



## **Codice di Condotta di Flowe**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
1.1	CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	4
1.2	OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....	4
1.3	AMBITO DEL DOCUMENTO.....	4
<b>2</b>	<b>ASPETTI GENERALI</b> .....	<b>5</b>
2.1	ADOZIONE E PERIMETRO DI APPLICAZIONE .....	5
2.1	AGGIORNAMENTO E RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO .....	5
2.2	DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO.....	5
2.3	PRESIDIO E MONITORAGGIO DEL DOCUMENTO .....	6
<b>3</b>	<b>COME PRENDERE BUONE DECISIONI</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>PRESCRIZIONI DEL CODICE DI CONDOTTA</b> .....	<b>7</b>
4.1	OBBLIGHI DI CONDOTTA NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA .....	7
4.2	CONSAPEVOLEZZA E GESTIONE DEL RISCHIO .....	8
4.3	FORMAZIONE DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI.....	9
4.4	LIBERA CONCORRENZA E ANTITRUST .....	10
4.5	CORRETTEZZA PROFESSIONALE .....	12
4.6	RAPPORTI CON LE AUTORITÀ.....	12
4.7	SPENDITA DEL NOME DELLA SOCIETÀ .....	12
4.8	SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE.....	13
4.9	OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO SUL WEB E NELL'UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI AZIENDALI 15	
4.10	PROPRIETÀ INTELLETTUALE .....	16
4.11	PROTEZIONE DEI DATI.....	16
4.12	OBBLIGO DI RISERVATEZZA.....	17
4.13	OPERAZIONI PERSONALI.....	20
4.14	CONFLITTI DI INTERESSE .....	21
4.15	TUTELA DEL CLIENTE .....	22
4.16	CONFERIMENTO DI INCARICHI E PROCURE DA PARTE DELLA CLIENTELA.....	24
4.17	CONTRASTO AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO .....	24
4.18	ANTICORRUZIONE E ANTIFRODE .....	26
4.19	RICEZIONE DI LIBERALITÀ, DONI, INVITI E PREMI DA TERZI .....	27

4.20	ILLECITI FISCALI .....	28
4.21	DIVERSITÀ E INCLUSIONE .....	29
4.22	POLITICA DIRITTI UMANI.....	31
<b>5</b>	<b>DOVERE DI COLLABORAZIONE .....</b>	<b>31</b>
<b>6</b>	<b>IL SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE WHISTLEBLOWING.....</b>	<b>32</b>
<b>7</b>	<b>PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E SANZIONI .....</b>	<b>33</b>



## **1 PREMESSA**

Scopo del presente documento è fornire una descrizione dei principi adottati da Flowe S.p.A. S.B. (di seguito anche “Flowe” o “la Società”), in relazione ai comportamenti tenuti dai componenti degli Organi Amministrativi, dei Dipendenti e dei collaboratori della Società (in seguito anche “Destinatari”).

### **1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Flowe ha adottato, in coerenza con le previsioni del Codice Etico, che costituisce un elemento essenziale del sistema di controllo preventivo e contiene una serie di principi di “deontologia aziendale” con cui si mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, in aggiunta a quanto previsto a livello normativo, il presente Codice di Condotta che, al fine di dare attuazione ai relativi principi, contiene le norme di comportamento che i componenti degli Organi Amministrativi, i dipendenti ed i collaboratori in generale della Società sono tenuti ad osservare sia nelle sedi di lavoro (con ciò intendendosi qualsiasi luogo in cui si svolge la propria attività lavorativa, ivi compreso quello in cui si esercita, ad esempio, il c.d. lavoro flessibile) sia all’esterno, perseguendo con professionalità, diligenza, onestà e correttezza l’interesse di Flowe, dei clienti e della generalità degli azionisti, agendo in ogni caso con trasparenza e nel pieno rispetto delle persone, della loro dignità e della loro integrità. L’esercizio dei poteri decisionali e delle attività deve, pertanto, essere sempre improntato ai suddetti valori e principi seguendo criteri di tracciabilità.

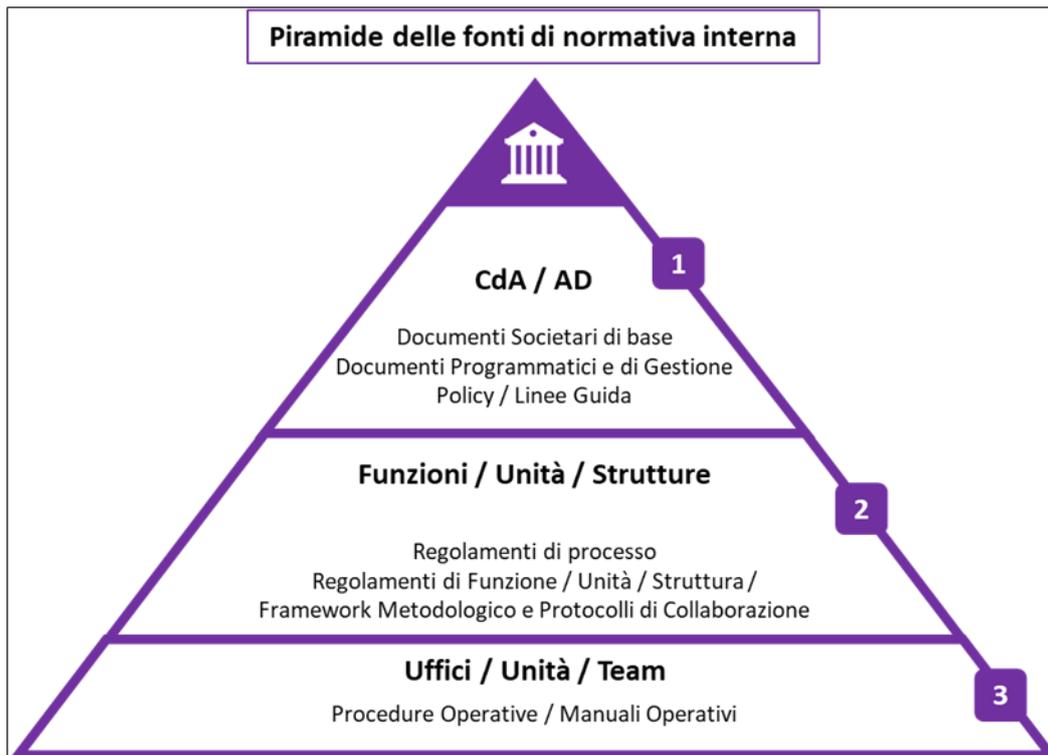
Flowe richiede a tutti i Destinatari di seguire il contenuto, i valori e lo spirito del Codice Etico, del presente Codice e di tutte le policy e procedure applicabili.

### **1.2 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO**

Il Codice è predisposto per guidare le attività giornaliere e prendere decisioni coerenti con le regole etiche, i valori aziendali e la normativa vigente, integrandosi con le disposizioni di legge e di vigilanza, con la contrattazione collettiva di riferimento, con i codici e i regolamenti di categoria laddove esistenti, con i contratti individuali e costituendo, congiuntamente alle altre normative adottate dalla Società o dal Gruppo e dalla Società, un quadro normativo unitario, volto ad assicurare che i Destinatari siano consapevoli delle aspettative che la Società e il Gruppo e i suoi stakeholder ripongono sul loro comportamento.

### **1.3 AMBITO DEL DOCUMENTO**

Il presente documento si colloca al primo livello della piramide documentale richiamata nello schema seguente.



## 2 ASPETTI GENERALI

Si riportano di seguito gli aspetti generali inerenti al presente Codice di Condotta di Flowe, in termini di perimetro di applicazione e di responsabilità (predisposizione, approvazione ed aggiornamento).

### 2.1 ADOZIONE E PERIMETRO DI APPLICAZIONE

I principi e le regole previsti nel presente Codice di Condotta di Flowe sono approvati dal Consiglio di Amministrazione di Flowe S.p.A.

### 2.1 AGGIORNAMENTO E RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO

Gli aggiornamenti del Codice, a fronte di nuove normative interne ed esterne o cambiamenti procedurali e organizzativi tali da incidere sul comportamento e sulle attività svolte dai destinatari, sono curati dalla Funzione Compliance, quando ritenuto opportuno per iniziativa propria o su segnalazione delle altre Strutture aziendali coinvolte nell'attività.

### 2.2 DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Il presente Codice è portato a conoscenza di tutti i Destinatari dello stesso oltre che dei soggetti interessati che entreranno successivamente in rapporto con la Società. L'osservanza di tutte le disposizioni contenute nel presente Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali previste per i Dipendenti ed i Collaboratori della Società.

Il Codice è disponibile e consultabile sui canali messi a disposizione dei Destinatari e ogni suo aggiornamento viene comunicato ai Destinatari tramite apposita comunicazione. Le disposizioni del Codice sono inoltre oggetto di formazione, con particolare riferimento ai neoassunti.

