



**CODICE ETICO
DI EUROP ASSISTANCE
GRUPPO GENERALI**

**CODICE ETICO DI EUROP ASSISTANCE
GRUPPO GENERALI**



Editore

Assicurazioni Generali S.p.A.
Piazza Duca degli Abruzzi, 2
34132 Trieste
P.I. 00079760328

Redazione

Segreteria Generale, Affari Legali e Societari di Gruppo

Coordinamento

Comunicazione di Gruppo

Progetto grafico

De Bellis Comunicazione

Codice Etico del Gruppo Generali

Premessa	07
1. Principi generali	09
1. Correttezza ed onestà	
2. Imparzialità	
3. Professionalità e valorizzazione delle risorse umane	
4. Riservatezza	
5. Conflitti di interesse	
6. Libera concorrenza	
7. Trasparenza e completezza dell'informazione	
8. Protezione della salute	
9. Tutela ambientale	
2. Aree di applicazione	11
Capo I - Rapporti con i clienti	11
1. Rapporti contrattuali con i clienti	
2. Soddisfazione del cliente	
Capo II - Rapporti con gli azionisti	12
1. Trasparenza verso il mercato	
2. Controllo sulle informazioni riservate	
Capo III - Rapporti con i collaboratori	13
1. Gestione delle risorse umane	
2. Sicurezza e salute	
3. Tutela della privacy	
4. Comunicazione interna	
5. Circoli aziendali	
Capo IV - Rapporti con i partner contrattuali	15
1. Criteri di selezione	
Capo V - Rapporti con le istituzioni pubbliche ed altri soggetti esterni	16
1. Pubbliche amministrazioni e autorità indipendenti	
2. Partiti politici, organizzazioni sindacali ed associazioni	
3. Iniziative sociali	
Capo VI - Rapporti con la stampa e comunicazioni esterne	18
1. Organizzazione interna	
2. Comunicazioni istituzionali e pubblicitarie	
3. Modalità di applicazione	19
1. Adozione e diffusione	
2. Violazioni	

Premessa

Fin dalla fondazione, nel 1831, i nostri Predecessori si sono impegnati a gestire nella maniera più efficace e produttiva l'attività imprenditoriale di assicurare tutti i rischi alle persone e alle cose, al fine di creare valore per i propri azionisti attraverso una ottimale soddisfazione dei Clienti.

A distanza di tanti decenni, nel corso dei quali le Generali si sono evolute dalla condizione di impresa assicurativa, che costituisce tuttora il *core business*, a quella di gruppo internazionale polifunzionale, quest'ultimo si è affermato come uno dei principali operatori nel mondo, sviluppandosi e consolidandosi non solo nei diversi settori industriali, ma anche nel tessuto economico, culturale e sociale di numerose Nazioni nei vari continenti.

In tutte le fasi di questa sua crescita, il Gruppo ha perseguito l'obiettivo dell'impegno sociale, ritenuto un vero e proprio investimento cui è tenuto il mondo dell'impresa, nella convinzione che la competitività si deve indissolubilmente accompagnare non solo alla sensibilità etica, ma anche al coinvolgimento sociale e al rispetto dell'ambiente.

Nel recente contesto di crescente attenzione alla *corporate governance*, oltre alla creazione di un modello organizzativo, societario e di gruppo, adeguato a gestire in maniera sempre più efficace il rischio d'impresa, riteniamo ora necessario, da un lato, formalizzare e, dall'altro, diffondere a tutti i nostri interlocutori, un documento che faccia propri i più salienti principi di deontologia cui ispiriamo da sempre la nostra attività; per tale intendiamo anche quella esercitata attraverso le società controllate, alle quali il presente Codice si applica, tenendo conto delle specificità culturali e sociali dei singoli Paesi di operatività.

Il Gruppo intende intrattenere con tutte le parti rapporti improntati al rispetto dei principi del presente Codice e, nel richiamarsi ad un ideale di cooperazione, auspica che queste, a loro volta, li facciano propri e li seguano.

Alla base di questo documento vi è un impegno di lungo termine, che si affianca e dà fondamento etico alla strategia e agli obiettivi economici di sviluppo industriale del Gruppo.



Siamo certi che i nostri *stakeholders*, presenti e futuri, sapranno apprezzare questi sforzi rivolti a sviluppare un Gruppo intrinsecamente migliore.

Il presente Codice etico (“Il Codice”) è costituito:

- dai principi generali che caratterizzano l’etica del Gruppo;
- dalle linee guida che regolano i rapporti intrattenuti con tutte le controparti;
- dalle norme applicative che descrivono il sistema di controllo per l’osservanza del codice etico e per il suo continuo miglioramento.

