

**Codice deontologia
professionale
AXA Assistance
Italia**



ASSISTANCE

ridefiniamo / il servizio



Il Gruppo AXA s'impegna ad esercitare le proprie funzioni in base a rigorose norme deontologiche ed etiche.

Una di queste norme è stata la diffusione di un codice deontologico destinato ai collaboratori del Gruppo in tutto il mondo. Oggi, AXA Assistance ha adattato tale codice tenendo conto delle proprie specificità.

I valori, i principi e le pratiche commerciali che AXA Assistance (comprende tutte le entità del polo Assistenza) desidera promuovere nel quadro della sua deontologia professionale, sono descritte in questa brochure.

L'obiettivo è quello di fornire a tutti i collaboratori una visione comune delle regole deontologiche, applicabili nell'esercizio delle proprie funzioni.

Quali persone sono interessate?

La presente guida è indirizzata a tutti i collaboratori, indipendentemente dalla funzione e dal tipo di contratto di lavoro applicato, nel quadro della propria attività professionale all'interno di AXA Assistance. Nel presente documento, ogni dipendente è designato quale "collaboratore".

Quali sono le conseguenze del mancato rispetto delle regole etiche e deontologiche?

Queste regole descrivono le pratiche di buona condotta che ci si attende da ciascuno in merito a tutti gli interlocutori di AXA Assistance. Non sostituiscono il contratto di lavoro ed il regolamento interno. Tuttavia, il mancato rispetto di alcune di queste norme può essere sanzionato legalmente (per es.: insider trading) o da regolamento aziendale interno (per es.: mobbing).

Chi contattare?

Ogni collaboratore è invitato a segnalare al proprio Manager e/o Direttore delle Risorse Umane e della Comunicazione Interna e/o al Direttore Giuridico di AXA Assistance qualsiasi pratica che contraddica le regole enunciate, o che potrebbe portare pregiudizio ad un collaboratore o ad un partner, compromettere l'integrità di AXA Assistance o presentare carattere fraudolento.

Questa guida non può sostituirsi all'integrità ed al buon senso personali. Non può essere la risposta a qualsiasi tipo di situazione, né prendere in considerazione tutte le leggi ed i regolamenti applicabili alla società. Per qualsiasi consiglio, assistenza o ulteriori informazioni, ogni collaboratore può consultare il proprio Manager e/o Direttore delle Risorse Umane e della Comunicazione Interna e/o al Direttore Giuridico di AXA Assistance.

► RISPETTO

Ci si attende da tutti un comportamento leale ed integerrimo nei confronti dei collaboratori, clienti, distributori, azionisti, fornitori, autorità e nei confronti della società civile. È proibita qualsiasi discriminazione, calunnia, minaccia o mobbing nei confronti di tali interlocutori, in particolare in merito alle origini, alla razza, al sesso, alle abitudini, alla situazione familiare, alle opinioni pubbliche o religiose, alle attività sindacali, allo stato di salute.

Rispetto delle regole e degli usi

Qualsiasi collaboratore è tenuto a rispettare le disposizioni legislative, a livello di regolamento o di amministrazione, le norme e gli usi professionali, gli impegni di carattere deontologico dell'azienda di assistenza e/o di assicurazione, applicabili nell'esercizio dell'attività professionale.

Rispetto del cliente

Gli impegni di AXA Assistance nei confronti del cliente sono un servizio di prossimità, una stima ed una deontologia professionale.

Essi si traducono in:

- Fornitura di prodotti e servizi adattati alle necessità e descritti chiaramente
- Obiettività e rigore nelle consulenze fornite o nelle informazioni comunicate
- Il trattamento giusto ed equo delle richieste
- La preservazione nelle relazioni con i clienti, da qualsiasi rischio di frode o collusione
- La confidenzialità dell'informazione

Rispetto dei fornitori

AXA Assistance si impegna ad essere di esempio nei confronti dei fornitori.