### **2.3 PRESIDIO E MONITORAGGIO DEL DOCUMENTO**

Il rispetto del presente Codice è oggetto di presidio e monitoraggio da parte di un Sistema dei Controlli Interni che vede coinvolte diverse funzioni che operano, con ruoli specifici, ai vari livelli in cui è articolata la cosiddetta “piramide dei controlli”: nell’ottica di una segregazione delle funzioni esistono strutture aziendali che effettuano controlli sia nell’ambito dei processi operativi (controlli di primo livello), che ad un livello superiore (controlli di secondo livello). Al vertice di tale gerarchia si colloca la Funzione di Internal Audit che presidia tutto il sistema dei controlli interni. Flowe, consapevole di come sia fondamentale uno spirito collaborativo da parte dei dipendenti e dei collaboratori nella creazione di una cultura orientata al controllo e al rispetto sostanziale dei presidi definiti, individua non solo specifici attori deputati ad un ruolo chiave nel Sistema dei Controlli Interni, ma richiede anche a tutti di partecipare attivamente e responsabilmente a conformare la propria attività lavorativa alle procedure, alle policy, ai regolamenti adottati in materia di controlli e verifiche.

Le attività di controllo sono pianificate secondo le metodologie in uso presso ciascuna unità aziendale e regolarmente indirizzate verso le aree caratterizzate da maggior rischio aziendale, svolte con la massima cura e diligenza e adeguatamente documentate al fine di garantire al Consiglio di Amministrazione un’adeguata informativa in merito all’esito delle indagini svolte sulle sospette violazioni delle regole di Condotta e delle eventuali azioni disciplinari comminate. I responsabili delle strutture sono tempestivamente informati di eventuali problematiche emerse nell’ambito delle attività di controllo di secondo e terzo livello.

## **3 COME PRENDERE BUONE DECISIONI**

Il Codice non è un documento esaustivo e non pretende di dare risposta a tutti i dubbi o di delineare tutte le fattispecie in ambito comportamentale. In caso di dubbio, è opportuno consultare il proprio responsabile gerarchico e, in casi particolari, le funzioni competenti a seconda della fattispecie.

Quando ci si trova di fronte ad una decisione etica difficile può essere di aiuto porsi delle semplici domande:

- È coerente con le Finalità di Beneficio presenti nello statuto di Flowe?
- In linea alla Purpose di Flowe?
- È coerente con il Codice Etico, il Codice di Condotta, le policy e le procedure di Flowe?
- È in linea con i Valori della Società?
- Sono in grado di giustificare al mio responsabile questa decisione? E se dovessi farlo con le persone toccate dalla stessa decisione?
- Sto creando valore per i clienti e lo sto trattando in modo corretto?

- La mia decisione consentirà a Flowe, ai clienti e agli azionisti di evitare perdite e danni, anche reputazionali?

Se la risposta è “no” anche ad una sola domanda, occorre prendere in considerazione di agire diversamente o chiedere consiglio al proprio responsabile e/o alla Funzione Compliance.

#### **4 PRESCRIZIONI DEL CODICE DI CONDOTTA**

Di seguito si riportano gli ambiti disciplinati dal Codice di Condotta.

Per garantire maggiore chiarezza e concretezza verranno anche riportati alcuni esempi (Q&A, focus) relativi a comportamenti non coerenti con le prescrizioni del Codice di Condotta, declinati nel presente documento.

Le esemplificazioni proposte hanno unicamente fine illustrativo, senza alcun obiettivo di esaustività.

#### **4.1 OBBLIGHI DI CONDOTTA NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA**

---

I Destinatari sono tenuti a svolgere la propria attività in conformità del diritto applicabile e dei valori aziendali di Flowe. Oltre a rispettare i requisiti giuridici e regolamentari e le politiche interne, i Destinatari sono chiamati a comportarsi in modo onesto e integro e a svolgere i propri doveri con la dovuta capacità, attenzione e diligenza sia nei luoghi di lavoro che all'esterno.

I Destinatari si astengono inoltre dal tenere condotte che non siano compatibili con gli incarichi svolti, o che possano compromettere la reputazione e l'immagine di Flowe.

In tale ottica ed a titolo esemplificativo, essi si astengono dal praticare attività potenzialmente pregiudizievoli per la propria situazione finanziaria (quali, ad esempio, gioco d'azzardo, scommesse) o comunque non lecite o normalmente ritenute scorrette.

### **RICORDATI...**



Agisci con integrità nei rapporti con la clientela, i colleghi e gli azionisti, rispettando il Codice e applicandone in ogni circostanza gli standard contenuti. Ove necessario, devi sollevare dubbi, porre domande e segnalare preoccupazioni.

Agire in modo etico non è soltanto la cosa giusta da fare, ma è anche il modo appropriato di condurre un rapporto commerciale: soddisfa gli interessi dei clienti e degli azionisti e garantisce un successo duraturo. Nelle decisioni e nella definizione delle linee d'azione devi farti guidare da ciò che è giusto, non solo da ciò che è consentito.

## **4.2 CONSAPEVOLEZZA E GESTIONE DEL RISCHIO**

---

I Destinatari rivestono un ruolo fondamentale nella costruzione di una Società più forte, resiliente e sostenibile e contribuiscono in prima persona alla gestione dei rischi su base quotidiana.

Flowe mira a rafforzare una cultura di forte consapevolezza e percezione del rischio, in un contesto ove i Destinatari sono consapevoli che saranno ritenuti responsabili delle proprie azioni riguardanti il comportamento relativo all'assunzione di rischi dell'ente.

A tal riguardo, le attività vengono svolte garantendo il pieno rispetto della propensione al rischio stabilita, delle politiche di rischio definite e in coerenza con le rispettive responsabilità del personale.

I Destinatari comprendendo e adottano una visione olistica dei rischi che possono essere insiti nelle proprie azioni e decisioni e li gestiscono in linea con le policy e le procedure adottate dalla Società, tenendo in considerazione la sua propensione al rischio e la sua capacità di rischio.

I Destinatari segnalano prontamente le situazioni non conformi osservate tramite i canali Whistleblowing (cfr. par. 6 - Il Sistema Interno di Segnalazione Whistleblowing).



#### RICORDATI...

- ✓ Devi essere consapevole e attenerti agli standard, alle policy ed alle procedure adottati da Flowe per la gestione dei rischi
- ✓ Devi tempestivamente comunicare i rischi riscontrati al responsabile o agli stakeholder pertinenti
- ✓ Devi incoraggiare ad esporre i diversi punti di vista e favorire le sfide costruttive
- ✓ Devi essere proattivo, attento e lungimirante nella valutazione dei rischi

**Se non sei certo di agire correttamente, fermati, chiedi aiuto e parla apertamente.**

### 4.3 FORMAZIONE DEI DIPENDENTI E COLLABORATORI

---

Flowe cura il costante aggiornamento professionale dei propri dipendenti e collaboratori, affinché i medesimi dispongano delle conoscenze e della preparazione necessarie per lo svolgimento ottimale delle mansioni e degli obiettivi di loro competenza.

I Destinatari si impegnano a completare tempestivamente le iniziative di formazione programmate dalla Società, rispettandone le scadenze anche al fine di ottemperare ai requisiti e alle certificazioni richieste dalla normativa esterna in relazione al ruolo ricoperto.

La Formazione contribuisce a promuovere iniziative e strumenti atti a favorire la conoscenza delle leggi e delle regolamentazioni vigenti e l'osservanza dei principi generali di condotta di cui al presente Codice, a tutela della correttezza, dell'integrità e della reputazione di Flowe e di tutti i Destinatari.

È responsabilità individuale conoscere la normativa interna necessaria a consentire il corretto svolgimento dei propri incarichi e mansioni, nonché ogni altra normativa afferente al proprio ruolo e attività, e a seguirne costantemente l'aggiornamento, avvalendosi in particolare degli strumenti messi a disposizione da Flowe, così da adottare comportamenti conformi alle politiche aziendali e al complesso dei valori e dei principi contenuti nel Codice Etico.



## COS'È LA FORMAZIONE DEL PERSONALE?

Con formazione del personale si intende l'insieme delle attività con le quali un'azienda fornisce le competenze necessarie ai propri dipendenti con particolare riguardo alla conoscenza delle normative e agli obblighi di legge.

La formazione riguarda sia l'acquisizione delle competenze necessarie per svolgere la propria attività sia il costante aggiornamento professionale ed accompagna i dipendenti nei loro percorsi di crescita o cambiamenti organizzativi e tecnologici dell'azienda, utilizzando gli strumenti di volta in volta più adeguati (corsi di formazione in presenza, corsi online, documentazione video e supporti informatici, etc.).



### RICORDATI...

**La formazione continua è sia un arricchimento personale che professionale!**

## 4.4 LIBERA CONCORRENZA E ANTITRUST

I Destinatari si impegnano a osservare rigorosamente le leggi sulla concorrenza e sull'antitrust e la policy interna in materia.

