinazione per permetterci, nell’ambito del Progetto del Gruppo, di rendere sicuro il nostro sviluppo e di agire nell’interesse del cliente.

# Perché una funzione Compliance?

In seguito agli scandali finanziari che hanno caratterizzato l'attualità negli ultimi anni, sia in Francia che all'estero, le varie autorità di controllo e di regolamentazione hanno imposto ai protagonisti coinvolti, e soprattutto alle banche, di organizzare e di rinforzare il dispositivo di Compliance all'interno della loro organizzazione.

In applicazione a quest'evoluzione generale e nel rispetto dei propri principi, il Gruppo Crédit Agricole ha messo a punto, sin dal 2004, il proprio dispositivo di Compliance.

Battezzato Fides, in latino *fiducia*, il dispositivo è finalizzato a far sì che gli obblighi regolamentari siano correttamente applicati, adattandoli alle specificità del Gruppo.

# A cosa serve la Compliance?

La Compliance raggruppa un insieme di regole e di iniziative che assicurano varie funzioni:

- **preservare** l'immagine e la reputazione del Gruppo presso il pubblico e i suoi clienti;
- **tutelare** i collaboratori del Gruppo da vari tipi di sanzioni;
- **tutelare** l'interesse del cliente e l'integrità del mercato;
- **garantire** l'applicazione di tutte le disposizioni legislative e regolamentari alle attività bancarie e finanziarie;
- **assicurare** il rispetto delle regole deontologiche del personale in modo coerente rispetto alle norme e agli usi professionali, ma anche rispetto ai principi fondamentali contenuti nella carta deontologica del Gruppo;
- **sincerarsi** della conformità delle operazioni di investimento e di disinvestimento rispetto alle varie regolamentazioni applicabili,
- **far sì** che le istruzioni e le procedure interne siano prese in considerazione in tutte le azioni e le attività del Gruppo;
- **prevenire** i rischi di non conformità: rischi di riciclaggio dei capitali, finanziamento del terrorismo, frode, corruzione, abuso di informazioni privilegiate, manipolazione del mercato, conflitti di interesse, abuso di debolezza, tutela dei dati personali dei nostri clienti e dipendenti e tanto altro ancora...;
- **evitare**, quindi, le gravi conseguenze delle situazioni di non conformità: sanzioni civili (risarcimenti), strutturali (revoca del consenso, estinzione dei rapporti), disciplinari (multe) o penali (pene detentive e multe).

# Come essere conformi... con la Compliance?

- In tutte le vostre azioni, **fate valere i valori del Gruppo**: discrezione, equità, lealtà, integrità, priorità dell'interesse del cliente al primo posto, rispetto dell'integrità dei mercati.
- **Non traete vantaggi a** titolo personale dalle informazioni acquisite nell'ambito professionale.
- **Informate il vostro superiore gerarchico** o responsabile Compliance dei vostri rapporti personali o familiari con terzi (clienti, fornitori, outsourcer...).
- **Non trasmettere** messaggi elettronici di natura litigiosa o che potrebbero nuocere alla reputazione del Gruppo.
- Applicate la regola del «**bisogno di sapere**»: trasmettete informazioni solo ai collaboratori che ne hanno bisogno nell'ambito della loro attività professionale.
- Trattate **le informazioni riservate** con estrema cautela. A tale scopo, in particolare, impedito che i documenti contenenti dati personali (sui clienti, potenziali clienti, collaboratori...) siano accessibili per consultazione, messi a disposizione o trasmessi a persone non autorizzate alla lettura del contenuto.
- Fornite ai clienti **informazioni chiare e precise**, non equivocate, esatte, opportune e presentate in modo comprensibile.
- Rispettate i **principi di buona condotta** contenuti nel vostro regolamento interno.

Cercate la **carta deontologica del Gruppo** su Intranet.



## Le idee chiare

- Se avete un'incertezza relativa all'applicazione di una regola, contattate il vostro superiore gerarchico: il suo ruolo è di aiutarvi.
- Se siete dinanzi ad un rischio di non conformità che non riuscite a risolvere, chiedete il parere al responsabile della Compliance della vostra entità e/o al vostro superiore gerarchico.

# Sfida n°1

## Come preservare la reputazione del Gruppo?

“

Per tutelare la reputazione del Gruppo, dovete soprattutto far sì che non si diffondano le informazioni relative ai vostri clienti o al Gruppo Crédit Agricole.

”



Cos'è il «rischio reputazionale»?

**E voi, come potete con combattere tale rischio**

In qualità di collaboratore di Crédit Agricole, dovete sempre far sì che le regole di riservatezza siano rispettate e tutelare l'immagine del Gruppo.

Dovete in particolare:

- **Non partecipare** alla diffusione delle voci relative al Gruppo. In qualità di dipendenti, le vostre idee possono avere un impatto maggiore di quanto possiate immaginare;
- **Rispettare scrupolosamente** i regolamenti interni e altri documenti che decretano le regole di funzionamento interno;
- **Non divulgare mai** informazioni personali riservate

- Si tratta di un rischio di **pubblicità negativa**, il quale potrebbe ledere l'immagine del Gruppo e quindi la fiducia accordata dai clienti.
- Le **cause principali** di una cattiva reputazione? La diffusione tramite i mass media delle indagini delle autorità o dei regolatori, gli articoli di stampa relativi a presunte pratiche commerciali del Gruppo, le calunnie, le voci circolanti, la diffusione di informazioni negative, casi di frode o di mancato controllo, il mancato rispetto delle normative...

- Sono stati applicati dei **principi** per prevenire l'esposizione del Gruppo al rischio reputazionale: segreto professionale, regole di riservatezza, dovere di riserbo, protezione dei documenti contenenti dei dati personali, analisi dei prodotti e dei loro rischi prima di qualsiasi lancio, valutazione delle evoluzioni a livello societario.

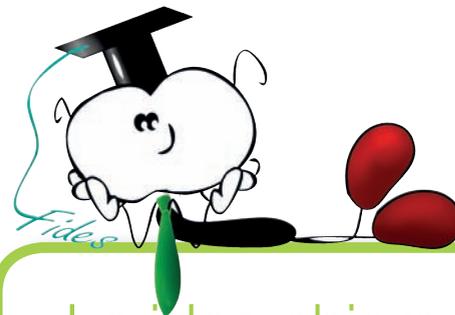
## tribuire concretamente a ?

a terzi (familiari, amici, mass media, social network...);

- **Tutelare la riservatezza** dei vostri documenti professionali;
- **Allertare immediatamente** il vostro superiore gerarchico o il responsabile della compliance in caso di evento significativo;
- **Essere vigili e coscienti** della realtà di tale rischio, difficilissimo da contenere se non viene controllato.

Per quanto riguarda le relazioni con la stampa, se siete interpellato da un giornalista, dovete:

- **Rifiutare qualsiasi intervista** a meno che non siate accompagnato/a da un collaboratore autorizzato della vostra entità;
- **Invitare sistematicamente il giornalista a contattare** direttamente il servizio stampa o comunicazione della vostra entità e allertare immediatamente il vostro superiore gerarchico.



## Le idee chiare

**Per proteggere il Gruppo, è necessario garantire la sua buona reputazione rispettando qualche regola di riservatezza.**

**Ad esempio:**

- 1/** non diffondere mai informazioni professionali a terzi o tenere discorsi negativi sul Gruppo;
- 2/** proteggere i vostri documenti professionali;
- 3/** rifiutare qualsiasi comunicazione con i giornalisti se questa non è inquadrata dai collaboratori autorizzati dei servizi stampa o comunicazione del Gruppo.

