

# **CODICE ETICO E DI CONDOTTA**

di Verti Assicurazioni SpA

versione 2024

## Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. OBIETTIVI.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. VISIONE, MISSIONE E VALORI .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>4. PRINCIPI DI COMPORTAMENTO ETICO, TRASPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSABILE.....</b> | <b>4</b>  |
| 4.1 Conformità alla legislazione vigente .....   | 4         |
| 4.2 Rispetto e osservazione dei diritti .....  | 5         |
| 4.3 Responsabilità sociale.....  | 5         |
| 4.4 Rispetto per l'ambiente .....  | 5         |
| 4.5 Riservatezza delle informazioni e protezione dei dati personali .....              | 6         |
| 4.6 Marchio, immagine e reputazione aziendale .....                                    | 7         |
| 4.7 Proprietà industriale e intellettuale .....  | 8         |
| <b>5. REGOLE DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON E TRA I DIPENDENTI.....</b>               | <b>8</b>  |
| 5.1 Rispetto per gli altri .....   | 8         |
| 5.2 Pari opportunità e non discriminazione .....                                       | 8         |
| 5.3 Equilibrio vita-lavoro .....   | 9         |
| 5.4 Impegno e cooperazione al lavoro, efficienza e sviluppo professionale.....         | 9         |
| 5.5 Salute, benessere e prevenzione del rischio professionale .....                    | 9         |
| 5.6 Risorse e modi per sviluppare l'attività professionale .....                       | 10        |
| <b>6. REGOLE DI COMPORTAMENTO IN RELAZIONE A TERZI .....</b>                           | <b>10</b> |
| 6.1 Relazioni con i clienti .....  | 10        |
| 6.2 Informazioni per gli azionisti.....  | 11        |
| 6.3 Rapporti con fornitori e società collaboratrici .....                              | 11        |
| 6.4 Rapporti con i concorrenti .....   | 11        |
| 6.5 Relazioni con governi e autorità .....   | 12        |
| 6.6 Relazioni con i partner .....  | 12        |
| 6.7 Regali, doni e premi.....  | 12        |
| 6.8 Conflitto di interessi .....   | 13        |
| 6.9 Anti-corruzione e abuso d'ufficio .....  | 14        |
| 6.10 Trasparenza delle informazioni .....  | 14        |
| 6.11 Prevenzione del riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo .....        | 15        |
| <b>7. CONFORMITÀ AL CODICE ETICO E DI CONDOTTA .....</b>                               | <b>15</b> |

## **1. OBIETTIVI**

Il Codice Etico e di Condotta (di seguito, "Codice") contiene una raccolta sistematica dei principi guida e delle norme che regolano il comportamento di VERTI (di seguito, anche la "Compagnia") come parte del gruppo MAPFRE e delle persone che vi lavorano nell'ambito della loro attività professionale e di eventuali relazioni che intrattengono tra di loro o con terzi quale risultato di tale attività, al fine di assicurare che le loro azioni siano conformi alla legislazione vigente e soddisfino i più severi standard di professionalità, integrità e senso di responsabilità.

Il suo contenuto è integrato dalle politiche, dai regolamenti e dalle procedure interne di VERTI, su cui si basa il Codice stesso.

## **2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il Codice e le sue norme integrative si applicano sia ai dipendenti che alla direzione delle società del gruppo MAPFRE tra cui i dipendenti di VERTI, ai membri degli organi amministrativi di queste società e a chiunque mantenga una relazione di stretta o permanente collaborazione con il Gruppo.

Deve essere garantito che i fornitori, gli appaltatori e le altre persone che mantengono relazioni professionali con VERTI conoscano tutti gli aspetti del Codice che li riguardano. Ove necessario, e laddove ciò dipenda da VERTI, sarà loro richiesto di comportarsi secondo i principi e gli standard ivi stabiliti.

MAPFRE o il gruppo MAPFRE è inteso come il gruppo di società commerciali integrato da MAPFRE S.A. e dalle sue filiali.

Le espressioni "individui che fanno parte della società", "impiegati e dirigenti", "dipendenti", "professionisti che lavorano per MAPFRE", ecc. utilizzate per designare le persone soggette alle norme del Codice devono essere intese nella accezione più ampia con riferimento a tutti coloro che, secondo questo articolo, rientrano nell'ambito di applicazione del Codice stesso.

Il Codice deve essere ampiamente diffuso e sarà disponibile sul sito Web VERTI e sulla intranet.

## **3. VISIONE, MISSIONE E VALORI**

La visione del Gruppo è quella di essere la compagnia assicurativa globale più affidabile al mondo. La sua missione è quella di lavorare insieme come una squadra verso il miglioramento costante dei suoi servizi come mezzo per sviluppare la relazione migliore con i suoi clienti, distributori, fornitori, azionisti e con la società nel suo complesso.

Si impegna a garantire che le sue azioni siano fondate sui valori che la caratterizzano come azienda: solvibilità, integrità, vocazione al servizio, innovazione per la leadership e impegno di squadra.