Le leggi antitrust favoriscono la libera concorrenza rendendo illecite alcune pratiche anticoncorrenziali. Le pratiche coperte dalle leggi antitrust abbracciano un ampio spettro di comportamenti distorsivi del mercato. Tali comportamenti includono accordi e pratiche tese a limitare la concorrenza, abusi di posizione dominante, operazioni di concentrazione che comportano la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante in modo tale da eliminare o ridurre in misura sostanziale e duratura la concorrenza, scambio di informazioni "sensibili", l'assunzione o all'esercizio di cariche tra imprese o gruppi di imprese concorrenti operanti nei mercati del credito, assicurativo e finanziario.

I Destinatari comprendono i concetti di base delle norme antitrust e i limiti che esse possono imporre alle proprie attività e devono saper identificare le attività o le condotte a rischio.

I Destinatari, a titolo esemplificativo:

- evitano lo scambio, anche indiretto, di informazioni commercialmente sensibili che non siano liberamente disponibili sul mercato durante eventuali riunioni o contatti con imprese concorrenti;

- in caso di partecipazione ad una riunione, incontro istituzionale o gruppo di lavoro di una associazione di categoria o di gruppi simili, prendono visione dell'ordine del giorno con l'obiettivo di verificare che tra gli argomenti non vi siano questioni rilevanti per la concorrenza, evitando in tale caso di partecipare alla riunione stessa;
- segnalano tempestivamente tutte le situazioni che possono comportare una violazione della normativa antitrust.



### RICORDATI...

**Prevenire i rischi di Antitrust significa preservare la competitività del mercato, a vantaggio dei nostri clienti e fornitori. Poichè la normativa Antitrust si applica a business e funzioni diverse, tutti i dipendenti e collaboratori devono rispettarne pienamente le regole.**

Le conseguenze delle violazioni antitrust sono gravi e di vasta portata. Le violazioni delle leggi antitrust possono avere delle conseguenze serie, incluse gravi sanzioni economiche per la Società.

Infatti, la mancata osservanza delle norme antitrust potrebbe produrre anche altre gravi conseguenze, tra cui:

- danni reputazionali;
- risarcimenti alle parti danneggiate;
- annullamento o sospensione dei contratti.



### Q&A – Domande e risposte

**D.** Sto partecipando ad una riunione dell'associazione di categoria e un collega di altro intermediario inizia a condividere alcune considerazioni in riferimento a dei prezzi/costi che il suo istituto avrebbe applicato al nuovo prodotto, prossimo alla commercializzazione. Cosa devo fare?

**R.** Abbandona la riunione e assicurati che tale comportamento venga verbalizzato. Si devono evitare accordi anticoncorrenziali con i concorrenti, se qualcuno inizia una discussione sulla ripartizione di clienti o aree geografiche, prezzi o altre questioni che possono creare squilibri nella concorrenza, tale comportamento è considerato inappropriato in base alle leggi Antitrust.

**PER SAPERNE DI PIU'** - Leggi *"Policy per la prevenzione e gestione del rischio di non conformità alla normativa "antitrust" e pratiche commerciali scorrette"*

#### 4.5 CORRETTEZZA PROFESSIONALE

---

I Destinatari esplicano l'azione concorrenziale entro i limiti della lealtà e della correttezza professionale e nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni delle Autorità di Vigilanza, evitando ogni condotta idonea a causare un pregiudizio, anche solo di immagine, agli altri operatori di mercato o ai Clienti di questi.

#### 4.6 RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

---

I soggetti preposti ai rapporti con le Autorità si comportano con la massima correttezza, integrità e indipendenza nello svolgimento delle attività di propria competenza.

La nostra Società si impegna a intrattenere un rapporto aperto e trasparente con le Autorità di Controllo e a favorire la cooperazione basata sulla fiducia.

Il mancato rispetto di questo principio potrebbe condurre a delle sanzioni normative, a un danno reputazionale e/o a considerevoli sanzioni economiche.

A mero titolo esemplificativo, nei relativi rapporti con le Autorità occorre:

- a) rispondere alle richieste da parte dell'Autorità in modo aperto e tempestivo;
- b) divulgare informazioni o documenti, quando richiesto;
- c) partecipare a riunioni e colloqui, quando richiesto;
- d) non fornire informazioni, registrazioni o spiegazioni false, inaccurate o fuorvianti;
- e) non distruggere, nascondere o rendere irraggiungibili informazioni o documenti;
- f) non adottare comportamenti evasivi, fuorvianti o ostruttivi.

#### RICORDATI...



Se ricevi comunicazioni da parte di un'Autorità e non sei un soggetto preposto a tale attività, le stesse devono essere prontamente portate all'attenzione della Funzione Compliance che reindirizzerà le comunicazioni al referente principale pertinente.

#### 4.7 SPENDITA DEL NOME DELLA SOCIETÀ

---

I Destinatari non sono autorizzati alla realizzazione di iniziative personali (individuali o collettive) che prevedano l'utilizzo del nome, del logo e degli strumenti di comunicazione di Flowe, salvo preventiva autorizzazione dai Vertici aziendali, nelle forme previste dalla normativa interna.



## Q&A – Domande e risposte

**D.** L'allenatore della squadra di mio figlio mi chiede di sponsorizzare la squadra con il logo di Flowe sulle magliette, posso farlo?

**R.** Sì, ma le iniziative personali di sponsorizzazione che prevedono l'utilizzo del nome e del logo di Flowe devono essere preventivamente autorizzate.

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi *"Policy Digital Media"*, *"Policy per la gestione delle campagne pubblicitarie, eventi e materiali pubblicitari"*

## 4.8 SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE

I Destinatari si prendono cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, anche qualora prestato in remoto, su cui ricadono gli effetti delle proprie azioni o omissioni, conformemente alla loro formazione, alle istruzioni ed ai mezzi forniti dalla Società<sup>1</sup>.

Al fine di prevenire eventuali infortuni sul lavoro e dare attuazione agli obblighi di legge previsti in ambito salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e tutela dell'ambiente, i destinatari sono tenuti, ciascuno in relazione ai propri ruoli e responsabilità, ad attenersi scrupolosamente a quanto prescritto nell'apposita Policy aziendale in tema di "Salute Sicurezza e ambiente" nonché alle procedure ad essa correlate per lo svolgimento delle proprie attività lavorative.

Questo significa, ad esempio, partecipare alle esercitazioni di sicurezza e ai programmi di formazione organizzati dal Datore di Lavoro e segnalare situazioni suscettibili di costituire un rischio per la sicurezza sul posto di lavoro al settore che si occupa di Salute e Sicurezza aziendale. È inoltre obbligatorio effettuare le visite mediche ai fini di accertare l'idoneità alla mansione ricoperta.

Tutti i lavoratori sono tenuti a contribuire al Sistema di Gestione di Salute Sicurezza e Ambiente partecipando per quanto di propria competenza secondo quanto definito dalle procedure in vigore.

I dipendenti e i collaboratori sono altresì tenuti a rispettare le indicazioni attinenti al corretto smaltimento dei rifiuti; ove persistano dubbi sono invitati a consultare le strutture aziendali competenti.

<sup>1</sup>Cfr. D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (cd. "Testo unico in materia di sicurezza sul lavoro"), art. 20 "Obblighi dei lavoratori", comma 1.

A tal riguardo si chiede, da parte dei dipendenti, un impegno concreto nell'adottare comportamenti sostenibili e che assicurano la corretta applicazione delle procedure poste in essere da Flowe, anche in relazione alla raccolta differenziata, al corretto utilizzo delle stampanti e alla riduzione dei consumi di carta.



## Q&A – Domande e risposte

**D1.** Nel percorso che effetto per arrivare in ufficio ho notato che ci sono degli scatoloni che sono posizionati di fronte all'uscita di emergenza. Cosa fare?

**R1.** Il corretto comportamento è quello di segnalare all'ufficio che si occupa di Sicurezza Aziendale al fine di attivare i presidi per la rimozione dell'oggetto che potrebbe compromettere la salute dei lavoratori in caso di necessità di evacuazione.

**D2.** Mi hanno inoltrato un documento di 200 pagine. Posso stamparlo?

**R2.** Tutela l'ambiente e segui alcune semplici raccomandazioni:

- procedi alla stampa e fai fotocopie solo quando effettivamente necessario;
- cerca di ottimizzare lo spazio della pagina per impiegare un numero minore di fogli;
- prima di effettuare una stampa, visualizza l'anteprima al fine di verificare che tutto corrisponda a ciò che si desidera riprodurre;
- non stampare documenti che possono essere consultati a video.

**PER SAPERNE DI PIU'** - Leggi la *"Policy di Salute Sicurezza e Ambiente"*.

## RICORDATI...



- Tutela la tua salute! Il dipendente è tenuto, ai sensi di legge, a presentarsi per la visita medica periodica al fine di attestare l'idoneità alla mansione. La sua mancata effettuazione comporta un'inadempienza per l'azienda.
- Effettua i corsi in tema di Salute e Sicurezza entro le tempistiche previste.

La loro mancata effettuazione comporta un'inadempienza per l'azienda e anche per il lavoratore". Per qualsiasi domanda puoi contattare la struttura che si occupa di Sicurezza Aziendale.