## Sfida n°2

# Come avviare e gestire le relazioni con terzi?

“ Che si tratti di un cliente, di un outsourcer o ancora di un fornitore, qualsiasi nuova relazione necessita di una validazione a livello adeguato. ”



### Chi è un «terzo»?

- Un terzo può essere un cliente, un fornitore, un intermediario, un procacciatore d'affari, un investitore, un garante... Si può trattare di una persona fisica o giuridica come un'azienda, un'istituzione, un veicolo finanziario...
- La vostra relazione con un terzo può essere contrattuale o finalizzata ad assistervi nella preparazione o nella realizzazione di transazioni: apertura del conto, concessione del credito, conclusione di operazioni di mercato e/o inizio rapporto...

### E voi, concretamente, come dovete gestire le vos

**Qualsiasi inizio rapporto con un terzo** richiede una validazione a livello adeguato o un'autorizzazione specifica, secondo la vostra attività e il vostro business. Questa precauzione permette di prevenire il rischio reputazionale del Gruppo. Essa deriva:

#### ● Da obblighi legali, normativi e contrattuali:

- relativi all'entrata in relazione con la clientela al fine di lottare contro il riciclaggio dei capitali e il finanziamento del terrorismo,
- relativi ai rapporti con i fornitori delle entità del Gruppo quando partecipano a Prestazioni di Servizi Essenziali ed Esternalizzate (PSEE), visto che tali prestazioni danno accesso ad informazioni riservate che potrebbero essere qualificate come privilegiate o ancora creare una situazione di conflitto di interessi;

● **Da prescrizioni e raccomandazioni** formulate nei codici di buona condotta e/o derivanti dagli usi professionali;



**Per l'entrata in relazione con i clienti,**  
le sfide 3 e 7 vi forniranno informazioni complementari.

## tre relazioni con terzi?

● **Da norme interne** e in particolare quelle decretate dalla Direzione Acquisti e dalla business line Compliance per garantire soprattutto la buona gestione dei conflitti d'interesse.

Le entità del Gruppo interessate si assicurano che tali missioni siano capite correttamente e gestite dai collaboratori delle unità. Questi ultimi possono interpellare la loro Direzione Compliance o il loro servizio di sicurezza finanziaria per validare o annullare la possibilità di iniziare un rapporto con terzi.



## Le idee chiare

**1/** Qualsiasi inizio rapporto con un terzo (fornitore, outsourcer, clienti) richiede una validazione a livello adeguato.

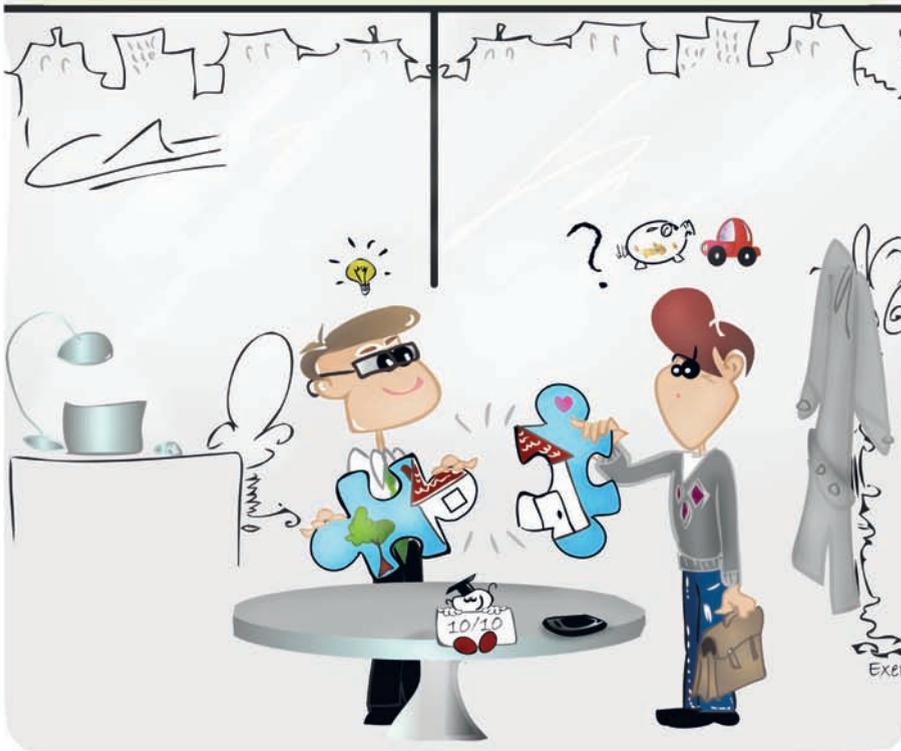
**2/** Tale procedura è finalizzata a tutelare la reputazione del Gruppo. Essa risponde ad obblighi legali, regolamentari e contrattuali, ai codici di buona condotta, agli usi professionali e alle norme interne che garantiscono una buona gestione dei conflitti di interesse.

**3/** La Direzione della Compliance è a vostra disposizione per verificare l'onorabilità di terzi.

## Sfida n°3

# Come assolvere al proprio dovere di consulenza?

“ Nel consigliare il vostro cliente, verificate che i prodotti e servizi oggetto della vostra proposta rispondano alle sue esigenze. ”



## Cos'è il «dovere di consulenza verso il cliente»?

● Contrariamente a ciò che si potrebbe credere, il dovere di consulenza non è un obbligo generale dai contorni non ben definiti; è il termine generico per designare **gli obblighi molto precisi che devono essere rispettati nella commercializzazione** di un servizio bancario, di un'assicurazione o di un prodotto finanziario e per noi si tratta anche di un impegno collettivo.

● I clienti non sono sempre in grado di comprendere tutte le caratteristiche e le conseguenze dei prodotti, soprattutto in termini di rischi da assumere. Per dare spiegazioni alla clientela e poterla tutelare, la normativa utilizza tre leve, imponendo ai professionisti:

- di **studiare la situazione del cliente** in modo da sottoporgli un'offerta adeguata;

- di **fornire al cliente delle spiegazioni** (fornirgli la documentazione non basta);

- di **mettere in guardia il cliente**, qualora egli decidesse di fare un'operazione che lo porrebbe in una situazione di rischio.

## E voi, come potete concretamente assolvere il vostro dovere di consulenza?

### ● Studiare la situazione del cliente

Prima di proporre **uno strumento finanziario o un'assicurazione vita**, dovete aver valutato la **conoscenza** e l'**esperienza** del cliente e farvi indicare i suoi **obiettivi** e la sua **situazione finanziaria**. E' proprio per rispondere a tale obbligo che sono stati approntati dei questionari. Si tratta di verificare se il servizio risponde agli obiettivi di investimento del cliente, se quest'ultimo è finanziariamente in grado di affrontare qualsiasi rischio correlato al prodotto proposto e se possiede esperienza sufficiente per conoscere tali rischi. Le verifiche effettuate al momento **della concessione di un credito** sono ovviamente al centro della professione del bancario. E' però anche nell'interesse della clientela che tale verifica sia svolta in modo professionale, affinché il cliente non corra il rischio di ritrovarsi in una situazione finanziaria difficile.

Il finanziamento della **creazione d'impresa** è sottoposto ad una logica paragonabile: la sostenibilità del progetto va valutata.

### ● Dare spiegazioni ai clienti

L'**assicurazione a favore della banca mutuante** è un valido esempio. Se non si è specializzati, e' difficile valutare l'entità dei rischi coperti. Così, nel dialogo con il cliente, l'utilizzo della scheda informativa sull'assicurazione permette di definire la portata delle garanzie rispetto alle esigenze da lui espresse.

### ● Mettere in guardia il cliente

In un certo numero di casi, mettere in guardia non basta: l'operazione non va proposta.

E' impossibile proporre un'assicurazione vita o uno strumento finanziario senza aver ottenuto le informazioni utili. Analogamente, va scartata la commercializzazione dei prodotti finanziari speculativi ad una clientela che non li capisce e per la quale una perdita di capitale sarebbe estremamente spiacevole.

L'obbligo di mettere in guardia il cliente interviene qualora egli richieda un'operazione che gli farebbe correre un rischio, il quale, senza essere eccessivo, è comunque grosso.