L'integrità, intesa come perseveranza su un comportamento che sia socialmente etico, responsabile e che generi impegni a lungo termine, è uno dei valori core del Gruppo e parte dei principi Istituzionali, Aziendali e Organizzativi che sono stati formalmente approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

#### **4. PRINCIPI DI COMPORTAMENTO ETICO, TRASPARENTE E SOCIALMENTE RESPONSABILE**

Questi 3 principi costituiscono la pietra miliare delle norme di questo Codice e includono quanto segue:

- **Un'azione etica, trasparente e socialmente impegnata**, nel riconoscimento del ruolo e della responsabilità delle società private nel contribuire ad uno sviluppo efficace e al progresso della società. Inoltre, deve essere garantito il rispetto dei diritti legittimi di tutte le persone fisiche e giuridiche con le quali la società intrattiene relazioni, e con quelle della società nel suo complesso. Ciò implica:
  - a) una rigorosa osservanza delle leggi, dei contratti e degli obblighi che ne derivano, nonché degli usi e delle prassi commerciali.
  - b) il rispetto dei diritti e degli impegni assunti con chiunque partecipi in qualità di socio o azionista nelle varie società MAPFRE.
  - c) la correttezza nei rapporti con i membri del Consiglio di Amministrazione, l'Alta Direzione, i dipendenti, i rappresentanti, gli agenti e i collaboratori. Ciò richiede obiettività durante i processi di selezione e promozione, condizioni di remunerazione e di collaborazione appropriate e ragionevoli, e che non vi sia discriminazione in base a razza, ideologia politica, credo religioso, genere o status sociale.
  - d) impegno per la trasparenza e la sincerità nell'offerta di prodotti e servizi, e nelle informazioni fornite agli azionisti, ai clienti e al pubblico in generale, e alla costante ricerca dell'eccellenza nel fornire i servizi previsti nel contratto.
  - e) sviluppo del business e di attività sostenibili nel tempo e nel rispetto dell'ambiente e degli interessi della comunità.

Il rispetto reciproco e l'osservanza completa dei diritti umani e dei valori sono la chiave di volta delle relazioni del Gruppo tra gli individui.

##### **4.1 Conformità alla legislazione vigente**

I principi Istituzionali, Aziendali e Organizzativi di MAPFRE e quindi di VERTI come parte del Gruppo comprendono l'impegno a garantire il rispetto rigoroso delle leggi e dei contratti e degli obblighi derivanti da essi, nonché degli usi e delle pratiche commerciali.

L'efficace osservanza di questo principio richiede che tutto il personale di VERTI si indentifichi in detto principio, che si impegni per familiarizzare con e rispettare le norme che regolano le proprie attività professionali e tutti gli aspetti correlati, osservando non solo il suo significato letterale ma anche il suo spirito e il fine ultimo. Il personale deve inoltre agire in accordo con gli usi e le prassi commerciali e con gli obblighi di natura contrattuale, in considerazione del fatto che il mantenimento degli accordi e l'adempimento degli impegni assunti, in modo

tempestivo e in buona fede, oltre ad un obbligo legale, è una garanzia della nostra credibilità come azienda.

#### **4.2 Rispetto e osservazione dei diritti**

MAPFRE è un firmatario del Global Compact delle Nazioni Unite e, di conseguenza, si impegna a garantire che i suoi dieci principi siano scrupolosamente rispettati all'interno della propria organizzazione.

Ciò implica che all'interno della sua sfera di influenza, deve agire risolutamente per difendere i diritti umani contenuti nella "Carta internazionale dei diritti umani", e per garantire che nessuna delle società del gruppo sia responsabile, né per azione né per omissione, per qualsiasi forma di violazione di questi diritti.

Allo stesso modo, per quanto riguarda i principi relativi più specificamente alla tutela dei diritti dei lavoratori, l'adesione di MAPFRE al Global Compact impegna il personale di Verti direttamente al rispetto, alla difesa e alla protezione dei diritti umani nell'ambito degli accordi dell'Organizzazione internazionale del lavoro (OIL) e della Dichiarazione sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro, tutti contenuti nella Politica di Responsabilità Sociale Corporate di MAPFRE.

VERTI ha il compito di assicurare che tali obblighi siano rigorosamente soddisfatti, si impegna pertanto a:

- a) evitare pratiche discriminatorie o danneggiare la dignità delle persone;
- b) rifiutare il lavoro minorile e il lavoro forzato o obbligatorio;
- c) rispettare la libertà sindacale, associativa e di contrattazione collettiva dei propri dipendenti e il ruolo e le responsabilità che si applicano alla rappresentanza dei lavoratori in conformità con la legislazione vigente;
- d) offrire un impiego dignitoso;
- e) attuare procedure di vigilanza che consentano di rilevare, con la dovuta diligenza, qualsiasi possibile situazione di rischio di violazione dei diritti umani e l'introduzione di meccanismi per prevenire e mitigare tali rischi.

#### **4.3 Responsabilità sociale**

VERTI, come parte del Gruppo MAPFRE, è pienamente consapevole del ruolo e della responsabilità delle aziende private nel promuovere lo sviluppo e il progresso della società, e quindi mira ad agire in modo socialmente responsabile. La sua costante aspirazione è quella di coniugare gli obiettivi dell'azienda con gli interessi legittimi delle parti con cui interagisce (dipendenti, azionisti, clienti, fornitori, ecc.) o sulle quali la sua attività ha un impatto. Tali principi sono esplicitati nella politica di Responsabilità Sociale d'Impresa di Verti, un documento contenente le linee guida generali e le regole d'azione che tutti i dirigenti e i dipendenti devono conoscere e applicare efficacemente nello svolgimento dei loro compiti professionali.