#### **4.9 OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO SUL WEB E NELL'UTILIZZO DI STRUMENTI INFORMATICI AZIENDALI**

I Destinatari, nell'esercitare attività di comunicazione attraverso piattaforme *online* e altri mezzi di comunicazione disponibili sul web con finalità personali, professionali, si attengono alle indicazioni presenti nella "Policy Digital Media" e nella relativa normativa interna di attuazione, al fine di non arrecare pregiudizio, con le proprie condotte, all'immagine, ai valori ed alla reputazione professionale della Società

In particolare, la "Policy Digital Media" stabilisce:

- le regole cui attenersi durante la comunicazione nel mondo digitale (es.: forum, blog, X, Facebook, LinkedIn, etc.);
- le regole cui attenersi durante la comunicazione e l'interazione sulle pagine e profili istituzionali di Flowe sui Social Media e più in generale nel mondo digitale;
- i principi generali di relazione con i soggetti influenti del web che non siano giornalisti (c.d. blogger, influencer, etc.).

Con riguardo alla Presenza Digitale, i Destinatari si attengono alle seguenti linee guida:

- non utilizzare l'indirizzo e-mail professionale per registrare o creare account personali sui social network e più in generale su servizi online non autorizzati dall'azienda;
- non utilizzare loghi o marchi della Società per i profili personali sui social network;
- non utilizzare una qualifica non corrispondente alla propria reale posizione ricoperta all'interno della Società; usare nome e cognomi reali, evitando l'aggiunta di riferimenti, contrazioni o acronimi che rimandino al Gruppo Mediolanum (es.: BM, BMed, FB, BancaMed, FBO, etc.);
- in caso sia reso pubblico il proprio legame lavorativo con Flowe, astenersi dall'iscrizione a social network dalla dubbia reputazione;
- non usare foto attinenti a prodotti, loghi, marchi di Flowe, come foto del proprio profilo personale; è possibile divulgare e discutere solamente informazioni rese pubblicamente (e lecitamente) disponibili;
- indicare chiaramente che il punto di vista espresso non rappresenta necessariamente quello di Flowe; rispettare le condizioni di utilizzo del social network/sito/blog che si frequentano, così come i diritti di autore e la privacy;
- in caso di segnalazioni da parte di soggetti terzi intercettate online oppure ricevute sulle proprie pagine/canali internet personali, rimandare il soggetto terzo ai Canali Istituzionali, riportando eventualmente il contenuto della segnalazione all'Ufficio che si occupa di Marketing Digitale;
- non utilizzare o divulgare le informazioni confidenziali ottenute in qualità di dipendente o collaboratore di Flowe, comprese informazioni inerenti alle strutture organizzative o logistiche;
- sui social, non taggare il profilo di Flowe in contenuti che possano compromettere o ledere l'immagine dell'azienda;
- non commentare o pubblicare materiale che potrebbe danneggiare la propria reputazione o quella di Flowe;
- non adottare iniziative autonome di reclutamento di dipendenti o collaboratori salvo preventiva autorizzazione da parte delle competenti funzioni aziendali;

- evitare l’inserimento di opinioni/recensioni fittizie sui siti/portali dedicati all’aggregazione delle stesse (es. Trustpilot, Play Store, App Store, etc.).



#### **RICORDATI...**

**Usate il buon senso nell’utilizzare i social media e altre attività online, anche su questioni di carattere personale.**

Postare su internet e/o sui social media siti che fanno riferimento a Flowe, alle vostre responsabilità, ai clienti o ai colleghi potrebbe avere un impatto non solo su di voi ma anche sulla Società stessa e potrebbe rappresentare una violazione delle leggi sulla privacy, un abuso di informazioni riservate o una violazione di altre policy.

#### **4.10 PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

---

I Destinatari, nei limiti delle proprie mansioni o funzioni, sono tenuti a rispettare:

- la normativa esterna in materia di tutela del diritto d’autore e della proprietà intellettuale
- la proprietà intellettuale, i sistemi informativi, i dispositivi, i manuali e i video, la conoscenza, i processi, la tecnologia, il know-how e, in generale, tutto ciò che sia stato sviluppato o creato all’interno di Flowe.

In particolare, i Destinatari non devono:

- duplicare o detenere copie non autorizzate di software o manualistica in violazione dei relativi contratti di licenza;
- installare e/o utilizzare programmi software sui personal computer non autorizzati; l’eventuale autorizzazione per installazione/utilizzo di programmi software sui pc va richiesta all’ufficio preposto;
- utilizzare nei locali del Gruppo e comunque a fini aziendali, personal computer contenenti software copiati abusivamente o non autorizzati.

#### **4.11 PROTEZIONE DEI DATI**

---

La raccolta, l’utilizzo, il recupero e il trasferimento delle informazioni della clientela devono rispettare le leggi sulla protezione dei dati, le nostre policy e tutti gli obblighi contrattuali.

La riservatezza nella gestione del rapporto con la clientela è un aspetto fondamentale da preservare in ogni circostanza. Non è consentito raccogliere, processare o utilizzare dati personali a meno che non siate stati autorizzati a farlo. I dati personali possono essere

ottenuti solo per scopi legittimi e devono essere trattati in modo corretto e conforme alla normativa. I dati devono essere conservati per il periodo necessario e devono essere rilevanti per le finalità per le quali sono stati raccolti. Tutti i dati devono essere messi in sicurezza per evitare l'accesso non autorizzato, la modifica, la trasmissione, la pubblicazione, la perdita o il danno.

Le strutture che presidiano il trattamento dei dati personali devono essere informate di qualsiasi progetto che riguardi il trattamento dei dati personali in modo da rispettare i requisiti normativi e prevenire danni reputazionali.

Errori, irregolarità e violazioni devono essere segnalati immediatamente al proprio responsabile.



### Q&A – Domande e risposte

**D.** Posso sfruttare il tempo che trascorro sui mezzi pubblici per portarmi avanti col lavoro?

**R.** Gli schermi dei computer portatili senza filtri privacy possono essere facilmente letti dagli altri passeggeri. Non lavorare su documenti riservati in condizioni del genere. Lo stesso vale per tablet e smartphone.

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi la *"Privacy Policy"*



### RICORDATI...

I dati personali sono:

- raccolti e trattati per finalità determinate, esplicite e legittime;
- mantenuti corretti e aggiornati;
- conservati per un tempo non superiore a quello richiesto per il raggiungimento delle finalità del trattamento;
- trattati in modo da garantire la loro sicurezza.

## 4.12 OBBLIGO DI RISERVATEZZA

---

### 4.12.1 Obbligo di riservatezza

Ai Destinatari è fatto divieto di rivelare a terzi, se non per motivi strettamente connessi all'esercizio delle proprie funzioni e secondo le vigenti Policy e normative aziendali, le

informazioni riservate e/o confidenziali acquisite dai Clienti o di cui siano venuti a conoscenza nello svolgimento o comunque in virtù della propria attività.

#### **4.12.2 Utilizzo di informazioni privilegiate**

Le informazioni privilegiate acquisite dai soggetti con cui Flowe ha in essere un rapporto di collaborazione professionale in relazione ai compiti da loro svolti vanno trattate nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, nonché della relativa regolamentazione interna.

In particolare, i Destinatari assicurano la massima riservatezza in relazione alla diffusione di notizie o informazioni attinenti al patrimonio informativo aziendale o inerenti alla loro attività, di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito del proprio ruolo, rispettando le normative e le procedure interne previste. Inoltre:

- coloro che vengono in possesso di informazioni privilegiate attinenti a (i) il Gruppo, (ii) gli strumenti finanziari da queste emessi, (iii) le società clienti e (iv) gli strumenti finanziari da queste emessi, sono tenuti ad attenersi alle norme in materia di abusi di mercato e di gestione e divulgazione delle informazioni privilegiate, materie disciplinate anche da specifiche procedure interne;
- le informazioni che presentano le caratteristiche di confidenzialità e riservatezza possono essere gestite nell'ambito delle funzioni degli uffici di Flowe:
  - solo per motivi strettamente legati alle funzioni e ai processi aziendali ricoperti;
  - avendo riguardo alla effettiva esigenza di gestirle;
  - garantendo la dovuta diligenza per salvaguardarne la riservatezza;
- sono vietati utilizzi di informazioni riservate, privilegiate e confidenziali ricevute dai clienti:
  - per attività che possano configurare un interesse proprio o di terzi;
  - per perfezionare operazioni personali o per conto terzi, anche avvalendosi della collaborazione di terze parti,
  - per far compiere a terzi eventuali operazioni sulla base delle informazioni medesime;
- sono vietati comportamenti da parte dei Destinatari del Codice che possano anche solo potenzialmente arrecare conseguenze sfavorevoli a terzi investitori, derivanti dall'utilizzo di informazioni confidenziali o finalizzate a falsificare il regolare meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari (Market Abuse).