I collaboratori, in relazione con questi, devono rispettare i seguenti principi:

- in qualsiasi mercato importante, devono essere consultati in maniera equa i potenziali attori
- le proposte dei fornitori ed il contenuto dei contratti è confidenziale
- gli elementi che hanno portato ad una decisione di acquisto o all'instaurazione di un contratto devono essere conservati almeno durante il periodo di ammortamento del bene acquisito o della realizzazione del contratto
- il pagamento delle prestazioni deve rispettare i tempi contrattuali
- qualsiasi collaboratore che abbia un legale familiare o di ordine privato, con un fornitore, non può intervenire nella procedura di selezione e/o di controllo del fornitore

Rispetto della concorrenza

AXA Assistance crede che una situazione di concorrenza economica sia di beneficio ai propri clienti e ricerca l'eccellenza, senza mai intraprendere azioni sleali contro i propri concorrenti. Tutti i collaboratori, in particolare coloro i quali sono impegnati in attività di vendita, devono agire in maniera giusta ed onesta, senza manipolazione o dissimulazione di informazioni, presentazione deformata dei fatti materiali o qualsiasi altra pratica disonesta.

AXA Assistance

si impegna per rispettare le disposizioni legislative

AXA Assistance

si impegna ad essere un esempio nei confronti dei clienti, dei fornitori



- **Integrità**
- **Conflitti di interesse**
- **Lotta contro la frode**
- **Lotta contro il finanziamento del terrorismo**
- **Lotta contro il riciclaggio dei capitali**
- **Regali e vantaggi**

► **INTEGRITÀ**

Conflitti di interesse

Esiste conflitto di interesse quando, per esempio, un collaboratore approfitta della funzione da lui ricoperta all'interno della AXA Assistance per ricevere vantaggi per se stesso o per qualcuno a sé prossimo, per arricchirsi o approfittare dei beni di AXA Assistance o di informazioni confidenziali.

Qualsiasi collaboratore deve assicurarsi dell'assenza di interessi contraddittori che potrebbero ledere la sua capacità di giudizio nel compiere la propria missione, in particolare nel caso in cui:

- detenga (o uno dei suoi parenti detenga) una quota significativa in una società che abbia legami importanti con AXA Assistance o che possieda interessi esterni ad AXA.
- eserciti una funzione esterna, detenendo un mandato politico o sociale in altra società.

► LOTTA CONTRO LA FRODE

AXA Assistance si impegna a lottare contro qualsiasi frode interna o esterna.

La frode interna può presentarsi sotto una delle seguenti forme:

- approvazione illegale di fondi, di beni o di vantaggi, deviazione dalle procedure, ecc... a beneficio dell'autore o dei suoi parenti.
- falsificazione dei risultati della società o la sottrazione delle liquidità.

Le conseguenze economiche e mediatiche sono importanti e penalizzano i clienti, i collaboratori e gli azionisti

La frode esterna

Il suo autore cerca, per esempio, di percepire una somma non dovuta, in particolare attraverso una falsa dichiarazione di sinistro.

I collaboratori non possono iniziare o contribuire a qualsiasi atto che potrebbe presentare carattere fraudolento. Non possono scietemente ingannare o influenzare nessuno, in particolare autorità esterne (il Collegio Sindacale, le autorità di controllo, ecc..) gli auditor, o i contabili interni. A questi è richiesto di controllare l'affidabilità delle informazioni e di denunciare qualsiasi frode o di controllare l'affidabilità delle informazioni e di denunciare qualsiasi frode o tentativo di frode di cui fossimo a conoscenza.



**AXA Assistance
impegnata nella lotta verso
qualsiasi tipo di frode interna
o esterna**

LOTTA CONTRO IL RICICLAGGIO DEI CAPITALI E CONTRO IL FINANZIAMENTO DEL TER- RORISMO

Il riciclaggio dei capitali ed il finanziamento del terrorismo sono sanzionati dalla legge e dal mercato.

Ogni collaboratore deve esercitare una vigilanza in tali campi ed applicare rigorosamente le disposizioni legali ed i regolamenti nonché le regole definite da AXA Assistance che gli sono state comunicate.

I collaboratori che esercitano una funzione di rappresentanza possono, nell'esercizio delle loro funzioni, fare inviti a terzi purchè l'invito presenti il carattere del buon senso in merito al costo, al luogo ed alla frequenza. Detti collaboratori possono, sempre con le medesime riserve, accettare l'invito. Bisogna fare particolare attenzione nel momento in cui i terzi agiscono in nome del governo, di un'autorità giudiziaria, di controllo o di tutela.