#### **4.4 Rispetto per l'ambiente**

Lo sviluppo di attività sostenibili nel tempo e rispettose dell'ambiente e degli interessi della comunità è uno dei principi d'azione del Gruppo.

VERTI adotta una Politica Ambientale che prevede, quali principi fondamentali, l'integrazione

nel business delle politiche di protezione dell'ambiente, l'attuazione di azioni di gestione ambientale e la promozione della responsabilità ambientale.

Tutti i dipendenti che lavorano per VERTI devono seguire le linee guida aziendali in questo ambito, fare tutto il possibile per minimizzare l'impatto ambientale delle proprie attività e utilizzare le attrezzature, le strutture e le risorse di lavoro in modo più efficiente possibile. Inoltre, ogni individuo responsabile delle relazioni con i fornitori o collaboratori esterni deve comunicare loro la necessità di seguire questi principi e assicurare la loro conformità alle procedure e ai requisiti ambientali appropriati in ciascun caso.

#### **4.5 Riservatezza delle informazioni e protezione dei dati personali**

##### Riservatezza delle informazioni

Verti è dotata di linee guida che disciplinano la sicurezza delle informazioni, volte a salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle stesse e che stabilisce le procedure per la scelta e la gestione delle password, l'elaborazione della documentazione e l'uso di e-mail e file temporanei.

Le informazioni sono di proprietà dell'azienda e la loro sicurezza è responsabilità di tutti i dipendenti che lavorano per Verti, i quali hanno l'obbligo di proteggerle, di svolgere le proprie attività seguendo le regole e le procedure di sicurezza stabilite e di evitare qualsiasi rischio, interno o esterno, di accesso non autorizzato, manipolazione o distruzione, intenzionale o accidentale.

I dipendenti che lavorano per Verti non devono utilizzare le informazioni a loro disposizione per scopi diversi da quelli che giustificano il loro accesso a tali informazioni ai fini del loro lavoro o attività professionale.

Il mancato rispetto di questo obbligo costituisce sempre una violazione del dovere di lealtà ed è particolarmente grave quando riguarda informazioni di natura confidenziale.

Si considerano informazioni riservate tutte le informazioni espressamente classificate come tali, informazioni che, per la loro natura, importanza o rilevanza, possono ragionevolmente essere intese come riservate e qualsiasi altra informazione la cui divulgazione possa arrecare danno a Verti o al Gruppo.

In particolare, qualsiasi informazione relativa a clienti, azionisti, dipendenti, fornitori, piani strategici, informazioni finanziarie, commerciali, statistiche o legali, o simili, deve essere considerata riservata e trattata come tale. Anche le informazioni relative a terze parti di cui si venisse a conoscenza in ragione della loro relazione con Verti devono essere considerate riservate. In caso di dubbio, tutte le informazioni devono essere considerate confidenziali se non diversamente indicato.

Il diritto alla segretezza non influisce sulle informazioni che si è tenuti a rendere pubbliche o a comunicare a terzi in conformità con un obbligo legale o contrattuale o in virtù dello svolgimento delle proprie funzioni.

Nel caso in cui il rapporto di lavoro con Verti termini, l'interessato, pur continuando a essere tenuto all'obbligo di mantenere la riservatezza, deve restituire tutti i report, i dati, i documenti, i file informatici e i supporti di qualsiasi natura in suo possesso ai fini dello svolgimento del suo lavoro o attività in Verti, indipendentemente dal fatto che le informazioni contenute siano o non siano di natura confidenziale.

Tutto il personale di Verti deve accettare l'impegno di preservare la riservatezza delle informazioni firmando la clausola di riservatezza prevista in tal senso.

Chiunque abbia conoscenza o ragionevoli sospetti che si stia verificando un uso indebito di informazioni riservate o che ci sia il rischio che si verifichi, deve informare il proprio superiore gerarchico o, laddove la circostanza possa far presumere una condotta illecita, ivi incluso un comportamento non conforme, provvede a effettuare una segnalazione come previsto dalla Procedura Whistleblowing.<sup>1</sup>

#### Protezione dei dati personali

Verti si impegna per rispettare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati, definendo procedure e misure per proteggere la riservatezza e garantire un uso idoneo delle informazioni appartenenti a persone fisiche.

#### Disposizioni specifiche relative a titoli quotati

Nello specifico, i comportamenti relativi ai titoli di mercato sono contenuti nel Codice di condotta interno relativo ai titoli quotati emessi da Mapfre, che descrive, tra gli altri aspetti, il trattamento e la salvaguardia delle informazioni privilegiate e la comunicazione di fatti rilevanti ai fini di evitare qualsiasi pratica di mercato abusiva espressamente proibita, l'uso di informazioni privilegiate, la manipolazione dei prezzi delle azioni o qualsiasi comportamento contrario alla libera e corretta impostazione dei prezzi nei mercati mobiliari.