#### **4.12.3 Trattamento di documenti contenenti informazioni privilegiate, riservate o confidenziali**

Gli atti e i documenti di pertinenza di Flowe, ivi compresi i documenti di lavoro, che siano nella disponibilità dei Destinatari, contenenti informazioni privilegiate, riservate o confidenziali, non possono essere scaricati, trasferiti o copiati dalle applicazioni/sistemi aziendali ad applicazioni/sistemi non aziendali.

Non è consentito eseguire copia/invio di tali informazioni da sistemi/caselle e-mail aziendali a caselle e-mail private ed a sistemi esterni non gestiti/autorizzati dall'Azienda quali, ad esempio, sistemi di storage in Cloud, portali di file sharing e supporti esterni di memoria diversi da quelli messi a disposizione ed autorizzati dall'Azienda (es. Sharepoint e OneDrive in ambiente Cloud O365). Qualora il Destinatario non disponga di apparecchiature

informatiche fornite da Flowe, in relazione a tali atti e documenti andranno comunque garantiti livelli di sicurezza informatica coerenti con le vigenti Policy aziendali in materia.

#### 4.12.4 Interruzione del rapporto con le società del gruppo

In caso di interruzione del rapporto di lavoro così come in costanza dello stesso, ai Destinatari è vietato divulgare ed utilizzare - come pure agevolare la divulgazione o l'utilizzo da parte di terzi - qualsiasi informazione, notizia, documento o materiale di qualsiasi tipo comunque relativo a Flowe di cui sia venuto in possesso in ragione del rapporto con esso e che rivesta carattere riservato (inclusi software, hardware, libri, moduli, scritti, stampati, relazioni, atti, patti o contratti, anche in bozza, calcoli, tabelle, prospetti, progetti, programmi, disegni, dati contabili, statistici e amministrativi ovvero dati o informazioni riferiti verbalmente) salvo che:

a) venga obbligato in tal senso dalla legge o da un ordine impartito dalla pubblica autorità; e/o b) sia espressamente autorizzato dalla Società; e/o c) i Dati Riservati siano altrimenti divenuti di dominio pubblico.

#### 4.12.5 Consultazione di informazioni sui clienti

Ai Destinatari è fatto divieto di interrogare o consultare fonti informative sui rapporti in essere fra i Clienti e Flowe, inclusi quelli dei dipendenti del Gruppo di appartenenza, se non per motivi di servizio.

#### 4.12.6 Operazioni in attesa di esecuzione

I Destinatari si astengono dall'utilizzare in modo scorretto e inappropriato informazioni relative ad ordini disposti dalla Clientela in attesa di esecuzione, di cui abbiano avuto conoscenza nello svolgimento della propria attività.



#### Q&A – Domande e risposte

**D1:** Sono venuto a conoscenza che un Cliente di Flowe, famoso imprenditore di fama internazionale, sta firmando un accordo con una società. Un mio amico, giornalista, mi chiede delle informazioni in via confidenziale. Posso dare le informazioni in anteprima al mio amico?

**R1:** No. Le informazioni sui clienti devono essere gestite con riservatezza. Sarebbe una grave violazione della fiducia del cliente rivelare questa informazione al di fuori della Società.

**D2:** Sono venuto a sapere che Flowe sta valutando l'acquisizione di una piccola azienda quotata in borsa. Come dipendente o collaboratore della Società, posso comprare azioni di questa azienda in previsione dell'acquisizione? Posso condividere questa informazione con mia cugina in modo che anche lei compri le azioni?

**R2:** No. Svolgere operazioni sulla base di informazioni privilegiate o rivelarle ad altri è illegale e costituisce una violazione del Codice.



### RICORDATI...

- Quando lasci l'ufficio rimuovi sempre i **documenti importanti** dalla scrivania e riponili negli armadietti.
- **Controlla sempre** attentamente lo scambio di e-mail, gli allegati e i destinatari prima di inoltrare un messaggio.

#### 4.13 OPERAZIONI PERSONALI

---

Ai Destinatari è vietato porre in essere operazioni su strumenti finanziari che costituiscono violazione della disciplina relativa all'abuso di informazioni privilegiate e manipolazione del mercato, ovvero implicano l'abuso o la divulgazione scorretta di informazioni confidenziali riguardanti clienti o loro operazioni, ovvero sono suscettibili di confliggere con gli obblighi che incombono sul Gruppo in relazione alla prestazione dei servizi di investimento e accessori alla clientela. I Destinatari quindi:

- non possono effettuare, anche per interposta persona, operazioni di compravendita di strumenti finanziari derivati, ad eccezione di quelli che hanno finalità non speculative;
- non possono effettuare, anche per interposta persona, operazioni su strumenti finanziari ponendosi in contropartita dei clienti del Gruppo;
- non possono effettuare operazioni nelle quali abbiano comunque un interesse personale in conflitto con quello del cliente;
- non possono avere rapporti co-intestati o deleghe ad operare su rapporti bancari con clienti del Gruppo al di fuori delle casistiche espressamente ammesse dalla normativa aziendale (es. rapporti di parentela fra i contestatari).

Inoltre, in relazione al personale dipendente del Gruppo, è fatto divieto, all'interno dell'orario lavorativo, di aprire e chiudere posizioni nella stessa giornata su uno stesso titolo (divieto dell'operatività *intra-day*).

In ogni caso, ad integrazione delle restrizioni sopra elencate, è altresì fatto divieto di effettuare operazioni che, per numero o frequenza, siano tali da distogliere il Destinatario che le effettua dall'assolvimento dei propri compiti aziendali.

La normativa interna, in aggiunta, prevede ulteriori divieti applicabili ad alcune categorie di Destinatari rientranti in specifiche strutture aziendali che per caratteristiche delle attività svolte sono maggiormente esposte ai rischi di violazione della disciplina in tema di abusi di mercato e conflitti di interessi. I Destinatari appartenenti a tali categorie sono soggetti anche

all’obbligo di notifica preventiva delle operazioni personali consentite che intendono effettuare, a sensi della vigente Policy in materia di operazioni personali.

## Q&A – Domande e risposte



**D1.** Oggi ho comprato 2000 azioni Mediolanum. Il titolo sta guadagnando, posso venderle in giornata?

**R1.** No. Si tratta di operazione intra-day e costituisce una violazione del Codice

**PER SAPERNE DI PIU’- Leggi la “Policy in materia di operazioni personali”**

## 4.14 CONFLITTI DI INTERESSE

### 4.14.1 Astensione da condotte in potenziale conflitto di interessi

Un conflitto di interesse sorge qualora il perseguimento degli interessi di un Destinatario possa influire negativamente su quelli di Flowe o dei loro Clienti.

I Destinatari sono tenuti a prestare particolare cura ed attenzione affinché siano ridotte al minimo le possibilità di realizzare attività personali che confliggano, anche in via meramente potenziale, con gli interessi di Flowe e dei Clienti.

I medesimi soggetti nell’esercizio delle rispettive funzioni sono chiamati ad astenersi, altresì, da condotte che siano in grado di interferire con la propria capacità di assumere decisioni in condizioni di piena imparzialità, al fine di perseguire il miglior interesse di Flowe, dei loro Clienti e dei potenziali Clienti.

In base alla rilevanza dei potenziali conflitti, Flowe adotta per la gestione misure standard (es. barriere informative) e individua misure aggiuntive per situazioni specifiche, come previsto nelle Policy in materia di gestione dei conflitti di interesse.

### 4.14.2 Conflitti di interesse del personale e degli esponenti

Flowe vigila, sulla base della Policy di gestione dei conflitti di interesse degli esponenti e del personale, per l’individuazione delle situazioni di conflitto di interessi (anche solo potenziali) che potrebbero ledere l’indipendenza ed integrità di giudizio degli esponenti e del personale medesimo e, conseguentemente, evitare che la presenza di conflitti di interesse possa incidere in modo negativo sugli interessi dei Clienti, o potenziali Clienti, e di Flowe.

Gli esponenti e i dipendenti, qualora vengano a conoscenza di una situazione di conflitto tra il loro interesse (ivi compreso quello dei soggetti connessi o degli stretti familiari) e l’interesse di Flowe, rispettano la normativa, esterna e interna, tempo per tempo vigente, a tutela e difesa dell’interesse dei clienti e di Flowe, dandone notizia internamente, prima che siano

assunte obbligazioni contrattuali, al proprio responsabile gerarchico o al Presidente dell'organismo di cui è membro, in modo da poterla gestire in modo appropriato.

Qualora le misure generali e specifiche di gestione adottate non siano ritenute sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che il rischio di nuocere agli interessi dei Clienti e della Società sia evitato, è prevista un'individuazione di presidi e misure ulteriori di attenuazione e gestione o una modifica degli specifici compiti e ruoli attribuiti al soggetto interessato, ivi comprese le eventuali deleghe.

In relazione a tutte le tipologie di conflitto che possono sorgere in occasione di operazioni con Parti Correlate del Gruppo, restano fermi i presidi e le modalità di gestione degli stessi disciplinati nell'ambito della relativa policy.