1. Principi Generali

1. Correttezza ed onestà

Il Gruppo opera nel rispetto delle leggi vigenti, dell'etica professionale e dei regolamenti interni. Il perseguimento dell'interesse del Gruppo non può mai giustificare una condotta contraria ai principi di correttezza ed onestà; anche per questo viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sulla indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

2. Imparzialità

Nelle relazioni con tutte le controparti, il Gruppo evita ogni discriminazione basata sull'età, l'origine razziale ed etnica, la nazionalità, le opinioni politiche, le credenze religiose, il sesso, la sessualità o lo stato di salute dei suoi interlocutori.

3. Professionalità e valorizzazione delle risorse umane

Il Gruppo garantisce un adeguato grado di professionalità, nell'esecuzione dei compiti assegnati ai propri collaboratori. A tal fine, il Gruppo è impegnato a valorizzare le competenze delle proprie risorse, mettendo a disposizione delle medesime idonei strumenti di formazione, di aggiornamento professionale e di sviluppo.

4. Riservatezza

Il Gruppo garantisce, in conformità alle disposizioni di legge, la riservatezza delle informazioni in proprio possesso. Ai Collaboratori del Gruppo è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi all'esercizio della propria attività professionale.

5. Conflitti di interesse

Nello svolgimento di ogni attività, il Gruppo opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale. Fra le ipotesi di "conflitto di interesse", oltre a quelle definite dalla legge, si intende anche il caso in cui un Collaboratore operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello dell'impresa e dei suoi azionisti per trarne un vantaggio di natura personale.

6. Libera concorrenza

Il Gruppo riconosce la libera concorrenza in un'economia di mercato quale fattore decisivo di crescita e costante miglioramento aziendale.

7. Trasparenza e completezza dell'informazione

Le informazioni che vengono diffuse dal Gruppo sono complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo da permettere ai destinatari di assumere decisioni consapevoli, in merito alle relazioni da intrattenere con il Gruppo stesso.

8. Protezione della salute

Ai Collaboratori, la cui integrità fisica e morale è considerata valore primario del Gruppo, vengono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale, in ambienti di lavoro sicuri e salubri.

9. Tutela ambientale

Il Gruppo è impegnato nella salvaguardia dell'ambiente come bene primario. A tale scopo, orienta le proprie scelte, in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma anche tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

Il Gruppo rifiuta i comportamenti che si discostano dai suddetti principi.

2. Aree di Applicazione

Capo I - Rapporti con i clienti

I Clienti rappresentano il patrimonio fondamentale del Gruppo.

1. Rapporti contrattuali con i clienti

I rapporti contrattuali e le comunicazioni ai clienti del Gruppo sono improntati a principi di correttezza ed onestà, professionalità, trasparenza e, comunque, informati alla massima collaborazione.

2. Soddisfazione del cliente

Il Gruppo considera fondamentale mantenere elevati *standard* di qualità dei propri servizi e massimizzare la soddisfazione della clientela. Le procedure interne e le tecnologie informatiche utilizzate supportano queste finalità, anche attraverso un continuo monitoraggio della clientela stessa.

Il Gruppo, nel rifiutare l'utilizzo di pratiche dilatorie, opera con lo scopo di introdurre procedure sempre più rapide e snelle, nel rispetto delle regole di controllo interno.

Capo II - Rapporti con gli azionisti

E' interesse prioritario del Gruppo valorizzare l'investimento dei propri Azionisti, attuando una politica industriale che assicuri loro, nel tempo, un adeguato ritorno economico, attraverso l'ottimizzazione delle risorse disponibili nonché l'aumento della competitività e della solidità finanziaria.

1. Trasparenza verso il mercato

La Capogruppo pubblica annualmente - ed ogniqualvolta si verificano significative innovazioni all'interno della compagine societaria - una Relazione in materia di *corporate governance*. In tale documento vengono illustrati, fra l'altro, il funzionamento, la composizione e la durata degli organi sociali, l'eventuale esistenza di patti parasociali, nonché l'articolazione dell'azionariato.

Affinché le decisioni degli investitori possano essere basate sulla corretta valutazione delle politiche aziendali, dell'andamento della gestione e della redditività attesa del capitale investito, il Gruppo assicura tutta l'informazione necessaria, oltre che con gli strumenti stabiliti dalla legge, anche con presentazioni agli investitori istituzionali ed agli analisti, in occasione delle principali scadenze finanziarie nonché di eventuali operazioni straordinarie. Le informazioni che possono produrre effetti sull'andamento delle contrattazioni di Borsa vengono tempestivamente diffuse attraverso esaurienti comunicati stampa.

Questi documenti, insieme ai comunicati destinati agli investitori istituzionali, sono resi disponibili sul *web site* del Gruppo (www.general.com).