#### **4.6 Marchio, immagine e reputazione aziendale**

Tra i beni immateriali della società vi sono il marchio, l'immagine e la reputazione aziendale.

Alla luce di ciò, tutti i dipendenti che lavorano per Verti devono evitare qualsiasi condotta che possa danneggiare l'immagine dell'azienda, e quindi astenersi dall'utilizzare il nome, marchio o loghi distintivi di Verti e di MAPFRE per scopi diversi da quelli autorizzati dalla società, o dal consentire che la reputazione di Verti e/o di MAPFRE possa essere danneggiata o minata a causa di un'azione condotta a titolo personale o senza debita autorizzazione.

Il personale deve avere espressa autorizzazione a intervenire per conto di Verti o, in virtù del proprio rapporto lavorativo con Verti, a prendere parte a qualsiasi forum o canale pubblico (mezzi di comunicazione, social network, corsi professionali, seminari e qualsiasi altro evento che può essere trasmesso pubblicamente).

La partecipazione ai social network deve rispettare le procedure e le misure di sicurezza stabilite nella Communication Policy di Mapfre.

Occorre render chiaro che la firma, la registrazione, la partecipazione o la collaborazione sui social network, sui forum o sui blog su Internet, così come le opinioni o le dichiarazioni pubblicate su tali media, devono essere fatte in modo tale da chiarire che sono state effettuate a titolo strettamente personale. In nessun caso è possibile utilizzare l'immagine, il nome o il marchio di Verti o di MAPFRE.

---

<sup>1</sup> Procedura di segnalazione di comportamenti non conformi al Modello 231 o al Codice Etico e di Condotta

#### **4.7 Proprietà industriale e intellettuale**

Il personale di Verti deve rispettare la proprietà intellettuale e i diritti o le licenze all'uso che l'azienda adotta in caso di corsi, progetti, programmi e sistemi IT, manuali, video, know-how, processi e, in generale, qualsiasi lavoro o attività creata o sviluppata presso Verti o il Gruppo, sia come risultato dell'attività professionale propria o di terzi, limitando il relativo uso soltanto ed esclusivamente all'esercizio di detta attività.

Devono inoltre rispettare i diritti di proprietà intellettuale e industriale detenuti da terzi al di fuori del Gruppo. In particolare, nessun programma, manuale, documentazione o qualsiasi informazione di alcun tipo appartenente a terzi deve essere utilizzata senza la dovuta autorizzazione.

### **5. REGOLE DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON E TRA I DIPENDENTI**

#### **5.1 Rispetto per gli altri**

Il rispetto per gli altri, basato sulla comprensione tra gli esseri umani, deve essere il principio guida delle regole di condotta del personale.

Tutti hanno l'obbligo di comportarsi con rispetto verso i colleghi di lavoro, i responsabili e le persone gestite, e devono contribuire a creare un ambiente lavorativo tutelato da casi di molestie, intimidazioni ovvero atteggiamenti prepotenti.

La Politica sul Rispetto delle Persone di VERTI proibisce qualsiasi comportamento violento o offensivo nei confronti dei diritti e della dignità delle persone, come anche qualsiasi comportamento che rappresenti molestie, abuso di autorità, intimidazione o mancanza di rispetto o considerazione.

Tutto il personale deve esserne a conoscenza e adottare le misure necessarie per operare in conformità.

#### **5.2 Pari opportunità e non discriminazione**

Verti si impegna a garantire un ambiente di lavoro idoneo al fine di evitare ogni forma di discriminazione per genere, razza, ideologia, religione, orientamento sessuale, età, nazionalità, disabilità, cultura, appartenenza a un sindacato, o rappresentanza legale dei lavoratori o per altre caratteristiche personali, fisiche e sociali.

Tutto il personale deve contribuire al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nella Diversity and Equal Opportunities Policy di Verti.

In particolare, chiunque partecipi ai processi di assunzione, selezione o promozione professionale deve agire obiettivamente e basare le proprie decisioni esclusivamente sul valore professionale e sulle prestazioni della persona valutata, ed evitare comportamenti condizionati da pregiudizi o che implicano discriminazione o favoritismo, come specificato nella Promotion, Selection and Mobility Policy e nella Politica Remunerazione di Verti.



### **5.3 Equilibrio vita-lavoro**

Verti ritiene che l'equilibrio tra lavoro e vita privata aumenti la produttività e consenta ai dipendenti di coniugare in modo soddisfacente le proprie vite lavorative, personali e familiari.

A tal fine, dichiara il proprio impegno a promuovere eventuali iniziative basate su tale principio.

Tutto il personale, in particolare i dipendenti impegnati in funzioni di gestione, deve supportare i propri collaboratori ad accedere, senza restrizioni, alle misure stabilite da Verti per promuovere l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.

### **5.4 Impegno e cooperazione al lavoro, efficienza e sviluppo professionale**

Verti si impegna affinché tutto il personale conosca e condivida gli obiettivi strategici dell'azienda e collabori attivamente per raggiungerli.

A tal fine, il personale deve ricevere informazioni generali sui piani strategici del Gruppo, in particolare sulle iniziative che incidono più direttamente sui compiti che svolge.