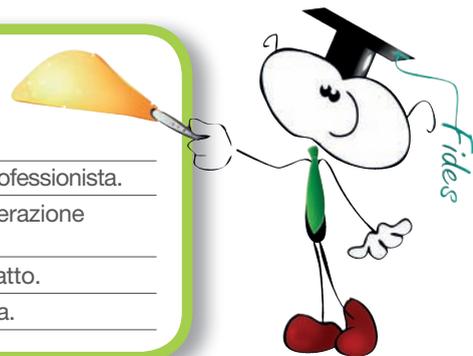
Esempi: acquisto di uno strumento finanziario complesso, sottoscrizione di un'assicurazione a favore della banca mutuante che escluda la copertura del rischio d'invalidità, la garanzia di un'azienda in difficoltà, il prestito strutturato su delle variazioni di tassi o di cambio...

### Non è perché voi ritenete che il rischio sia accettabile per la banca che potete esimervi dal mettere in guardia il cliente o il garante.

In effetti, è il cliente in primo luogo che sopporta il rischio e deve prendere la propria decisione con cognizione di causa.

## Le idee chiare

- 1/ Il dovere di consulenza esiste su tutti i mercati, ogni qualvolta il cliente ne sappia meno del professionista.
- 2/ Il cliente va aiutato ad esprimere la propria esigenza, bisogna verificare la fattibilità dell'operazione prevista, dargli delle spiegazioni e, se necessario, metterlo in guardia sulle sue scelte.
- 3/ Non sempre basta mettere in guardia: in alcuni casi, l'operazione non si deve proporre affatto.
- 4/ Fornendo un consiglio appropriato al cliente, voi garantite un rapporto duraturo e di fiducia.



# Sfida n°4

## Come gestire i reclami dei clienti?

“ Per preservare l'immagine del Gruppo e garantire la soddisfazione dei clienti, dovete prendere in considerazione i reclami con la massima attenzione. ”

### Cos'è «un reclamo»?

- Si tratta di **una contestazione o di un'insoddisfazione, fondata o meno che sia**, espressa oralmente o per iscritto, da un cliente o da terzi (fornitore, associazione di consumatori, partner...). Un reclamo può riguardare una prestazione, un servizio o un prodotto, che sia rilasciato o semplicemente proposto.
- Vero e proprio strumento di misura del gradimento dei nostri clienti, il reclamo **deve essere trattato rapidamente dall'entità interessata**. Se, malgrado tutti gli sforzi profusi, l'entità non riuscisse a dare risposta, essa, come pure il Gruppo, si esporrebbe ad una perdita di credibilità agli occhi della clientela. Talune situazioni potrebbero anche ledere la sua reputazione.
- Le entità del Gruppo che erogano dei servizi, delle prestazioni o forniscono dei prodotti alla clientela devono prevedere **una procedura di gestione dei reclami** chiaramente definita che coinvolge il responsabile della Compliance e che è portata a conoscenza della clientela.
- In funzione dell'entità, la gestione dei reclami può contare su un servizio dedicato (servizio consumatori, servizio reclami, ecc.) o trovarsi all'interno del servizio clienti o di qualsiasi altro servizio attinente alla clientela.
- Il nostro progetto di Gruppo prevede di rivolgere un'attenzione particolare a tutto il processo di reclami e di mediazione.

**E voi,**  
come dovete  
concretamente  
gestire i  
reclami?





Il cliente può anche rivolgersi ad **un mediatore** per trattare i **suoi reclami**.

- L'analisi dei reclami va fatta in **tempi brevi**.
- Qualsiasi reclamo e il suo trattamento devono essere oggetto di una **registrazione e di una centralizzazione**. Vanno indicate varie informazioni:

- la data di deposito del reclamo;
- la data della risposta;
- la data della soluzione definitiva del problema;
- il livello di gravità del reclamo;
- la natura litigiosa o meno del reclamo.

- La Direzione Giuridica di Crédit Agricole S.A. deve **essere immediatamente avvertita** in merito a qualsiasi reclamo che potrebbe portare ad un contenzioso o avere un impatto sul Gruppo e/o su tutta la professione bancaria.

- La Direzione Compliance della vostra entità deve essere immediatamente informata quando da un reclamo scaturisce un rischio di non conformità.

---

**1/** Qualsiasi reclamo e il suo trattamento devono essere oggetto di una registrazione e di una centralizzazione all'interno delle entità interessate.

---

**2/** L'analisi dei reclami deve farsi in tempi brevi.

---

**3/** Qualsiasi rischio di non conformità, di reputazione, di contenzioso o di attacco al Gruppo deve essere individuato e comunicato alle funzioni Legale e Compliance.

---

Le  
idee  
chiare

## Sfida n°5

# Come controllare i rischi correlati ai nuovi prodotti e alle nuove attività?

“

Qualsiasi lancio di un nuovo prodotto, servizio, processo o di una nuova attività richiede l'autorizzazione del comitato NAP (Nuovi Prodotti e nuove Attività) che ne verifica i rischi e la conformità.”



## Cos'è «un nuovo prodotto»? Cos'è «una nuova attività»?

● **Un prodotto** (o un servizio) è considerato «nuovo» quando **differisce in maniera significativa da quelli già approvati da un'entità**. Tale differenza può riguardare le sue caratteristiche finanziarie, giuridiche, fiscali, contabili, deontologiche, nonché le sue modalità di gestione, valorizzazione o di misura e di monitoraggio dei rischi. La proposta di un prodotto esistente ad una nuova categoria di clienti o la sua commercializzazione mediante un nuovo canale di distribuzione possono anche essere considerate trasformazioni significative.

● Una nuova attività è un'offerta con, ad esempio, **un nuovo processo di trattamento, un nuovo centro di profitto**.

● I **comitati NAP** sono stati istituiti per controllare la conformità dei nuovi prodotti, servizi, processi, canali di distribuzione (es: la vendita a distanza) e attività. Essi assicurano che i rischi correlati siano stati analizzati bene prima del lancio del prodotto e rafforzano così il controllo dei rischi.

## E voi, concretamente, come potete assicurare la conformità di un nuovo prodotto o di una nuova attività?

- Se desiderate proporre un nuovo prodotto, processo o una nuova attività ad un cliente, dovete prima ottenere l'autorizzazione del comitato NAP (rivolgetevi al vostro responsabile Compliance). Questo principio non prevede **alcuna eccezione**.
- Per le entità che concepiscono prodotti commercializzati, **il comitato NAP «produttore»** esamina la loro **validità tecnica** e raccomanda un target clienti.
- Per le entità che commercializzano dei prodotti, **il comitato NAP «distributore»** definisce o convalida con grande precisione il target clienti e il dispositivo commerciale.
- Il dispositivo si applica a **tutte le attività del Gruppo** (retail bank, banca di finanziamento, credito al consumo, gestione per conto terzi...), indipendentemente dalla loro collocazione geografica.

## Le idee chiare

**1/** Qualsiasi lancio di un nuovo prodotto, servizio, processo o di una nuova attività richiede l'autorizzazione dei comitati NAP che ne controllano la conformità.

**2/** Il dispositivo si applica a tutte le attività, a tutti i paesi, a tutti i prodotti del Gruppo. Non è ammessa alcuna eccezione.

**3/** Esistono due comitati: il comitato NAP «produttore» (per le entità che concepiscono i prodotti) e il comitato NAP «distributore» (per quelle che li commercializzano). Il primo apporta una convalida tecnica, il secondo definisce o convalida con precisione il target clienti e il dispositivo commerciale.