2. Controllo sulle informazioni riservate

Le informazioni aziendali riservate vengono gestite dal Gruppo con adeguate procedure interne, che ne assicurino la diffusione solo tra coloro che ne hanno interesse e per fini esclusivamente aziendali. La comunicazione esterna di informazioni *price sensitive*, idonee a influenzare l'andamento del titolo azionario, avviene attraverso tempestivi ed esaurienti comunicati stampa.

Capo III - Rapporti con i Collaboratori

Il “fattore umano” costituisce la risorsa chiave del Gruppo: è solo grazie ad esso che si può ottenere la massima soddisfazione del Cliente e, quindi, la valorizzazione dell’investimento degli Azionisti. Il Gruppo è pertanto impegnato a selezionare e mantenere Personale particolarmente qualificato. Esso viene valorizzato attraverso una particolare attenzione agli aspetti motivazionali e alle specifiche esigenze formative, tenendo conto delle potenzialità individuali nonché favorendo le condizioni per un ambiente di lavoro propositivo, gratificante e non conflittuale.

1. Gestione delle risorse umane

Il Personale è assunto con regolare contratto di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare e di sfruttamento.

Il Gruppo evita qualsiasi forma di discriminazione, sia in fase di selezione che in quella di gestione e sviluppo di carriera del Personale.

I profili professionali dei candidati vengono valutati esclusivamente al fine del perseguimento degli interessi aziendali.

Il Gruppo rifiuta inoltre qualsiasi azione che possa configurare abuso d’autorità e, più in generale, che violi la dignità e l’integrità psico-fisica della persona.

Alla costituzione e nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro, il Personale riceve chiare e specifiche informazioni sugli aspetti normativi e retributivi. Per tutta la durata del rapporto di lavoro, riceve indicazioni che gli consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che gli permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica. Al fine di garantire una elevata professionalità, il Gruppo si impegna a riconoscere e valorizzare le competenze delle proprie risorse umane, mettendo a disposizione, a livello aziendale, adeguati strumenti di formazione e aggiornamento.

In questo contesto, la Scuola Internazionale di Gruppo provvede a organizzare corsi di formazione di alto livello per Personale proveniente da tutto il Gruppo.

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, viene salvaguardato il valore di ciascun Collaboratore, prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e di riqualificazione professionale, che tengano conto delle capacità e legittime aspirazioni di ciascuno.

Il Collaboratore si impegna ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico ed è altresì tenuto alla tutela dei beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative.

2. Sicurezza e salute

Il Gruppo garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute, mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale.

3. Tutela della privacy

Le informazioni riservate che riguardano i collaboratori sono trattate, in conformità alla vigente normativa di riferimento, con modalità idonee ad assicurarne la massima trasparenza ai diretti interessati e l'inaccessibilità a terzi, se non per giustificati ed esclusivi motivi di lavoro.

4. Comunicazione Interna

Il Gruppo riconosce l'importanza della Comunicazione Interna aziendale, quale strumento di condivisione delle informazioni istituzionali e veicolo motivazionale nei confronti del Personale. Compatibilmente con le risorse aziendali ed in aggiunta agli specifici corsi formativi interni, è dato adeguato sviluppo alla pubblicazione di *House Organ* aziendali e alla diffusione di informazioni on-line sui siti web delle società del Gruppo.

5. Circoli Aziendali

Il Gruppo valorizza lo spirito di appartenenza non solo durante l'attività professionale, ma anche nell'attività dopolavoristica. Attraverso i Circoli Aziendali, il Gruppo incoraggia le attività ricreative del Personale, anche in quiescenza, favorendo l'organizzazione di iniziative culturali, sportive e sociali.

Capo IV - Rapporti con i partner contrattuali

I Partner contrattuali del Gruppo rendono possibile, con la loro collaborazione, la concreta realizzazione quotidiana dell'attività d'impresa. Il Gruppo rispetta il loro importante contributo, si impegna a trattare con essi a condizioni di parità e rispetto reciproco, e riconosce la loro legittima aspettativa di ricevere istruzioni chiare circa la natura dell'incarico nonché regolazioni corrette di quanto dovuto.

1. Criteri di selezione

Nella selezione dei Partner contrattuali, effettuata attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, il Gruppo utilizza esclusivamente criteri legati alla competitività oggettiva dei servizi e dei prodotti offerti ed alla loro qualità, intesa anche come rispondenza del fornitore ai parametri etici espressi nel presente Codice.

Capo V - Rapporti con le Istituzioni Pubbliche ed altri soggetti esterni

1. Pubbliche amministrazioni e Autorità indipendenti

Tutti i rapporti fra il Gruppo e le Istituzioni Pubbliche sono improntati a principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e non ingerenza, nel rispetto dei reciproci ruoli. Il Gruppo rifiuta qualsivoglia comportamento che possa essere anche soltanto interpretato come di natura collusiva o comunque idoneo a pregiudicare i suddetti principi.