Verti deve fornire i mezzi precisi per eseguire correttamente i compiti e raggiungere gli obiettivi professionali delle persone in azienda, e il personale deve usare questi mezzi in modo efficiente in uno spirito di collaborazione e con responsabilità.

Verti promuove la formazione del proprio personale. I programmi di formazione, progettati per consentire alla Compagnia di raggiungere i suoi obiettivi, contribuiscono a garantire in modo efficace l'uguaglianza delle opportunità e incoraggiano lo sviluppo delle carriere.

A loro volta, il personale deve svolgere un ruolo attivo nel proprio sviluppo professionale, compiere ogni sforzo per incrementare la propria formazione, aggiornare continuamente le proprie conoscenze e aiutare gli altri a condividere e a trarre beneficio dalla propria formazione ed esperienza.

### **5.5 Salute, benessere e prevenzione del rischio professionale**

La salute e la sicurezza sono elementi chiave per il benessere dei lavoratori e delle loro famiglie e sono anche fattori essenziali che contribuiscono in modo decisivo a migliorare la produttività, la competitività e la sostenibilità dell'azienda.

In Verti la salute e il benessere del personale costituisce un aspetto strategico della Politica Responsabilità Sociale d'Impresa. Verti ha anche una Politica sulla Salute, sul Benessere e sulla Prevenzione i cui obiettivi generali sono:

- garantire un ambiente di lavoro salubre che sia fonte di benessere e che consenta a tutti i dipendenti di svolgere il proprio lavoro in condizioni fisiche, mentali e sociali ottimali;
- raggiungere un livello ottimale di sicurezza sul lavoro, oltre il semplice rispetto delle normative in termini di prevenzione del rischio professionale.

Verti si impegna quindi a garantire la prevenzione del rischio professionale e la promozione della salute e del benessere in tutte le attività e decisioni dell'azienda, a tutti i livelli dell'organizzazione.

## **5.6 Risorse e modi per sviluppare l'attività professionale**

Il personale che deve utilizzare i mezzi forniti dalla Compagnia (telefono, computer, posta elettronica, accesso a Internet, servizio di messaggistica, ecc.) per svolgere la propria attività professionale deve astenersi da qualsiasi uso privato che non sia stato autorizzato dalla stessa.

Deve inoltre utilizzare correttamente i beni di Verti, salvaguardare la loro integrità fisica e impedire che subiscano danni o deterioramento per cause diverse dall'usura e dall'uso regolare.

Le spese di viaggio, di rappresentanza e di formazione, l'uso di veicoli privati e gli spostamenti, come anche l'uso di carte di credito aziendali, devono soddisfare i criteri e le linee guida stabiliti nella Expenses Policy.

Tranne nel caso di espressa autorizzazione, le strutture di Verti non possono essere utilizzate per svolgere attività, siano esse remunerate o meno, che non siano direttamente o indirettamente collegate alle attività della Compagnia o all'attività professionale del proprio personale.

Le applicazioni e le risorse IT devono essere utilizzate seguendo criteri di sicurezza ed efficienza, escludendo qualsiasi uso inadeguato, illegale o che contravvenga alle politiche aziendali. Gli utenti devono agire con totale responsabilità e devono essere consapevoli che tali risorse sono messe a loro disposizione esclusivamente per uso professionale; non devono essere utilizzate per comunicazioni private e il loro contenuto può essere ispezionato o supervisionato da Verti come parte delle attività previste nell'ambito delle proprie attività di monitoraggio, il cui esercizio non deve essere ostacolato o limitato invocando implicazioni privacy.

Se i mezzi e le risorse indicati consentono l'accesso a sistemi di informazione di terzi, tale accesso sarà limitato a quanto strettamente necessario per lo svolgimento dell'attività professionale e sarà usato adottando le necessarie misure di sicurezza per evitare qualsiasi danno o deterioramento dei sistemi, o la cancellazione, alterazione o soppressione non autorizzata dei dati, delle informazioni o dei documenti in esso contenuti.

## **6. REGOLE DI COMPORTAMENTO IN RELAZIONE A TERZI**

### **6.1 Relazioni con i clienti**

Verti si impegna al costante miglioramento della qualità dei suoi prodotti e servizi nonché a coltivare rapporti di fiducia e di rispetto reciproco con i suoi clienti.

Tutto il personale, nei limiti delle proprie possibilità, è tenuto a garantire un servizio qualitativamente elevato, avendo riguardo ai bisogni dei clienti

Un servizio eccellente richiede uno sforzo costante per assistere e comprendere i clienti, anticipare le loro esigenze e puntare a soddisfarli offrendo loro informazioni chiare e veritiere sui prodotti e sui servizi più vantaggiosi per loro e più strettamente rispondenti alle loro necessità.

Qualsiasi pratica commerciale che implichi la fornitura di informazioni incomplete, ambigue o disoneste o che, per azione o omissione, possa indurre in errore il cliente circa le

caratteristiche del prodotto o la sua idoneità, deve essere evitata. È contrario alla politica di Verti impegnarsi in attività pubblicitarie o utilizzare metodi di marketing che omettono informazioni importanti per il cliente o che possono essere considerate fuorvianti per qualsiasi altra ragione.