## Sfida n°6

# Come trattare i dati di carattere personale?

“ Raccolta, registrazione, modifica, estrazione...: qualsiasi azione realizzata su dati di carattere personale deve svolgersi nel rispetto delle regole che ne garantiscono la riservatezza. ”

### Cos'è «un dato di carattere personale»?

- Si tratta di un' **informazione relativa ad una persona identificata** (collaboratore, terzi clienti o non-clienti) o individuabile direttamente o indirettamente. Essa si riferisce ad un numero d'identificazione o ad elementi propri di tale persona.
- Qualche esempio di dati di carattere personale: cognome, nome, numero di Previdenza Sociale, data di nascita, impronta digitale, fotografia, indirizzo IP...
- Sono numerose le operazioni che possono portarvi al trattamento di informazioni di carattere personale, come la raccolta, la registrazione, la modifica, l'estrazione, la consultazione, la trasmissione, l'immagazzinamento, la cancellazione delle suddette informazioni...

### E voi, concretamente, come dovete trattare i dati di carattere personale?

- E' obbligatorio ricevere il consenso preliminare della persona direttamente interessata da tali dati. Quest'ultima deve essere informata sull'identità del titolare del trattamento, sulla finalità perseguita, sulle caratteristiche del trattamento, dei destinatari e dei diritti di cui dispone.
- La raccolta e il trattamento dei dati di natura personale devono essere **leali e leciti**. Devono corrispondere cioè a finalità determinate, esplicite e legittime.
- I dati raccolti devono essere **proporzionali, adeguati, pertinenti** e non eccessivi rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti e ai loro ulteriori trattamenti. Questi dati devono essere conservati in modo sicuro, per un periodo che non superi la durata necessaria alle finalità previste.



## are le informazioni di carattere personale?

- Il trasferimento all'estero dei dati personali è rigorosamente disciplinato. Consultate eventualmente, prima di qualsiasi operazione, la funzione interna che si occupa di **«tutela dei dati personali»**. Per conoscere le regole: l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

- **Importante:** la raccolta o il trattamento dei **dati cosiddetti «sensibili»**, ossia informazioni di carattere personale che svelino direttamente o indirettamente le origini razziali o etniche, le opinioni politiche, filosofiche o religiose, o l'appartenenza sindacale delle persone, i dati inerenti alla salute o alla vita sessuale, alle infrazioni, condanne e misure di sicurezza sono **soggetti a particolari restrizioni**. Le zone «commenti» o «block-notes» devono rispettare rigorosamente tale divieto.

- **Attenzione!** Il mancato rispetto degli obblighi relativi al trattamento dei dati personali è passibile di pene detentive e di multe.



## Le idee chiare

**1/** Qualsiasi raccolta di dati di carattere personale deve essere giustificata da finalità determinate, esplicite e legittime.

**2/** I dati raccolti devono essere proporzionali alla finalità del trattamento previsto.

**3/** Prima di trattare i dati di carattere personale, dovete contattare la funzione interna che si occupa di «tutela dei dati personali». Per conoscere le regole: l'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali. La raccolta o il trattamento di dati cosiddetti «sensibili» (origini razziali o etniche, opinioni politiche, filosofiche o religiose, o l'appartenenza sindacale delle persone, i dati inerenti alla salute o alla vita sessuale...) è soggetta a particolari restrizioni. Siate particolarmente vigili in merito alle informazioni inserite nelle zone «commenti» o «block-notes».

## Sfida n°7

# Come contribuire alla sicurezza finanziaria?

“

Per tutelarsi contro il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo, dobbiamo conoscere i nostri clienti, vigilare sulle loro operazioni, rispettare le procedure interne ed allertare la Compliance – funzione antiriciclaggio in caso di dubbi.

”



## Cos'è «la sicurezza finanziaria»?

● **La sicurezza finanziaria** consiste nel lottare contro il riciclaggio di capitali e il finanziamento del terrorismo, nel rispettare gli embarghi, nell'applicare le misure che prevedono il blocco dei beni delle persone che figurano nell'elenco delle autorità pubbliche.

- **Riciclaggio:** rendere o tentare di rendere leciti dei fondi provenienti da attività illegali (traffico di stupefacenti, esseri umani, corruzione, reati finanziari...).

- **Finanziamento del terrorismo:** fornire o raccogliere dei fondi nell'intento di vederli utilizzare o sapendo che saranno utilizzati per commettere un atto terroristico.

- **Blocco dei beni:** bloccare gli averi posseduti dagli organismi finanziari per conto di una persona che è soggetta al blocco, al fine di impedirle, soprattutto, di finanziare il terrorismo.

- **Embargo:** misura che vieta di realizzare o finanziare operazioni relative a determinate merci e/o valute a destinazione/in provenienza da determinati paesi.

● Talune professioni sono particolarmente esposte al rischio di riciclaggio (es: istituto di credito, assicuratore, società di gestione del portafoglio, professionisti del settore immobiliare, mercanti d'arte, avvocati...).

La normativa impone loro di:

- dotarsi di un dispositivo interno adeguato alla loro organizzazione e attività (es: procedure, formazione del personale);

- dichiarare all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) le operazioni sospette di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo. In Italia, l'UIF è presso la Banca d'Italia.

## E voi, concretamente, come potete contribuire alla sicurezza finanziaria all'interno del Gruppo?

### ● Conoscere i clienti

Tutti i clienti devono essere conosciuti (**Know Your Customer**/KYC o Adeguata Verifica) all'inizio e durante il rapporto d'affari. Si tratta d'individuare l'oggetto e la tipologia del rapporto d'affari concluso con il cliente, di raccogliere i documenti giustificativi d'identità e qualsiasi elemento informativo relativo alla sua situazione (es: la sua professione o attività e la sua situazione finanziaria). Per un **cliente persona giuridica**, si deve altresì individuare il «titolare effettivo» ovvero la persona fisica che *in fine* controlla il cliente per oltre il 25%.

**Nessun rapporto può essere avviato o intrattenuto** in assenza d'identificazione del cliente, della tipologia e dell'oggetto del rapporto di affari.

Siate particolarmente vigili al momento dell'inizio rapporto e aggiornate periodicamente le informazioni durante tutto il rapporto d'affari. **Ciò rappresenta una sfida commerciale forte.**

### ● Sorvegliare i flussi finanziari dei clienti

Gli istituti devono sorvegliare queste operazioni per sincerarsi che le regole sull'embargo e sul blocco dei beni siano rispettate, nonché individuare le operazioni che potrebbero costituire riciclaggio o finanziare il terrorismo.

In caso di individuazione di un'operazione sospetta, documentate il dossier (es: chiedete spiegazioni al cliente) e, nel caso i dubbi persistano, **rivolgetevi rapidamente alla Compliance - funzione antiriciclaggio in collegamento con i vostri superiori.**

### ● Adattare il proprio livello di vigilanza: «l'approccio rischio»

Il livello di vigilanza varia in funzione del profilo d'esposizione del cliente al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Esso può essere alleggerito o rafforzato secondo la classificazione dei rischi stabilita dalla vostra entità: applicate le procedure interne.

Per esempio, devono essere oggetto di una vigilanza rafforzata:

- i clienti Persone Politicamente Esposte (PPE);
- l'apertura del rapporto in assenza della presenza fisica del cliente;
- la commercializzazione di prodotti e servizi che favoriscono l'anonimato;
- le operazioni particolarmente complesse o insolite per il cliente, o senza giustificazione economica.

## Le idee chiare

- 1/ Conoscere i propri clienti all'inizio e per tutto il rapporto di affari.
- 2/ Vigilare sulle operazioni dei clienti per rilevare quelle che non sarebbero coerenti con la conoscenza che avete di tali clienti e rispettare le regole relative al blocco dei beni e all'embargo.
- 3/ Rispettare le procedure interne della vostra entità.
- 4/ In caso di dubbio, allertare rapidamente la Compliance - funzione antiriciclaggio, in accordo con i vostri superiori.



## Sfida n°8

# Quali precauzioni si devono prendere in materia di prevenzione della frode?

“

La lotta anti frode è una questione che riguarda tutti. Per dare il vostro contributo, dovete seguire i principi di buona condotta e le raccomandazioni di vigilanza definite dal Gruppo.