2. Partiti politici, organizzazioni sindacali ed associazioni

Il Gruppo non supporta manifestazioni o iniziative che abbiano un fine esclusivamente o prevalentemente politico, si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta nei confronti di esponenti politici e non eroga contributi ad organizzazioni sindacali o associazioni con le quali possa ravvisarsi un conflitto di interessi.

3. Iniziative sociali

Il Gruppo riconosce, in via di principio, la responsabilità morale nel contribuire al miglioramento della Società in cui opera, attraverso l'offerta di stimoli culturali, la promozione della pratica sportiva, e, soprattutto, l'attenzione a chi versa in condizioni di disagio e sofferenza.

Pertanto, il Gruppo, per quanto possibile:

- supporta la ricerca scientifica finalizzata alla cura delle malattie gravi. Nella scelta delle iniziative di carattere sociale, vengono valutati con rigore il profilo morale e la serietà dei promotori e degli organizzatori, e verificata a posteriori l'effettiva e corretta destinazione dei fondi, privilegiando gli impegni verso i malati terminali, i bambini, gli anziani e, in genere, verso coloro che si trovano in situazioni di disagio;
- concorre a promuovere eventi e manifestazioni di spessore culturale, nella certezza che l'espressione artistica sia in grado di elevare sempre la qualità della vita;
- riconosce la funzione altamente formativa dello sport, in particolare per una sana crescita dei giovani;
- rivolge una primaria attenzione alle iniziative formative in campo economico,

-
- attuariale e tecnico-assicurativo;
- individua nell'Ambiente un patrimonio comune da salvaguardare e, anche attraverso il comportamento responsabile del proprio Personale, ne promuove la tutela ed il rispetto.

Capo VI - Rapporti con la stampa e comunicazioni esterne

Il Gruppo riconosce il fondamentale ruolo informativo svolto dai Media verso il pubblico, in generale, e gli investitori, in particolare. A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con tutti gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle esigenze di riservatezza commerciale, al fine di rispondere con tempestività, completezza e trasparenza alle loro esigenze informative.

1. Organizzazione interna

Nell'ambito delle rispettive competenze, la funzione di rappresentare all'esterno la rispettiva volontà aziendale spetta a ciascuna Compagnia del Gruppo.

La Comunicazione di Gruppo svolge un ruolo centrale di coordinamento e di indirizzo, affinché sui vari temi strategici d'interesse comune la posizione ufficiale della Capogruppo e delle Compagnie del Gruppo sia espressa in maniera completa, chiara e coerente.

2. Comunicazioni istituzionali e pubblicitarie

La promozione pubblicitaria istituzionale e di prodotto del Gruppo rispetta i valori etici fondamentali della società civile in cui viene diffusa, mantiene sempre i contenuti di veridicità e ripudia l'utilizzo di messaggi volgari od offensivi.

Il Gruppo cura la redazione di pubblicazioni di interesse generale ed il mantenimento di siti web istituzionali che risultino completi, efficaci ed in linea con le aspettative del mercato.

3. Modalità di applicazione

1. Adozione e diffusione

Il Codice ed i suoi eventuali futuri aggiornamenti vengono definiti ed approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

Redatto in lingua italiana ed inglese nonché tradotto in ciascuna lingua dei Paesi di attività, è pubblicato con adeguato risalto nel sito www.generali.com e nei rispettivi siti web delle Compagnie del Gruppo. Una copia cartacea viene distribuita al Personale in servizio attuale e futuro.

Allo scopo di assicurarne la corretta comprensione, la Scuola Internazionale di Gruppo ed i corrispondenti Servizi nazionali addetti alla formazione predispongono e realizzano un piano di *training*, con iniziative differenziate secondo il ruolo e le responsabilità del Personale.

2. Violazioni

In caso di violazioni del Codice etico, il Gruppo adotta – nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, laddove ritenuto necessario per la tutela degli interessi aziendali e compatibilmente a quanto previsto dal quadro normativo vigente – provvedimenti disciplinari, che possono giungere sino all'allontanamento dalla società degli stessi responsabili.

Le segnalazioni di violazione, o di sospetta violazione, debbono pervenire per iscritto e in forma non anonima alla Revisione Interna di Gruppo, presso la Capogruppo, che provvede all'analisi della segnalazione e alla comunicazione ai Vertici della Società in cui è stato commesso il fatto oggetto di segnalazione, affinché vengano adottati gli eventuali provvedimenti di loro competenza.

E' compito del Comitato per il Controllo Interno ovvero, in mancanza, dell'Amministratore con delega nella materia del controllo interno verificare l'adozione dei provvedimenti disposti presso le società del Gruppo. Per tale attività l'organo competente si avvarrà della collaborazione della Revisione Interna di Gruppo.