Tutte le persone coinvolte nella funzione di vendita non devono in nessun caso dare priorità ai propri interessi rispetto a quelli dell'azienda e del cliente.

## **6.2 Informazioni per gli azionisti**

MAPFRE S.A., una società quotata in borsa e responsabile del Gruppo Mapfre, ha una Policy per la Comunicazione con gli Azionisti, gli Investitori Istituzionali e i Consulenti, basata sui seguenti principi:

- rigorosa conformità, nei tempi e nei modi, con gli obblighi di informazione e comunicazione stabiliti dalla legge e raccomandazioni di corporate governance in questo settore,
- verità e trasparenza delle informazioni comunicate,
- disponibilità di canali appropriati affinché gli azionisti possano esercitare il loro diritto all'informazione

## **6.3 Rapporti con fornitori e società collaboratrici**

L'obiettivo di Verti è che i fornitori e i collaboratori esterni che hanno rapporti con la Compagnia debbano mantenere principi e politiche d'azione simili nella sostanza a quelli enunciati nel presente Codice Etico e di Condotta e si rifiutino di entrare in relazioni, anche di natura occasionale, con coloro la cui condotta è incompatibile con detti principi.

Il personale coinvolto nei processi di selezione dei fornitori e delle aziende collaboratrici deve:

- applicare rigorosamente le procedure e le regole stabilite nella Politica Acquisti, in particolare tenendo conto che la selezione e l'approvvigionamento di prodotti o servizi devono seguire una procedura equa basata su criteri oggettivi, tecnici, professionali ed economici;
- rifiutare e in nessun caso sollecitare incentivi, commissioni, gratificazioni, favori o vantaggi ed evitare comportamenti che potrebbero essere considerati inappropriati o illegali.

## **6.4 Rapporti con i concorrenti**

La Compagnia e il proprio personale devono fare tutto ciò che è loro possibile per evitare di incorrere in qualsiasi comportamento che implichi una concorrenza illegale o sleale o che non rispetti la normativa in materia di concorrenza.

Nei rapporti con aziende concorrenti, qualsiasi conversazione, intesa o accordo che riguardi servizi, prodotti, prezzi, clienti o mercati deve essere evitata, e le norme interne in questo settore e le indicazioni di Gruppo devono essere sempre seguite in tutte le attività.

A prescindere dai doveri di lealtà che devono prevalere nei rapporti con i concorrenti, è espressamente vietato intraprendere qualsiasi azione o pratica commerciale, o pubblicità ingannevole o aggressiva, o che denigri la concorrenza ovvero qualsiasi azione contraria alla buona fede.

## **6.5 Relazioni con governi e autorità**

Verti svolge le proprie attività commerciali nel pieno rispetto della legislazione vigente e degli organismi di regolamentazione e assume una posizione neutrale rispetto alle diverse opzioni politiche.

Verti non contribuisce in alcun modo a campagne di natura politica, non finanzia né effettua donazioni a partiti politici o ai loro rappresentanti o candidati.

Qualsiasi dipendente che, nell'esercizio dei propri diritti, prende parte ad attività politiche deve sempre farlo a titolo strettamente personale ed evitare che le sue attività in quel campo vengano attribuite o associate a Verti.

Ai fini della determinazione dell'esistenza di eventuali incompatibilità, i dipendenti Verti devono informare i propri superiori gerarchici qualora accettino un incarico pubblico o politico.

## **6.6 Relazioni con i partner**

Le relazioni di Verti con i suoi partner devono basarsi sulla lealtà e sull'integrità delle rispettive pratiche, sulla trasparenza delle informazioni, sullo spirito di collaborazione e sul perseguimento del reciproco vantaggio.

I dipendenti Verti devono pertanto agire nei confronti dei partner osservando questi principi di rispetto, un ambiente di lavoro favorevole e il lavoro di squadra.

Verti incoraggia la conoscenza di questo Codice Etico e di Condotta tra i suoi partner e l'adozione di linee guida coerenti con il presente Codice.

## **6.7 Regali, doni e premi**

Il personale di Verti non può, in ragione della propria attività professionale, sollecitare o accettare, direttamente o indirettamente, doni, commissioni, sconti, inviti o qualsiasi tipo di vantaggio o favore da fornitori, clienti o da qualsiasi persona fisica o giuridica che sia, o cerchi di essere, correlata a Verti.

Fermo restando l'ambito generale di quanto sopra, i gesti o i doni che sono di semplice cortesia o hanno un valore simbolico o trascurabile possono essere accettati, come previsto dalla Expenses Policy e dalla Procedura Regali & Ospitalità, a condizione che soddisfino contemporaneamente i seguenti requisiti:

- non siano contrari ai principi di azione etica e di trasparenza adottati da Verti;
- non pregiudichino l'immagine o la reputazione di Verti;
- siano consentiti sia dalla legislazione nazionale, sia da usi e consuetudini locali;
- non consistano in importi monetari o beni che possono essere facilmente convertiti in denaro;
- siano consegnati o ricevuti in modo trasparente e occasionalmente, in virtù di una pratica commerciale di cortesia generalmente accettata o di un uso sociale, o siano costituiti da oggetti o gesti con un valore simbolico o trascurabile dal punto di vista economico, e in tutti i casi inferiori a 150 euro (o l'equivalente nella valuta corrispondente).