”



## Cos'è «la frode»?

- Si definisce secondo quattro criteri:
  - un atto **intenzionale** il cui obiettivo è ottenere un **vantaggio** materiale o immateriale, a scapito di una persona o di un'organizzazione, perpetrato secondo **diverse modalità**:
  - contravvenendo alle leggi, regolamenti o regole interne;
  - ledendo i diritti altrui;
  - dissimulando una o più operazioni, del tutto o in parte.
- Si distinguono due tipi di frode:
  - La **frode esterna** riguarda individui, isolati o in gruppo, clienti o meno, i quali agiscono per ottenere dei fondi, dei documenti o delle informazioni utilizzabili a loro vantaggio per agire a scapito del Gruppo e dei suoi clienti o di terzi.
  - La **frode interna** prevede la partecipazione attiva o passiva di un collaboratore del Gruppo, sia esclusivamente, sia con la complicità di individui esterni (**frode mista**). Essa include altresì i comportamenti sleali dei collaboratori, come la corruzione.
- La frode può comportare un forte rischio reputazionale per il Gruppo, se non addirittura sanzioni penali per le persone coinvolte e, ovviamente, perdite operative.
- Le quattro nozioni chiave del dispositivo di lotta antifrode sono: **prevenire, dissuadere, scoprire, reagire.**

## E voi, concretamente, come potete contribuire alla lotta antifrode?

- Voi dovete dare tutto il vostro contributo per prevenire la frode e garantire **una vigilanza costante sulle operazioni**. In particolare, è indispensabile rispettare i principi di buona condotta e le procedure specifiche della vostra entità, procedure il cui obiettivo è sventare i tentativi di frode.
- In caso di sospetti, allertate il vostro superiore gerarchico e la funzione interna di prevenzione della frode il più rapidamente possibile! Molto spesso, **solo una rapida reazione** permette di bloccare i fondi prima che essi siano trasferiti e quasi impossibili da recuperare.
- **Bloccate i vostri computer**, non comunicate le vostre password, non prestate i vostri badge di accesso, non lasciate sulle vostre scrivanie (né sulla fotocopiatrice) informazioni o documenti riservati.
- **Verificate i documenti e i giustificativi presentati** (identità, domicilio, documenti giustificativi dei redditi...), soprattutto in presenza di nuovi clienti. Le tecniche

utilizzate sono numerose (usurpazione dell'identità, documenti falsi come la carta d'identità, la busta paga, documento giustificativo del domicilio, dissimulazione d'impegno, avviso d'imposta, bilancio, statuto...).

- **I manager hanno la responsabilità di valutare il rischio di frode** nelle loro attività, di far rispettare i principi di buona condotta, nonché le regole professionali generali (come prendere le ferie annuali, conformità delle abilitazioni informatiche, protezione dei dati aziendali), con una vigilanza maggiore per le funzioni sensibili (front office, traders...).
- Sui mercati finanziari, e secondo le vostre funzioni, studiate le incoerenze dei risultati rispetto alle evoluzioni dei mercati, verificate attentamente l'avvicinamento delle operazioni con le controparti del mercato, i superamenti dei limiti, mettetevi in allerta di fronte al rifiuto di rispondere alle domande, i sospesi frequenti e numerosi sulle operazioni, la difficoltà di spiegare i risultati...

## Le idee chiare

- 1/ La lotta antifrode è una questione che riguarda tutti e merita tutta la vostra vigilanza quotidiana per prevenire e scoprirne tentativi.
- 2/ In caso di dubbi, dovete informare immediatamente il vostro superiore gerarchico o la funzione interna di prevenzione della frode.
- 3/ Si devono applicare i principi di buona condotta.



## Sfida n°9

### Come lottare contro la **corruzione**?

“La corruzione è un’infrazione penale grave che ostacola il gioco della libera concorrenza e nuoce allo sviluppo economico.”

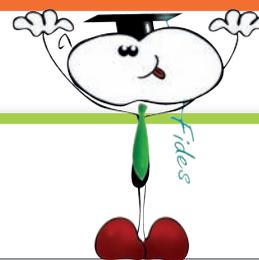


## Cos'è «la corruzione»?

- **La corruzione** si configura qualora una persona incaricata di un pubblico ufficio sollecita o accetta un vantaggio in cambio di una decisione che favorisca, ad esempio, un'azienda a scapito dei suoi concorrenti.
- **La corruzione è esterna** quando coinvolge solo persone o società esterne al Gruppo: essa rientra nel caso della lotta anti riciclaggio, nonché nel campo della dichiarazione di operazione sospetta.
- **La corruzione è interna** quando coinvolge anche dei dipendenti e costituisce quindi una frode interna.
- La corruzione comporta delle **sanzioni penali** e può nuocere gravemente alla reputazione del Gruppo.

## E voi, concretamente, come potete contribuire alla lotta contro la corruzione?

- Nei confronti della corruzione esterna, la quale implica flussi che transitano attraverso i circuiti finanziari, dovete garantire **un'attenta vigilanza**, nonché la stretta applicazione delle raccomandazioni in materia di lotta antiriciclaggio e di responsabilità ex D.Lgs. 231/01.
- Nei confronti della corruzione interna:
  - **Individuando qualsiasi situazione di conflitto d'interessi** propizia a sollecitazioni e informandone i vostri superiori;
  - **Rifiutando qualsiasi regalo o vantaggio** che potrebbe portare ad una situazione di conflitto d'interessi;
  - Evitando l'invio o la ricezione di regali o vantaggi sotto forma di consegna di contanti;
  - **Dichiarando i regali e i vantaggi** ricevuti o conferiti oltre l'importo definito dalla vostra entità, nonché qualsiasi regalo inviato al domicilio personale;
  - Rifiutando qualsiasi viaggio o soggiorno finanziato da una società terza;
  - Applicando le procedure **di selezione e di controllo dei fornitori**, intermediari e procuratori d'affari;
  - Contribuendo al **reporting dei disfunzionamenti** se avete a che fare con una situazione di corruzione potenziale o accertata.



## Le idee chiare

- 1/ La corruzione è un'infrazione grave che può avere pesantissime conseguenze finanziarie e penali.
- 2/ Può nuocere gravemente alla reputazione di un istituto in quanto le pressioni normative e mediatiche in materia sono crescenti.
- 3/ I dispositivi di lotta antiriciclaggio contribuiscono alla lotta contro la corruzione esterna.
- 4/ Numerose procedure Fides contribuiscono alla prevenzione della corruzione interna (conflitto d'interessi, regali e vantaggi, reporting delle anomalie, lotta antifrode, lotta anticorruzione).

## Sfida n°10

# Come trattare un'informazione privilegiata?

“ Dovete manipolare le informazioni privilegiate con la massima precauzione seguendo regole molto precise. Rispettarle significa evitare di esporsi a sanzioni amministrative e penali. ”



## Cos'è «un'informazione privilegiata»?

- Si tratta di un'informazione **precisa che non è stata resa pubblica**, che riguarda direttamente o meno uno o più enti emittenti di strumenti finanziari e che, se conosciuta, **potrebbe influenzare sensibilmente il corso degli strumenti finanziari** interessati e che sono ad essi correlati.

- L'utilizzo di un'informazione privilegiata per sé o per altri (acquisendo o cedendo, o tentando di farlo, per proprio conto o per conto di un altro, gli strumenti finanziari ai quali fa riferimento tale informazione) porta **all'abuso di informazione privilegiata**, infrazione severamente sanzionata.

- Qualsiasi inadempimento alle regole relative alla tutela di informazioni privilegiate può portare alla sanzione dell'istituto e/o del collaboratore interessato(i). Tale sanzione può essere pronunciata sul piano amministrativo (**sanzione disciplinare e pecuniaria**), ma anche penale (**detenzione e/o multa**).