#### **4.15 TUTELA DEL CLIENTE**

---

Nel rapporto con i Clienti, i Destinatari sono tenuti ad adottare un comportamento ispirato ai principi di trasparenza, lealtà, diligenza e correttezza, evitando qualsiasi condotta che possa originare un abuso della buona fede o inesperienza del Cliente, in linea con i principi definiti nelle Linee Guida in materia di tutela della Clientela.

Si ritiene pertanto indispensabile che i rapporti con la clientela siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza, al fine di permettere al Cliente di comprendere le caratteristiche ed il valore di tutti i prodotti e servizi offerti;
- all'offerta di prodotti e servizi in linea con le esigenze, le aspettative e gli interessi del Cliente;
- al mantenimento di elevati standard di qualità dei propri servizi e alla massimizzazione della soddisfazione della Clientela;
- ad evitare il rischio di incorrere in pratiche commerciali scorrette, ovvero pratiche di vendita aggressive o ingannevoli, fornendo informazioni non corrispondenti al vero o in grado di ingannare i clienti, attuali o potenziali, sulle caratteristiche dei prodotti e servizi;
- ad un tempestivo riscontro e risoluzione dei reclami e lamentele pervenuti, in quanto rappresentano un'opportunità di miglioramento in termini di soddisfazione dei Clienti;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno.

A mero titolo esemplificativo, allo scopo di tutelare gli interessi e il patrimonio dei clienti, nei relativi rapporti occorre:

- a) valorizzare ogni informazione sul Cliente, nel pieno rispetto dei vincoli posti dalla normativa in materia di gestione dei dati personali, anche ulteriore rispetto a quelle acquisibili attraverso appositi questionari, utile per meglio comprenderne i bisogni e gli obiettivi verso cui orientare la scelta dei prodotti e servizi offerti;

- b) esporre chiaramente al Cliente la natura, le caratteristiche, i rischi, i limiti, i costi complessivi e ogni altra informazione ritenuta utile al fine di garantire una piena comprensione dei prodotti e servizi illustrati;
- c) adottare, in relazione all'esperienza e alla cultura finanziaria del Cliente, i possibili accorgimenti per fornirgli con la massima chiarezza tutti i necessari elementi di valutazione, favorendo così l'accrescimento della sua cultura finanziaria;
- d) non offrire denaro ai clienti per riconoscere loro interessi non previsti contrattualmente, rimborsare perdite e altre operazioni legate ai prodotti;
- e) proporre o consigliare al Cliente prodotti e servizi coerenti con le proprie caratteristiche, esigenze e bisogni;
- f) raccogliere e valutare informazioni sufficienti a fornire raccomandazioni adeguate rispetto alle specifiche conoscenze ed esperienze dei clienti e in linea con le loro esigenze, alla loro situazione finanziaria (incluse capacità di sopportare le perdite e tolleranza al rischio), alle loro preferenze di sostenibilità e ai loro obiettivi. In ogni caso, non è possibile raccomandare operazioni non adeguate al cliente;
- g) riscontrare tempestivamente le richieste del Cliente di trasferimento di conti di pagamento e relativi servizi accessori ad un altro intermediario, illustrando correttamente al medesimo le conseguenze che ne discendono, senza frapporre ostacoli o indugi non giustificati;
- h) segnalare tempestivamente alle Funzioni competenti eventuali oneri erroneamente o indebitamente addebitati per la loro tempestiva restituzione al Cliente.



### Q&A – Domande e risposte

**D1.** Posso fornire al cliente (o potenziale cliente) tutte le informazioni sui prodotti e i servizi, senza consegnare alcun documento appositamente predisposto da Flowe, oppure fornire le informazioni solo dopo un'eventuale operazione effettuata dal cliente?

**R1.** No, poiché le informazioni su prodotti e servizi devono essere fornite al cliente con congruo anticipo e usando i documenti precontrattuali predisposti dalla Società, per consentirgli di prendere una decisione consapevole e informata. I contenuti della documentazione fornita su supporto durevole sono rappresentati al cliente anche con una spiegazione chiara e dettagliata.

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi la *“Policy in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari”* e le *“Linee Guida in materia di tutela della Clientela”*

#### **4.16 CONFERIMENTO DI INCARICHI E PROCURE DA PARTE DELLA CLIENTELA**

---

##### **4.16.1 Divieto di ricevere procure e incarichi**

Fatti salvi i divieti legislativi e regolamentari in materia, i Destinatari non possono accettare dai Clienti procure od incarichi – ivi compresi incarichi di domiciliazione – ai fini della stipulazione di contratti o dell’esecuzione di operazioni, se non previa autorizzazione del Consiglio d’Amministrazione o dei soggetti da esso delegati. Flowe è tenuta a verificare che dal conferimento dell’incarico o della procura non derivino al cliente oneri altrimenti evitabili, ovvero vantaggi a danni di altri Clienti.

#### **4.17 CONTRASTO AL RICICLAGGIO E AL FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO**

---

I Destinatari si impegnano ad applicare i principi adottati da Flowe– contenuti nella Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo – al fine di evitare il coinvolgimento, anche inconsapevole, di Flowe in episodi di riciclaggio o finanziamento del terrorismo.

I Destinatari si astengono, in ogni caso, dall’effettuare operazioni che possano costituire riciclaggio di proventi da attività criminali o illecite in qualsiasi forma o modo, nonché finanziamento al terrorismo, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 231/07.

Ferme restando le “operazioni caratterizzate da importi insolitamente elevati ovvero rispetto alle quali sussistono dubbi circa le finalità cui le medesime sono, in concreto, preordinate”, le quali devono essere sempre portate alla attenzione della Funzione Antiriciclaggio dal dipendente che gestisce e amministra nel concreto i rapporti con la Clientela o dai dipendenti delle Strutture Operative nell’ambito dell’attività svolta, Flowe considera, indipendentemente dal profilo di rischio attribuito dal sistema di profilatura della Clientela, a più alto Rischio di riciclaggio le seguenti operazioni:

- a) Operazioni di versamento di contante o valori provenienti dall’estero di importo complessivo pari o superiore al controvalore di 10.000 euro;
- b) Operazioni che coinvolgano Paesi Terzi ad alto rischio;
- c) Operazioni relative a petrolio, armi, metalli preziosi, prodotti del tabacco, manufatti culturali e altri beni mobili di importanza archeologica, storica, culturale, religiosa o di raro valore scientifico, nonché avorio e specie protette;
- d) prodotti e pratiche commerciali di nuova generazione, compresi i meccanismi innovativi di distribuzione e l’uso di tecnologie innovative o in evoluzione per prodotti nuovi o preesistenti;

Nelle fattispecie sopra richiamate, è compito del dipendente che gestisce e amministra, nel concreto, i rapporti con la Clientela, svolgere l’Adeguata Verifica Rafforzata, raccogliendo informazioni documentate sulla Origine e/o la destinazione dei fondi.

Flowe è fortemente impegnato nell'evitare che i prodotti e i servizi offerti siano utilizzati per finalità criminali di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, promuovendo al loro interno una cultura improntata al pieno rispetto delle disposizioni vigenti e all'efficace assolvimento degli obblighi di collaborazione passiva, finalizzata a garantire la conoscenza approfondita della Clientela e la conservazione dei documenti relativi alle transazioni effettuate, e di collaborazione attiva, volta all'individuazione e segnalazione delle operazioni sospette di riciclaggio.



#### **Q&A – Domande e risposte**

**D.** Posso partecipare a progetti od operazioni che coinvolgono, direttamente o indirettamente e a qualsiasi titolo, Paesi soggetti a misure restrittive?

**R. No**, poiché tale attività può costituire una violazione della normativa applicabile in tema di sanzioni finanziarie e commerciali.

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi la *"Policy sul contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo"*



### RICORDATI...

Il riciclaggio e il finanziamento del terrorismo rappresentano fenomeni criminali che, anche in virtù della loro possibile dimensione transnazionale, costituiscono una grave minaccia per l'economia legale e possono determinare effetti destabilizzanti, soprattutto per il sistema bancario e finanziario.

La natura mutevole delle minacce del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, facilitata anche dalla continua evoluzione della tecnologia e dei mezzi a disposizione dei criminali, richiede un costante adattamento dei presidi di prevenzione e contrasto.

Il Riciclaggio di Denaro è il movimento intenzionale di denaro e/o beni derivanti da attività illegali e criminali all'interno del circuito finanziario e/o economico legale. Il tentativo di dissimulare la reale provenienza o proprietà dei fondi, di dissimulare la destinazione finale dei fondi e di eliminare le tracce delle operazioni effettuate costituisce parte del processo di riciclaggio.

I possibili reati sono definiti dalle leggi locali e possono comprendere, ad esempio, la falsificazione, la contraffazione, l'estorsione, la tratta di esseri umani, la rapina, forme di criminalità collegate alla droga, frode, corruzione, criminalità organizzata e terrorismo.