Se un dipendente riceve un dono che supera l'importo massimo stabilito, dovrà attenersi alla Procedura Regali e Ospitalità.

In caso di dubbi sull'opportunità di accettare un regalo o un invito, il dipendente deve spiegare la situazione al proprio superiore e agire secondo le sue istruzioni.

I regali dati per conto di Verti sono progettati per promuovere l'immagine del marchio della società e sono dati solo ed esclusivamente dai dipendenti espressamente autorizzati a farlo nelle condizioni stabilite nella Expenses Policy. Pertanto, e al di fuori delle specifiche di tale Politica, nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti non possono offrire, direttamente o indirettamente, regali, servizi o altri tipi di favore a clienti, fornitori, partner o qualsiasi altro individuo o azienda che attualmente mantiene o può mantenere relazioni con l'azienda.

## **6.8 Conflitto di interessi**

I conflitti di interesse sorgono quando gli interessi personali dei dipendenti o delle persone ad essi correlate, direttamente o indirettamente, non coincidono con gli interessi di Verti, interferiscono nel rigoroso adempimento dei loro doveri e responsabilità professionali, o li coinvolgono a titolo personale in qualsiasi transazione o operazione economica della società.

Il personale di Verti deve agire fedelmente per tutelare gli interessi della società e astenersi dall'impegnarsi in qualsiasi attività professionale o personale che possa dar luogo a un conflitto di interessi con il loro lavoro in Verti. In particolare, non devono partecipare a o influenzare alcuna procedura per stipulare contratti per prodotti o servizi con società o persone con cui abbiano un legame economico personale, né concedere trattamenti speciali o condizioni di lavoro a persone con cui hanno lo stesso rapporto. Inoltre, devono astenersi dal rappresentare la società o dall'intervenire o influenzare il processo decisionale in aree in cui, direttamente o indirettamente, esse o le persone a esse correlate hanno un interesse personale o un legame economico.

Per "soggetti correlati" si intendono persone che si trovano in tale condizione in base alle disposizioni normative applicabili alla corrispondente situazione di conflitto. Tra questi rientrano, inoltre, i coniugi o le persone con un rapporto affettivo simile, genitori, figli e fratelli dei dipendenti stessi e dei loro coniugi o persone con una relazione affettiva simile, i coniugi dei genitori, figli e fratelli del dipendente e delle società controllate direttamente o indirettamente dal dipendente o dalla persona a lui correlata, per proprio conto o per mezzo di un intermediario, o in cui il dipendente o la persona a lui correlata detiene una posizione amministrativa o gestionale o riceve emolumenti di qualsiasi tipo.

Prima che venga presa una decisione in merito, qualsiasi dipendente che possa essere coinvolto in un conflitto di interessi deve segnalare questa circostanza alla direzione della società tramite il proprio superiore gerarchico, in modo che possano essere prese le misure necessarie per impedire qualsiasi compromissione alla imparzialità del dipendente stesso. Quest'ultimo deve astenersi dall'intraprendere qualsiasi azione in tal senso fino a quando egli abbia ottenuto la risposta corrispondente alla sua richiesta.

## 6.9 Anti-corruzione e abuso d'ufficio

La corruzione e l'abuso d'ufficio si configurano quando i dipendenti si avvalgono di pratiche non etiche per ottenere qualche beneficio o vantaggio per la Compagnia, per se stessi o per i terzi.

Verti adotta il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per prevenire ed evitare le operazioni relative ad attività sensibili alla commissione del delitto di corruzione tra privati.

Verti, in quanto parte del Gruppo MAPFRE, è contraria a qualsiasi pratica non etica volta ad influenzare in modo inappropriato l'azione e la volontà di altre persone al fine di ottenere vantaggi o benefici. Né consente ad altri individui o società di impegnarsi in queste pratiche con i propri dipendenti. Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Verti stabilisce i regolamenti di base e il quadro per prevenire e rilevare pratiche corrotte nelle operazioni relative alle attività del gruppo.

I dipendenti non possono sollecitare o accettare, o altrimenti promettere, offrire o concedere, direttamente o indirettamente, doni, pagamenti, inviti, commissioni, compensi, favori o vantaggi di qualsiasi tipo per ottenere una remunerazione o tentare di influenzare in modo inappropriato i loro rapporti commerciali o professionali con aziende pubbliche o private, funzionari pubblici, impiegati, dirigenti e amministratori di società o enti pubblici, organizzazioni e partiti politici, soggetti politici o candidati a cariche pubbliche.

Nel caso di omaggi di cortesia, devono essere seguite le procedure specificate nella sezione 6.7 del presente Codice e nelle linee guida Regali e Ospitalità.

Il personale è tenuto a informare la Compagnia di qualsiasi caso di corruzione o tentativo di corruzione di cui venga a conoscenza o di cui abbia ragionevoli sospetti nel rispetto della Procedura Whistleblowing.