## E voi, concretamente, come dovete reagire dinnanzi ad un'informazione privilegiata?

- Le funzioni che esercitate nell'ambito delle vostre attività professionali possono esporvi in modo particolare al possesso di informazioni privilegiate. Dovrete quindi essere particolarmente **vigili in merito al rispetto delle regole** per disciplinare il loro utilizzo.
- Regole precise disciplinano il trattamento delle informazioni privilegiate. E' vietato:
  - utilizzarle per proprio conto o per conto di altri;
  - comunicarle ad una terza persona al di fuori dell'ambito lavorativo normale, della propria professione e delle proprie funzioni;
  - raccomandare ad una terza persona di acquisire o di cedere gli strumenti finanziari ai quali si riferiscono queste informazioni.
- Voi dovete far sì che **informazioni** privilegiate **siano condivise solo con le persone abilitate a riceverle.**
- Le informazioni riservate non devono essere oggetto

di scambi in luoghi pubblici (ristoranti aziendali, trasporti pubblici...).

- Peraltro, è vietato comunicare o diffondere volontariamente informazioni che potrebbero fornire indicazioni inesatte o imprecise sugli strumenti finanziari ammessi alle negoziazioni su un mercato regolamentato. In particolare, un collaboratore che emettesse un parere su uno strumento finanziario o sul suo emittente senza aver prima preso posizione su tale strumento, per trarne vantaggio, sarebbe considerato responsabile della diffusione di un'errata informazione.
- Infine, **la manipolazione del mercato è severamente vietata.** Tale infrazione consiste, ad esempio, nell'effettuare delle operazioni o ad emettere degli ordini che forniscono indicazioni false o ingannevoli sull'offerta, la domanda o l'andamento degli strumenti finanziari, nell'intento di alterare l'andamento del valore di un titolo.

## Le idee chiare

**1/** Non utilizzare informazioni privilegiate per il proprio conto o per quello di altri.

**2/** Non comunicare le informazioni privilegiate ad una terza persona al di fuori dell'ambito di lavoro normale, della propria professione o delle sue funzioni; condividerle soltanto con le persone abilitate a riceverle.

**3/** Non comunicare né diffondere volontariamente delle informazioni che potrebbero fornire indicazioni inesatte o imprecise su strumenti finanziari ammessi alle negoziazioni su un mercato regolamentato.

Sappiate **identificare facilmente un'informazione privilegiata**: l'informazione influenzerebbe la vostra decisione di acquistare o di vendere?



## Sfida n°11

# Come reagire in situazione di conflitto d'interessi?

“

In qualità di collaboratore del Gruppo, non dovete essere nel contempo giudice e parte.”

”



## Cos'è «un conflitto d'interessi»?

- Questo termine indica qualsiasi situazione in cui il potere decisionale di una persona fisica o giuridica può essere influenzato o alterato, nella sua **indipendenza o integrità**, da considerazioni personali o da **pressioni esercitate da terzi**.
- Nell'esercizio delle vostre funzioni o in occasione di attività esterne, potete ritrovarvi in situazioni di conflitto d'interessi (ad esempio, gestire i conti dei vostri congiunti). Per evitare ciò, basta solitamente rispettare delle regole di buona

**E voi,**  
concretamente,  
come potete  
evitare di essere  
in una situazione  
di conflitto di  
interessi?

condotta. Ad esempio, un collaboratore titolare di un mandato di Amministratore in una società esterna al Gruppo deve assicurarsi che la propria partecipazione al Consiglio di Amministrazione non sia fonte di conflitto di interessi né sul piano personale che professionale. Per questo motivo, deve astenersi dal partecipare alle delibere e alle decisioni sugli argomenti che potrebbero generare un conflitto di interessi, se non addirittura dimettersi dai comitati di cui è membro se non può evitare tali situazioni!

● Il Gruppo può ritrovarsi in situazioni di conflitto d'interessi quando agisce in qualità sia di banchiere che di azionista. In tal caso, le entità del Gruppo devono far sì che **le due funzioni siano separate**, soprattutto per le operazioni di finanziamento...

Per conoscere l'importo massimo consentito dei regali dati o ricevuti e le regole precise in merito alle dichiarazioni applicabili all'interno della vostra entità, **consultate il vostro regolamento interno.**

## Le idee chiare

### Dovete informare i vostri superiori gerarchici:

1/ sulle attività retribuite che esercitate al di fuori del Gruppo (eccezioni: produzione di opere scientifiche, letterarie o artistiche);

2/ su eventuali legami personali e/o familiari che vi legano ad un fornitore o ad un cliente;

3/ su eventuali conflitti d'interesse presenti nelle operazioni finanziarie che coinvolgono varie entità del Gruppo o su vostri rapporti personali o professionali con un cliente;

4/ su regali ricevuti. Oltre un determinato importo, dovete rifiutarli.



● Se siete in una posizione in cui potreste ricevere o offrire dei regali o altri vantaggi, direttamente o indirettamente (mediante il congiunto, la famiglia...), essi non dovranno compromettere la vostra **indipendenza decisionale, la vostra imparzialità o integrità** né quella del beneficiario.

● L'esercizio di un'attività retribuita al di fuori del vostro orario di lavoro richiede che ne sia preventivamente informato il vostro superiore gerarchico. Tuttavia, tale regola non riguarda la produzione di opere scientifiche, letterarie o artistiche.

● Dovete informare i vostri superiori e/o il responsabile della Compliance dell'esercizio di funzioni amministrative, di gestione o di direzione in qualsiasi

organismo, a scopo di lucro o meno, cliente o fornitore della vostra entità.

● Dovete preventivamente **informare i vostri superiori in merito a vostri eventuali legami** personali o familiari con terzi (ad esempio un fornitore che partecipi ad una gara d'appalto: in tal caso, dovete astenervi dal partecipare alle delibere e alle decisioni sulla scelta del fornitore).

● Se avete un potere di firma per conto di un'entità del Gruppo, voi non potete, salvo autorizzazione della Direzione, esercitare delle funzioni amministrative, di gestione o di direzione presso un altro istituto di credito, una società d'investimento o un'altra società commerciale.

## Sfida n°12

# Come prevenire e disciplinare i conflitti d'interesse relativi agli strumenti finanziari (MIFID)?

“ Il rispetto della centralità degli interessi dei clienti è un elemento essenziale nella gestione dei conflitti d'interesse. ”



### A chi è indirizzata «la MIFID»?

- La MIFID è la **direttiva europea** il cui obiettivo è rafforzare la tutela degli investitori e dei clienti (vedasi sfida n°3), nonché preservare il loro pari trattamento.
- E' indirizzata agli intermediari finanziari e alle **Società d'Investimento** in Europa e riguarda gli strumenti finanziari, quali i valori mobiliari, qualsiasi contratto inerente ad un servizio d'investimento e qualsiasi consulenza in materia di investimenti.
- Le entità devono procedere alla messa in opera del dispositivo di rilevamento e di gestione dei conflitti d'interesse.
- I collaboratori delle entità interessate devono applicare i principi e le misure preventive indicati nella politica di gestione dei conflitti d'interesse del Gruppo. In particolare, devono informare i loro clienti sui principi di questa politica.

### E voi, concretamente, quali sono i

- I principali conflitti d'interesse risultano dalla circolazione di informazioni non pubbliche. Essi riguardano:
  - i conflitti tra vari clienti;
  - i conflitti tra gli interessi dei clienti e quelli del Gruppo;
  - i conflitti tra la situazione personale del collaboratore e le funzioni che egli esercita all'interno del Gruppo;
  - le operazioni tra diverse entità del Gruppo.
- **La trasparenza delle commissioni:** nel caso di un servizio d'investimento realizzato per un cliente, la riscossione o il versamento di commissioni da parte del Gruppo (es: una quota delle spese di gestione di un OICR, ossia un fondo comune di investimento) può effettuarsi senza condizioni se l'entità può



## Le idee chiare

- 1/ La direttiva europea «MIFID» disciplina la gestione dei conflitti d'interesse relativi agli strumenti finanziari.
- 2/ La remunerazione di un servizio d'investimento deve rispettare le regole imposte dalla direttiva «MIFID».
- 3/ Indipendentemente dalla transazione, il cliente deve poter beneficiare di un'informazione chiara e precisa.
- 4/ In caso di dubbio informate e consultate il vostro responsabile compliance in accordo con i vostri superiori gerarchici.