Per finanziamento del terrorismo si intende qualsiasi attività diretta, con ogni mezzo, alla fornitura, alla raccolta, alla provvista, all'intermediazione, al deposito, alla custodia o all'erogazione di fondi e risorse economiche, in qualunque modo realizzata, destinati ad essere, direttamente o indirettamente, in tutto o in parte, utilizzati per il compimento di una o più condotte con finalità di terrorismo, secondo quanto previsto dalle leggi penali, ciò indipendentemente dall'effettivo utilizzo dei fondi e delle risorse economiche

#### 4.18 ANTICORRUZIONE E ANTIFRODE

Flowe si impegna a rispettare tutte le leggi e le normative applicabili in materia di anticorruzione, sia nell'ambito pubblico che privato. Flowe si aspetta trasparenza e integrità in tutti i rapporti d'affari per evitare qualsiasi vantaggio illecito e per evitare di dare l'impressione che dipendenti e terze parti associate mettano in atto condotte discutibili.

Il rischio di corruzione può insorgere in numerose situazioni con le quali abbiamo a che fare tutti i giorni. Alcuni esempi sono: regali e inviti a eventi, rapporto con funzionari pubblici, rapporti con soggetti di aziende private clienti o potenziali clienti, roadshow, impiego di terze parti, fornitura di beni e servizi, pratiche di assunzione e acquisizioni. Rientra nelle responsabilità dei Destinatari prevenire, individuare e segnalare qualsiasi forma di corruzione collegata alle attività quotidiane.

Flowe non tollera la corruzione in nessuna sua forma: i Destinatari del Codice e le terze parti associate alle varie attività hanno il divieto di offrire, promettere, dare o autorizzare qualsiasi tipo di sollecitazione o accordo finalizzato a ricevere o accettare qualsiasi bene che costituisca corruzione o potrebbe essere percepita come tale.

Per frode si intende qualsiasi atto o omissione intenzionale, incluse dichiarazioni false o ingannevoli e altri tentativi di nascondere la realtà dei fatti, al fine di ricavare un vantaggio personale o aziendale o di evitare danni o perdite per sé stessi o per l'azienda.

La frode può essere commessa da una persona, da un gruppo di persone, o da una o più organizzazioni.



### Q&A – Domande e risposte

**D1.** Un fornitore mi ha offerto un weekend al mare. In cambio vorrebbe che abbreviassi la data di esigibilità delle sue fatture di alcune settimane. Posso farlo?

**R1.** È vietato sfruttare la posizione che si ricopre o le proprie mansioni per ricevere regali o vantaggi.

**PER SAPERNE DI PIU'** - Leggi il "*Modello di organizzazione gestione e controllo ai sensi del d. lgs. 231/2001*"

#### 4.19 RICEZIONE DI LIBERALITÀ, DONI, INVITI E PREMI DA TERZI

I Destinatari si astengono dall'accettare da terzi utilità, liberalità, sotto forma di denaro, beni o servizi diversi, e/o premi ulteriori rispetto ai compensi normalmente percepiti per le attività da loro svolte, qualora dette utilità / premi, in ragione della loro natura o entità, possano indurli a tenere comportamenti in contrasto con gli interessi degli investitori o di Flowe.

A parziale deroga di quanto sopra stabilito, è ammessa l'offerta e la ricezione di omaggi occasionali a favore e da parte di Clienti o fornitori, siano essi potenziali o attuali, e loro mandatari o rappresentanti, purché tali omaggi non siano eccedenti un valore massimo di cortesia, quantificabile secondo l'ordinaria consuetudine e la relazione commerciale. È fatto in ogni caso obbligo di comunicare prontamente al proprio superiore le eventuali utilità che superino per controvalore i 300 euro (soglia minima di rilevanza), congiuntamente ad una indicazione dettagliata dei soggetti che hanno offerto il bene. La stima di tale valore si intende cumulativa e considera l'insieme degli omaggi ricevuti dal medesimo soggetto terzo nel corso dell'anno. Il superiore valuterà la congruità della liberalità. Qualora ritenuto opportuno, il superiore può informare la Funzione Compliance, al fine di ottenere supporto nella valutazione di opportunità in relazione al dono ricevuto.

Nei rapporti, sia istituzionali che commerciali, con entità pubbliche nazionali o comunitarie, nonché con pubblici funzionari o incaricati di pubblico servizio, o con organi rappresentanti di istituzioni pubbliche, ai Destinatari non è consentito accettare o effettuare beni o doni o altre utilità a meno che non rientranti nelle comuni pratiche promozionali o di cortesia di cui si è detto e sempre nel rispetto delle procedure aziendali che disciplinano le attività in esame.



### Q&A – Domande e risposte

**D1:** Ricevo un regalo da un mio cliente. Si tratta di, un orologio dal valore approssimativo di 1000 euro. Posso accettare il regalo?

**R1:** Ne parlo con il mio responsabile che valuterà se opportuno o meno accettare il regalo e se del caso, si confronterà con la Funzione Compliance.

**D2:** Mi trovo in una trattativa contrattuale con un fornitore e mi viene offerto un regalo durante il periodo di gara o assegnazioni di incarichi. Posso accettarlo?

**R2:** No, devi rifiutarlo.

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi la *“Policy di gestione dei conflitti di interesse degli esponenti e del personale”*

## 4.20 ILLECITI FISCALI

I Destinatari si attengono ai principi adottati da Flowe in tema di gestione della variabile fiscale ed in particolare del rischio a queste associato sia di natura sanzionatoria che reputazionale, così come previsto nella Policy Fiscale - Principi di condotta in materia fiscale.

L'adozione dei Principi, come definiti nella Policy Fiscale, richiede che i Destinatari, nell'ambito dell'attività lavorativa svolta in relazione alla Società, operino per il contenimento del rischio fiscale, inteso come rischio di operare in violazione di norme di natura tributaria o in contrasto con i principi ovvero con le finalità dell'ordinamento nelle diverse giurisdizioni in cui la Società opera, sia per fattori esogeni che per fattori endogeni.

In particolare, è richiesto che i Destinatari:

- rispettino e applichino tutte le norme tributarie dei Paesi in cui opera Flowe collaborino in modo trasparente con le autorità fiscali;
- eseguano gli adempimenti fiscali nei tempi e nei modi definiti dalla normativa o dall'autorità fiscale;
- evitino forme di pianificazione fiscale che possano essere giudicate aggressive da parte delle autorità fiscali;

- interpretino le norme in modo conforme al loro spirito e al loro scopo rifuggendo da strumentalizzazioni della loro formulazione letterale;
- rappresentino gli atti, i fatti e i negozi intrapresi in modo da rendere applicabili forme di imposizione fiscale conformi alla reale sostanza economica delle operazioni;
- garantiscano trasparenza alla propria operatività e alla determinazione dei redditi e patrimoni evitando l'utilizzo di strutture, anche di natura societaria, che possano occultare l'effettivo beneficiario dei flussi reddituali o il detentore finale dei beni;
- rispettino le disposizioni atte a garantire idonei prezzi di trasferimento per le operazioni infragruppo con la finalità di allocare, in modo conforme alla legge, i redditi generati;
- non utilizzino strutture o società artificiose, non correlate all'attività imprenditoriale, al solo fine di eludere la normativa fiscale;
- propongano alla clientela prodotti e servizi che consentano di conseguire indebiti vantaggi fiscali non altrimenti ottenibili, prevedendo inoltre idonee forme di presidio per evitare il coinvolgimento in operazioni fiscalmente irregolari poste in essere dalla clientela.



#### Q&A – Domande e risposte

**D.** Un mio cliente mi ha chiesto di assisterlo nella strutturazione di una operazione che a mio giudizio appare finalizzata, tra le altre cose, a ottenere un illecito risparmio di imposta. Cosa devo fare?

**R.** In caso di dubbi segnala al tuo responsabile. Ignorare condotte di clienti finalizzate all'evasione fiscale o agevolarle consapevolmente può comportare responsabilità civili e penali.

**PER SAPERNE DI PIU'** - Leggi la *"Policy Fiscale - Principi Di Condotta In Materia Fiscale"*

#### 4.21 DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Flowe sostiene e promuove i valori della diversità e dell'inclusione attraverso meccanismi societari e organizzativi volti alla creazione di benessere condiviso, in allineamento a quanto affermato nel Codice Etico, nella Politica in materia di Diritti Umani e nella Policy di Gruppo in materia di Diversità ed Inclusione.

Il rispetto della persona, con cui stabilire una relazione aperta e sincera, è cardine del sistema valoriale adottato da Flowe che, pertanto, si impegna a contrastare ogni forma di discriminazione, innanzitutto all'interno della società stessa, e a promuovere un ambiente che consenta l'accettazione, la piena espressione, valorizzazione ed efficacia di ciascuna individualità.



## Q&A – Domande e risposte

**D.** Ho assistito ad una conversazione dove un mio collega si rivolgeva ad un altro collega utilizzando dei termini e formulando giudizi sulla sua identità di genere determinando una situazione di apparente disagio emotivo. Cosa devo fare?