## 6.10 Trasparenza delle informazioni

La fiducia che i nostri stakeholder (clienti, distributori, fornitori, azionisti, società, amministrazione, ecc.) ripongono in Verti si basa su informazioni trasparenti, accurate e complete che la Compagnia fornisce in tutte le sue sfere di attività.

Tutto il personale deve assicurarsi che le informazioni fornite, sia internamente che esternamente, siano precise, chiare e veritiere e non deve fornire in alcun caso, consapevolmente, informazioni errate, incomplete o imprecise, o informazioni che possano generare incomprensioni nel destinatario.

Tutte le informazioni, sia finanziarie che di altro tipo, notificate agli azionisti, ai mercati in cui sono quotate le azioni MAPFRE, alle autorità di regolamentazione in questi mercati e alla Pubblica Amministrazione, devono essere veritiere e complete, notificate in tempo e in conformità con tutti gli altri requisiti stabiliti dalla normativa applicabile e dai principi operativi generali dei mercati e del buon governo assunti dal Gruppo MAPFRE. In particolare, la richiesta di eventuali sovvenzioni, aiuti o fondi da parte delle Pubbliche Amministrazioni deve essere trattata secondo i suddetti principi di veridicità e trasparenza in termini di rispetto delle condizioni richieste per la sua aggiudicazione, gli importi ricevuti a tale scopo devono essere rigorosamente applicati per i fini o le attività per cui sono stati concessi il sussidio, l'aiuto o i fondi.

Questo principio di trasparenza e veridicità delle informazioni è applicabile anche alle comunicazioni interne.

Il personale che inserisce qualsiasi tipo di informazione nei sistemi IT di Verti deve assicurarsi che siano rigorose e affidabili. In particolare, tutte le transazioni economiche di Verti devono essere riflesse in modo chiaro e preciso nei registri, sistemi e / o archivi corrispondenti, garantendo che le informazioni siano adeguatamente salvaguardate e conservate per i periodi previsti dalla legge. In particolare, i conti annuali devono mostrare accuratamente la realtà della situazione economica, finanziaria e patrimoniale a cui si riferiscono secondo i principi contabili generalmente accettati e le normative internazionali applicabili in materia di informazioni finanziarie, e devono sempre essere disponibili per i la revisione interna ed esterna della Compagnia.

### **6.11 Prevenzione del riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo**

Verti adotta un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per prevenire ed evitare le operazioni relative al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo, che devono essere conosciute e applicate da tutti i dipendenti Verti.

Il Modello sopra menzionato stabilisce il monitoraggio di operazioni complesse o di carattere o importo insolito o che non hanno alcun apparente scopo economico o legale, o che mostrano segni di simulazione o frode.

Tutto il personale di Verti che è soggetto a gestire la prevenzione del riciclaggio di denaro e del finanziamento del terrorismo hanno ricevuto una formazione specifica in questo campo (con diversi gradi di profondità in base al livello di rischio nell'attività che svolgono), con dettagli sul modo di procedere nel caso in cui venga rilevata un'operazione sospetta.

Inoltre, il manuale contenente le politiche e le procedure di prevenzione interne stabilite nel Gruppo e i cataloghi con esempi di operazioni che possono essere correlate al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo per compagnie assicurative e società di servizi di investimento, sono sempre accessibili tramite la Intranet di MAPFRE.

In caso di rilevamento, sospetto o dubbio che un'operazione possa occultare o essere utilizzata come mezzo di riciclaggio o finanziamento del terrorismo, si applica la procedura di segnalazione Whistleblowing.

## **7. CONFORMITÀ AL CODICE ETICO E DI CONDOTTA**

I principi e i criteri di azione contenuti nel presente Codice Etico e di Condotta sono obbligatori per tutti i soggetti sottoposti al suo campo di azione.

### **Codice Etico e di Condotta e Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01**

In Italia il Decreto Legislativo 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento italiano un regime di responsabilità amministrativa delle Società per alcuni reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da persone fisiche operanti all'interno delle società stesse.

In ottemperanza a quanto stabilito da detto Decreto Verti ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai fini del D.Lgs. 231/01 (di seguito anche "Modello").

Scopo del Modello è la predisposizione di un sistema strutturato ed organico di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissione dei reati mediante l'individuazione delle attività sensibili e dei principi di comportamento che

devono essere rispettati.

Le modalità con cui un dipendente può effettuare una segnalazione sono indicate nel Modello e specificate nella procedura Whistleblowing.

Tale procedura di segnalazione di condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 o su violazioni del Modello di organizzazione e gestione adottato dalla Società si pone i seguenti obiettivi:

- che i dipendenti possano presentare le segnalazioni senza timori o senza dover subire ritorsioni o discriminazioni, licenziamenti o senza subire alcun danno o conseguenza;
- che i dipendenti siano resi consapevoli dell'esistenza di misure di protezione ai sensi di Legge che si offrono loro nel momento in cui intendono presentare una segnalazione e della modalità con cui effettuare la stessa;
- che i dipendenti siano consapevoli del fatto che Verti applica un procedimento chiaro e ben definito che consente loro di presentare una segnalazione nel rispetto della protezione dei dati personali e della riservatezza dell'identità del segnalante e delle persone coinvolte;
- indicare le misure di protezione nei confronti dei soggetti normativamente previsti.