## conflitti d'interesse, in base alla MIFID, ai quali potreste dovervi confrontare?

giustificare che si tratta di una retribuzione appropriata alla prestazione del servizio (es: spese depositario per un OICR).

Se così non fosse, la retribuzione è sottoposta a tre condizioni:

- essere trasparenti verso il cliente;
- non contravvenire all'obbligo di agire nell'interesse del cliente;
- migliorare la qualità del servizio fornito.

● In qualità di intermediario finanziario che riceve retrocessioni da un'altra entità, è necessario **individuare il canale d'informazione** che permette di:

- comunicare un'informazione sufficientemente precisa ai clienti (esempio: forchette ragionevoli del livello delle commissioni di gestione dell'OICR retrocesse dal

produttore al distributore)  
oppure:

- rispondere puntualmente ad una richiesta scritta e precisa di un cliente (esempio: importo esatto della retrocessione percepita dall'intermediario sull'OICR sottoscritto dal cliente).

● Indipendentemente dalla transazione su strumento finanziario, dovete informare i vostri clienti su tutti i tassi, commissioni e altri oneri, termini e condizioni relative ai prodotti e servizi che acquisiscono.

● Se il conflitto d'interessi non ha potuto essere risolto, l'informazione al cliente deve essere chiara e precisa, facendo attenzione al rischio normativo e reputazionale per il Gruppo, e deve essere conservata cinque anni.

## Sfida n°13

# Come assicurarsi che le regole della concorrenza siano rispettate?

“ Per rispettare le regole della concorrenza, dovete evitare qualsiasi azione che falserebbe il libero gioco del mercato tra l'offerta e la domanda. ”



## Quali sono le regole della «concorrenza»?

- Il diritto della concorrenza è finalizzato a **tutelare il libero gioco della concorrenza** e ad assicurare il funzionamento efficace dei mercati a beneficio dei consumatori.
- Numerosi comportamenti possono mettere in pericolo il libero andamento della concorrenza, ad esempio: **cartelli, abuso di posizione dominante...**
- I comportamenti che potrebbero ledere il diritto di concorrenza possono verificarsi a qualsiasi livello di un'entità: all'interno della Direzione generale, ma anche i responsabili di rete, dei settori, dei prodotti, d'agenzia...
- **L'abuso di posizione dominante** è vietato. Un'impresa dominante abusa della propria posizione sul mercato quando pratica prezzi eccessivi o adotta delle **strategie di «predazione»** che puntano ad eliminare un concorrente o strategie che puntano a chiudere il mercato ad un nuovo arrivato.

## E voi, concretamente, come dovete rispettare le regole della concorrenza?

### ● Quotidianamente, dovete **rispettare delle regole di comportamento quali:**

- non scambiare informazioni sensibili, non pubbliche tra concorrenti, in particolare in occasione della partecipazione ad una riunione d'associazione professionale (esempio: le informazioni sui prezzi, le quote di mercato, il fatturato, i costi, i clienti, le promozioni future...);
- sincerarsi che la corrispondenza con un concorrente non sia formulata in modo ambiguo o compromettente;
- porre fine a qualsiasi conversazione o abbandonare la riunione formale o informale durante la quale si dovesse abordare uno dei temi di cui sopra.

### ● **Le seguenti intese anticoncorrenziali**, anche nell'ambito di associazioni professionali, sono vietate:

- gli accordi di determinazione dei prezzi o dei tassi d'interesse;
- gli accordi di ripartizione della clientela o del territorio;
- i patti di «non-aggressione»;
- la determinazione di percentuali di vendita;
- gli accordi finalizzati a non favorire gli operatori che non sono soci dell'associazione;
- gli accordi finalizzati a boicottare alcuni clienti o fornitori o, invece, ad imporre il ricorso ad alcuni outsourcer;
- gli scambi d'informazioni sensibili.

**Attenzione !** Le sanzioni possono essere estremamente pesanti: amministrative (**fino al 10% del fatturato dell'attività di impresa**), ma anche civili e penali.



## Le idee chiare

**1/** Per essere in linea con le regole della concorrenza, dovete far sì che non avvenga alcun scambio d'informazioni sensibili non pubbliche con i concorrenti del Gruppo.

**2/** Attenzione alla formulazione dei vostri scritti: non date la falsa impressione di realizzare un'intesa con i vostri concorrenti, non utilizzate formule ambigue.

**3/** In caso di ispezione delle autorità della concorrenza avvertire immediatamente il responsabile giuridico e/o compliance della vostra entità.

## Sfida n°14

# Come partecipare al reporting dei disfunzionamenti?

“ Per rafforzare il dispositivo di Compliance del Gruppo, ciascuno deve contribuire a rilevare eventuali anomalie, ad allertare i responsabili e a prevenire l'insorgere di nuove anomalie.”



## Cos'è «disfunzionamento»?

- Si tratta di qualsiasi **disguido o anomalia che potrebbe insorgere nell'applicazione effettiva degli obblighi di compliance** ai dispositivi propri delle attività bancarie e finanziarie.
- I disfunzionamenti possono essere qualificati come:
  - «**attivi**»: l'entità e/o il collaboratore realizza, autorizza oppure omette di dichiarare un'operazione che sa essere non conforme e/o vietata;
  - «**passivi**»: l'entità e/o il collaboratore realizzano, autorizzano un'operazione senza sapere che è non conforme e/o vietata oppure trascurano di informarsi sulla sua conformità.
- Grazie al reporting dei disfunzionamenti, la Compliance è in grado di sincerarsi dell'applicazione di misure correttive e preventive adeguate. Se necessario, ne informa l'organismo normativo e l'organo deliberante.
- Qualsiasi disfunzionamento può potenzialmente comportare delle sanzioni disciplinari, amministrative e penali. Può altresì nuocere pericolosamente all'immagine e alla reputazione del Gruppo.

## E voi, concretamente, come dovete partecipare al reporting dei disfunzionamenti?

- Se sospettate o rilevate un disfunzionamento che rientra nell'ambito della Compliance, dovete darne notifica rapidamente al vostro superiore gerarchico oralmente o per iscritto.

Non si tratta di fornire l'identità dell'autore del disfunzionamento, ma di **esporre chiaramente i fatti**. In qualsiasi scritto che possa essere messo a disposizione delle autorità nell'ambito di una procedura giudiziaria o di un controllo da parte di un organismo normativo, voi dovete dimostrare la massima professionalità nella vostra descrizione, in modo da non rischiare di impegnare il Gruppo oltre le proprie reali responsabilità.

Dovete far sì che il vostro testo non sia tale da ledere la vita privata dei collaboratori, di terzi e dei dirigenti del Gruppo.

- Non appena un disfunzionamento, presunto o appurato che sia, è portato a conoscenza del superiore gerarchico, costui deve **condividere quest'informazione senza indugi con il responsabile della Compliance della sua entità**.

- Qualsiasi impedimento consapevole al reporting di un disfunzionamento (omissione, ritardo) può comportare delle **sanzioni disciplinari**.

- Disponete della «**facoltà di allerta**» presso il responsabile della compliance della vostra entità e/o del superiore gerarchico di livello superiore nei seguenti casi:
  - se constatate un disfunzionamento nel trattamento dell'anomalia stessa che ritenete possa essere il risultato della carenza o della pressione esercitata dal vostro responsabile;
  - se ritenete di essere oggetto di una pressione che potrebbe condurvi alla realizzazione di un disfunzionamento.

- Nel trattamento di quest'allerta, **la vostra identità è protetta**.