**R.** Innanzitutto, non tollerare atteggiamenti irrispettosi o discriminatori, molestie, incluse le molestie sessuali e qualsiasi tipo di comportamento ostile o offensivo nei tuoi confronti e nei confronti dei tuoi colleghi. Flowe non tollera atteggiamenti discriminatori e lesiti alla dignità umana; pertanto, se hai assistito ad una condotta riconducibile a molestie ti è richiesto di segnalare prontamente l'accaduto tramite i seguenti canali:

- Direzione Risorse Umane, nello specifico al proprio referente di Risorse Umane o al Direttore Risorse Umane;
- Canale dei sistemi interni di segnalazione (Whistleblowing)

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi la *“Policy per la prevenzione delle molestie sessuali del Gruppo Mediolanum”*, la *“Policy in materia di Diversità ed Inclusione”*, la *“Policy dei sistemi interni di segnalazione (Whistleblowing)”* e la *“Politica sui Diritti Umani”*.



## RICORDATI...

“Il rispetto reciproco è la base per la creazione di un clima di fiducia e di collaborazione che favorisca il confronto costruttivo tra le molteplici esperienze e i background culturali e sociali differenti”

Di seguito alcune semplici raccomandazioni:

1. tratta i colleghi con rispetto e trova il modo di coinvolgerli;
2. collabora con gli altri con spirito di collaborazione, fiducia e rispetto;
3. apprezza i punti di vista differenti dal tuo;
4. agisci sempre con discrezionalità e confidenzialità per proteggere l'intimità, la privacy e la dignità dei colleghi che ti circondano;
5. utilizza un linguaggio inclusivo e attento all'interlocutore, cercando di superare gli stereotipi di genere e le discriminazioni in generale, attraverso l'utilizzo di termini rispettosi delle diversità.

**PER SAPERNE DI PIU'**- Leggi la *“Policy in materia di Diversità ed Inclusione”* e la *“Policy per la prevenzione delle molestie sessuali del Gruppo Mediolanum”*.

#### **4.22 POLITICA DIRITTI UMANI**

---

Flowe si impegna a tutelare e promuovere i diritti umani nell'ambito delle proprie attività e agisce al fine di prevenire qualsiasi violazione direttamente causata dal suo operato, considerando prioritari gli impatti diretti o indiretti sulle persone, a fronte degli standard di lavoro riconosciuti a livello internazionale, nonché dalla legislazione locale nei Paesi in cui Flowe opera.

L'importanza del rispetto dei diritti umani si è formalizzata con l'approvazione, nel corso del 2020, della "Politica sui Diritti Umani" che circoscrive l'impegno della Società e del Gruppo verso la tutela dei diritti umani secondo i più alti standard internazionali, in particolare i "2011 United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights".

L'impegno concreto di Flowe in relazione alla tematica sui diritti umani trova concreta applicazione anche fra i temi considerati materiali e che guidano l'operato del Gruppo. In particolare, il Gruppo ha identificato nell'Accordo di Parigi e nei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs) dei driver attraverso cui definire ambiti di intervento su specifiche tematiche di sostenibilità ed in particolare, nell'ambito della "Responsabilità verso i collaboratori", la tutela e lo sviluppo del capitale umano e la diversità e l'inclusione mentre, in relazione alla "Responsabilità verso le collettività e l'ambiente", le politiche di approvvigionamento e coinvolgimento dei fornitori e il supporto alla comunità.

A tal fine, Flowe, in relazione agli ambiti di responsabilità definiti verso i dipendenti, i clienti, i fornitori e la comunità si impegna nel promuovere, all'interno della propria realtà aziendale e nei confronti dei Destinatari, una cultura aziendale conforme alle normative vigenti, allineata alle best practices internazionali ed in grado di garantire la soddisfazione delle proprie risorse e l'attenzione rivolta ai propri clienti. Tale cultura si traduce nel perseguimento del rispetto delle regole, della privacy, dell'etica e si fonda sul valore della persona, promuovendo comportamenti ispirati alla coerenza, trasparenza, correttezza e fiducia reciproca nel pieno rispetto del Codice Etico.

### **5 DOVERE DI COLLABORAZIONE**

Flowe divulga, ad ogni livello della propria struttura, una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza di controlli e dalla mentalità rivolta a tali controlli.

Qualsiasi sospetta o potenziale violazione degli standard di condotta deve essere segnalata.

L'applicazione del Codice è assicurata attraverso il sistema dei controlli interni, che rappresenta un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo di un'azienda.

Eventuali inosservanze e comportamenti ritenuti non in linea con le indicazioni del Codice possono essere rilevati anche da ciascuna Funzione aziendale, nell'ambito delle attività di controllo relative alla propria sfera di competenza

I Destinatari garantiscono la massima disponibilità e spirito collaborativo allo svolgimento delle attività di verifica sia interne che esterne, fornendo informazioni veritiere, complete e accurate.

## 6 IL SISTEMA INTERNO DI SEGNALAZIONE WHISTLEBLOWING

Flowe ha adottato un sistema interno di segnalazione (di seguito, anche “Whistleblowing”) per consentire la segnalazione di presunte violazioni dei principi contenuti nel Modello 231 nonché di altre disposizioni normative nazionali e dell’Unione Europea che richiedono l’adozione di sistemi di segnalazione.

Flowe promuove all’interno della propria realtà aziendale e nei confronti dei propri Dipendenti e Collaboratori, una cultura conforme alle normative vigenti, allineata alle best practice di mercato ed in grado di garantire la soddisfazione delle proprie risorse e l’attenzione rivolta ai propri clienti. A tal fine, è riconosciuta sia al personale dipendente sia alle terze parti la facoltà di effettuare, tramite i canali whistleblowing una segnalazione di violazioni potenziali e/o effettive di cui il segnalante è venuto a conoscenza in ragione delle funzioni svolte. In particolare, è previsto un canale di segnalazione che garantisce con modalità informatiche la riservatezza dell’identità del Segnalante nonché la possibilità di trasmettere la segnalazione anche in forma anonima, per il tramite delle comunicazioni cartacee.

A titolo esemplificativo possono essere effettuate segnalazioni relative a:

- violazioni del Modello di Organizzazione e di Gestione e Controllo di Flowe adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001 (es. Reati contro la Pubblica Amministrazione, Corruzione tra privati, Reati Societari, Reati Informatici, etc.)
- violazioni delle normative inerenti alla prevenzione riciclaggio e finanziamento del terrorismo<sup>2</sup>
- violazioni inerenti al trattamento dati ai fini privacy
- violazioni del diritto della concorrenza
- misure discriminatorie e molestie di genere
- danno/frode perpetrata a danno della Società o a danno di terzi
- conflitti di interessi
- violazioni delle altre normative inerenti all’attività bancaria, finanziaria assicurativa.

---

<sup>2</sup> A questo proposito si precisa che continuano a dover essere indirizzate verso il Delegato alla Segnalazione di Operazioni Sospette le segnalazioni di operazioni sospette ai sensi dell’art. 35, comma 1 del D. Lgs. 231/07 (c.d. “SOS Antiriciclaggio”), attraverso l’inserimento di una scheda SOS nel DB aziendale Workflow AML, così come rappresentato dalla normativa interna aziendale vigente tempo per tempo. Attraverso i canali Whistleblowing possono essere segnalate, ad esempio, carenze interne in materia di gestione delle “SOS Antiriciclaggio”.



### RICORDATI...

Puoi segnalare anche eventuali **violazioni del Codice di Condotta tramite il sistema di Whistleblowing**.

Anche se potrebbe sembrare più semplice non dire nulla davanti a un comportamento, potenziale o in corso, inappropriato o contrario a norme o principi etici, la cosa giusta da fare è segnalare le proprie preoccupazioni.

**Se qualcosa vi sembra sbagliato o inappropriato, segnalatelo subito.**

**PER SAPERNE DI PIU'...** Leggi la *Policy dei sistemi interni di segnalazione (Whistleblowing)*

## 7 PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E SANZIONI

La violazione del presente Codice e delle sue norme attuative potrà comportare, nei casi di maggiore gravità, anche la risoluzione del rapporto contrattuale in essere o il recesso per giusta causa dallo stesso da parte della Società, in caso di lavoratori dipendenti, in coerenza con le previsioni in materia di provvedimenti disciplinari normati nel contratto di lavoro nazionale.

Le Risorse Umane effettueranno le opportune verifiche, caso per caso, anche su eventuali segnalazioni sollevate dai responsabili delle unità aziendali o attraverso il sistema di Whistleblowing su richiamato (vedi Par. 6) e, se necessario, attiveranno le opportune procedure disciplinari previste dai contratti collettivi e dalle normative giuslavoristiche applicabili.



### RICORDATI...

**Sii consapevole** che eventuali comportamenti scorretti o inaccettabili, oltre a scaturire in potenziali azioni disciplinari interne o azioni legali individuali, possono procurare danni reputazionali o economici a Flowe (ad esempio per eventuali sanzioni da parte delle Autorità).