REGALI E VANTAGGI

Nessuno può, per l'esercizio delle proprie funzioni, chiedere a terzi, regali o vantaggi, accettare da terzi o versare a questi una qualsiasi somma. Qualsiasi altro regalo o vantaggio destinato a terzi o ricevuto da terzi non può essere fatto o accettato poiché ciò comporterebbe un legame di complicità o di corruzione.



Insider trading

Ai collaboratori viene fatto divieto di acquistare o di vendere titoli di AXA Assistance o di qualsiasi altra azienda quotata del Gruppo, nel momento in cui si è in possesso di informazioni confidenziali che riguardano l'emittente dei titoli stessi ed è altresì proibito trasmettere tali informazioni a terzi. Non si devono effettuare transazioni sui titoli nel periodo che precede l'annuncio degli utili di queste Società (periodo detto di "black out").

► PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI

Esattezza

Tutti i file, documenti, rapporti, ecc.. devono essere redatti con esattezza. Sta a ciascun collaboratore assicurarsi dell'affidabilità delle informazioni che utilizza. I documenti con informazioni fornite alle autorità di tutela e di mercato devono rispettare le esigenze giuridiche, professionali, essere completi e aggiornati, non devono contenere dati inesatti e non devono omettere fatti materiali.

Riservatezza

I collaboratori devono mantenere riservate le informazioni non pubbliche e/o sensibili alle quali hanno accesso, nel quadro delle loro funzioni, anche dopo la cessazione del loro contratto di lavoro.

Non possono utilizzare tali informazioni per fini personali.

Possono comunicarle unicamente nei seguenti casi:

- autorizzazione esplicita di AXA Assistance o obblighi di legge
- esistenza di un accordo espresso che autorizza tale comunicazione con terzi ben definiti all'interno
- ad altri collaboratori che hanno necessità di tali informazioni nel quadro delle loro funzioni

A titolo esemplificativo, sono considerati confidenziali: la proprietà intellettuale (per es.: informazioni confidenziali su prodotti, piano strategico)

Comunicazione

Solo le personale autorizzate possono comunicare informazioni al di fuori dell'azienda (media, autorità di controllo, analisti finanziari, società rating,...). Qualsiasi richiesta di informazioni o di dati sensibili da parte di terzi deve essere segnalata.

► PROTEZIONE DEI BENI E DELLE PERSONE

Protezione, conservazione ed archiviazione dei dossier e dei dati.

È importante rendere sicura la conservazione interna dei dossier che riguardano l'attività di AXA Assistance, rendendoli inaccessibili a terzi. Ogni collaboratore deve fare attenzione al mantenimento, alla conservazione e alla protezione dei documenti e dei dossier professionali dei quali egli è autore, destinatario o utilizzatore.



Utilizzo dei sistemi informatici

Ogni collaboratore deve verificare l'affidabilità delle informazioni ricevute prima che esse vengano riutilizzate nella sua attività professionale. Deve rispettare i principi di riservatezza e di proprietà intellettuale.

In particolare, non deve:

- divulgare le proprie password o utilizzare quelle di altri collaboratori
- utilizzare in maniera diversa da quanto stabilito le funzioni dei sistemi informatici

Le informazioni raccolte all'interno dei sistemi informatici non devono comportare alcun giudizio o menzione non fondata, alcuna informazione personale o di carattere razziale, etnico, politico, religioso o sindacale sul cliente, sul fornitore, sul collaboratore o su qualsiasi altro partner.

Impegni in nome di AXA Assistance

Nessun collaboratore può:

- prendere impegni in nome di AXA Assistance al di là delle deleghe di potere che gli sono state conferite
- servirsi della sua posizione in azienda o utilizzare documenti o qualsiasi altro bene societario in attività personali esterne a quelle di AXA Assistance.

Doni pubblici

Qualsiasi contributo - qualsiasi ne sia la natura, l'ammontare o il destinatario - non può essere versato a nome di AXA Assistance se non dopo il benessere dell'azienda.