- Qualsiasi **dichiarazione** da parte vostra deve farsi utilizzando il proprio **nome, in perfetta buona fede**. Le dichiarazioni anonime di disfunzionamento non sono prese in considerazione.

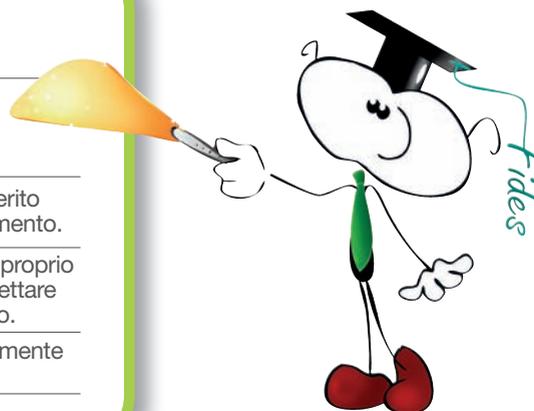
## Le idee chiare

**1/** Questo dispositivo permette di analizzare le cause del disfunzionamento e di prendere le misure correttive adeguate.

**2/** Dovete informare il vostro superiore gerarchico in merito a qualsiasi sospetto o constatazione di un disfunzionamento.

**3/** Questa dichiarazione deve essere fatta utilizzando il proprio nome, essere fattuale, dimostrare professionalità e rispettare la vita privata dei collaboratori e dei dirigenti del Gruppo.

**4/** Il superiore gerarchico allertato trasmette immediatamente l'informazione al suo responsabile della Compliance.



**A.**

Abuso di debolezza	2
Abuso di informazione privilegiata	22
Abuso di mercato	22
Abuso di posizione dominante	28
Accordo	29
Adeguate verifica	17
Approccio di rischio	17
Attività retribuita	25
Autorità della Concorrenza	29
Autorità Garante per la protezione dei dati personali	15

**B.**

Barriere dell'informazione	26
Beneficiario effettivo	17
Bisogno di sapere	3
Blocco dei beni	16
Buona fede	31

**C.**

Carta deontologica	3
Cartelli	28
Clienti	6
Comitato NAP	13
Concentrazione	28
Concorrenza	28
Conflitti d'interesse	6, 25, 26
Contestazione	10
Corruzione	20

**D.**

Dati di carattere personale	14
Dati sensibili	14
Diffusione d'informazioni	5
Direttiva MIFID	26
Disfunzionamenti	30
Disinvestimento	2
Dovere di consulenza	8

**E.**

Embarghi	16
----------	----

**F.**

Facoltà d'allerta	31
Ferie	19
Fides	2
Finanziamento del terrorismo	16
Fornitori	6
Fornitori di Servizi d'Investimento	26
Frode	18

**I.**

Identificazione	14, 17
Incidente	30
Informazione del cliente	9, 27
Informazione privilegiata	22
Inizio rapporto	6
Inizio rapporto a distanza	16
Insoddisfazione	10
Integrità	24
Investimento	2

**K.**

KYC ( <i>Know Your Customer</i> )	17
-----------------------------------	----

**L.**

Legami familiari	25
------------------	----

**M.**

Manipolazione del mercato	23
Mediatore	11
Messa in guardia	9
MIF	26

**N.**

Nuovi Prodotti e Nuove Attività (NAP)	12
---------------------------------------	----

**O.**

OICR	26
Outsourcer	6, 26

**P.**

Password	19
Persone Politicamente Esposte (PPE)	17
Predazione	28
Pressione	24
Prestazioni essenziali esternalizzate (PSEE)	6
Procacciatore d'affari	6

# Indice

## R.

Reclami	10
Regali	21, 25
Regolamento interno	3
Retrocessione	27
Ricezione Trasmissione di Ordini	27
Riciclaggio di capitali	16
Rischio reputazionale	5, 6, 18
Riservatezza	4,14

## S.

Segreto professionale	5
Separazione di funzione	25
Sicurezza Finanziaria	16
Società d'investimento	25
Stampa (relazione con)	5
Strumenti Finanziari	22, 26

## T.

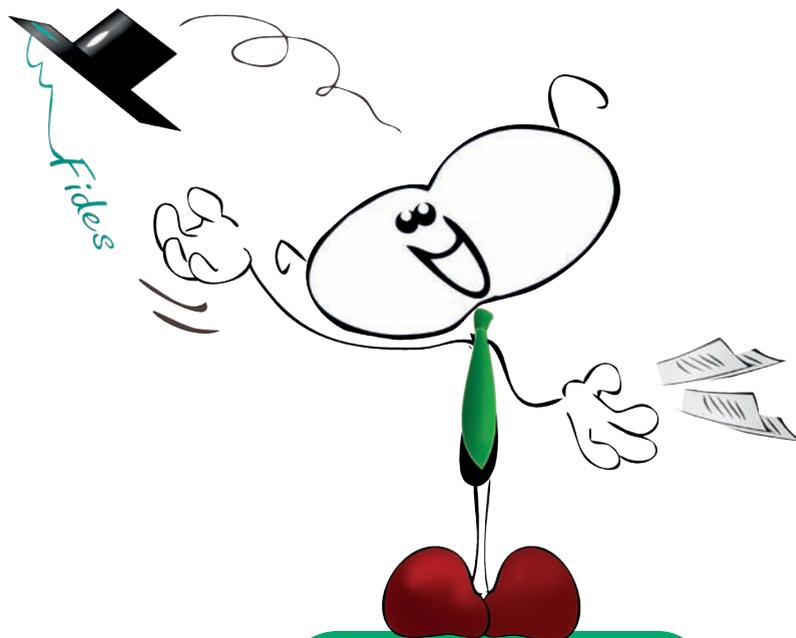
Terzi	5
Trasparenza delle spese	26

## U.

UIF	16
-----	----

## V.

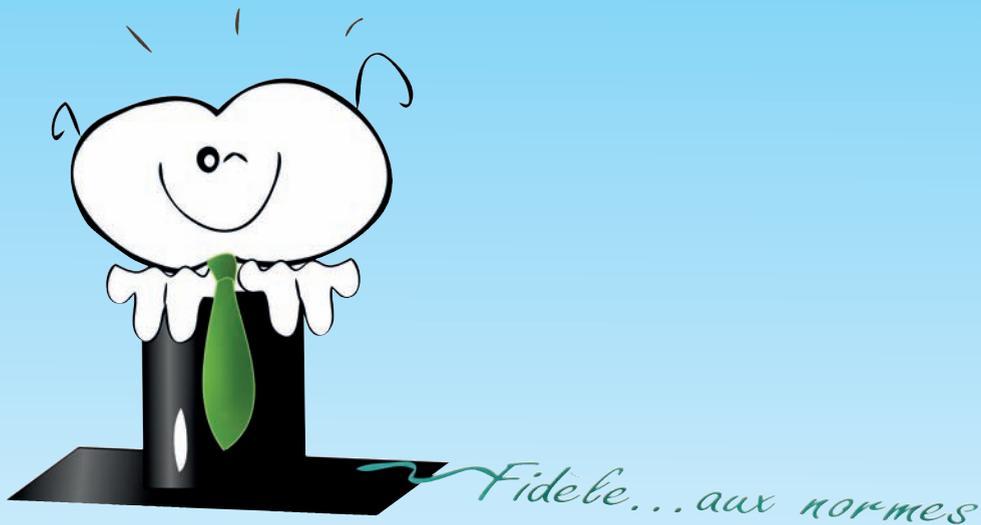
Vigilanza	16, 18
Vantaggi	21, 25



«Gli elementi essenziali del programma Fides non hanno più segreti per voi. Attualmente avete tutte le carte in mano per essere conformi. Se avete la minima incertezza, non dimenticate di contattare il vostro superiore gerarchico e/o il vostro responsabile Compliance.

**Grazie !»**

# Gli elementi essenziali de Fides



Cercate tutte le procedure Fides sull'intranet Compliance della vostra entità.