

# Codice Etico



Il Codice Etico delle Imprese appartenenti a Reale Group è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione di Reale Mutua di Assicurazione il 19 luglio 2017. Ha fatto seguito la ratifica da parte degli Organi amministrativi di:

Italiana Assicurazioni S.p.A.: 20 luglio 2017  
Italnex S.r.l.: 20 luglio 2017  
Reale Seguros Generales S.A.: 20 luglio 2017  
Reale Vida y Pensiones S.A.: 20 luglio 2017  
Igar S.A.: 20 luglio 2017  
Reale ITES GEIE: 20 luglio 2017  
Uniqa Assicurazioni: 2 agosto 2017  
Uniqa Previdenza: 2 agosto 2017  
Uniqa Life: 2 agosto 2017  
Reale Chile Seguros Generale S.A.: 30 agosto 2017.  
Reale Immobili S.p.A.: 18 settembre 2017  
Blue Assistance S.p.A.: 18 settembre 2017  
Banca Reale S.p.A.: 19 settembre 2017

## **SOMMARIO**

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>Sostenibilità .....</b>	<b>4</b>
<b>Missione e visione.....</b>	<b>4</b>
<b>Ambito di applicazione del Codice Etico.....</b>	<b>4</b>
<b>Rispetto del Codice Etico.....</b>	<b>5</b>
<b>Prima Parte</b>	
<b>I NOSTRI VALORI.....</b>	<b>6</b>
<b>Cos'è la mutualità.....</b>	<b>7</b>
<b>I nostri valori .....</b>	<b>8</b>
<b>Seconda Parte</b>	
<b>PRINCI PI DI COMPORTAMENTO NEI RAPPORTI CON I PORTATORI DI INTERESSE.....</b>	<b>9</b>
<b>1. I principi di comportamento degli Amministratori.....</b>	<b>11</b>
<b>2. I principi di comportamento nei rapporti con i Soci/Assicurati–Clienti.....</b>	<b>12</b>
<b>3. I principi di comportamento nei rapporti con i Dipendenti.....</b>	<b>13</b>
<b>4. I principi di comportamento nei rapporti con gli Azionisti.....</b>	<b>14</b>
<b>5. I principi di comportamento nei rapporti con gli Intermediari.....</b>	<b>15</b>
<b>6. I principi di comportamento nei rapporti con i Fornitori e i Fiduciari.....</b>	<b>16</b>
<b>7. I principi di comportamento nei rapporti con la Collettività.....</b>	<b>16</b>
<b>8. I principi di comportamento nei rapporti con le Autorità pubbliche e di Vigilanza.....</b>	<b>17</b>
<b>Terza Parte</b>	
<b>I NOSTRI VALORI VERSO I PORTATORI DI INTERESSE.....</b>	<b>18</b>
<b>Quarta parte</b>	
<b>DIFFUSIONE, ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO.....</b>	<b>20</b>
<b>Diffusione.....</b>	<b>21</b>
<b>Attuazione e controllo.....</b>	<b>22</b>

## INTRODUZIONE

Il Codice Etico di Reale Group ha lo scopo di guidare chiunque operi nell'ambito del Gruppo medesimo a perseguire gli obiettivi con metodi e comportamenti corretti, leali e coerenti con la cultura d'impresa, plasmata dalla natura mutualistica della Capogruppo. Il nostro agire non è unicamente fondato sul puntuale rispetto delle norme vigenti, ma si concretizza anche nell'osservanza dei valori fondamentali del Gruppo, volti a generare comportamenti eticamente corretti e trasparenti verso tutti i portatori di interesse che interagiscono con esso.

Il Codice Etico di Reale Mutua nacque nell'ottobre 2001, formalizzando tali istanze in un insieme di principi guida e ispirando le altre Imprese del Gruppo. Da allora, il crescente impegno in tema di responsabilità sociale e il percorso di sostenibilità intrapresi hanno enfatizzato i concetti fondamentali dell'agire etico delle nostre imprese. A tale scopo è stato redatto questo documento, che non aggiorna semplicemente la prima edizione del Codice Etico ma la completa, allargando la propria sfera di applicazione all'intero Gruppo. Tenendo conto dei principi fondamentali, il presente testo li declina nei confronti di ciascun portatore di interesse: ogni attività dovrà scrupolosamente attenersi a esso.

Il Codice Etico di Gruppo costituisce quindi un punto di riferimento per tutte le Imprese di Reale Group, con particolare attenzione alla sostenibilità in ogni sua forma: sociale, ambientale ed economica.

Alla base del nostro lavoro quotidiano, vi è infatti la convinzione che un agire sostenibile nasca solamente da un dialogo costruttivo con tutti i portatori di interesse, improntando alla massima correttezza il perseguimento dell'oggetto sociale. Soltanto così il Gruppo può garantire l'ottenimento di risultati di rilievo e, in ultima istanza, una crescita comune: la propria e quella dell'ambiente nel quale esso opera.

Il Presidente

Iti Mihalich

## SOSTENIBILITA'

Reale Group opera nei mercati in cui è presente soddisfacendo le esigenze dei Soci/Assicurati e dei Clienti in tema di sicurezza e protezione dai rischi, di tutela sanitaria e assistenza, di garanzia previdenziale e risparmio, sempre con trasparenza e senso etico. Accanto alla propria attività assicurativa caratterizzante, il Gruppo è attivo anche nel settore bancario, nel campo immobiliare e nei servizi.

Le attività si svolgono nella piena collaborazione con le Autorità pubbliche e di Vigilanza, nel rispetto di tutti gli altri stakeholder: Amministratori, Dipendenti, Soci/Assicurati-Clienti, Fornitori/Fiduciari, Azionisti e Collettività nel complesso.

La Sostenibilità è un tema che, negli ultimi anni, ha stimolato un interesse crescente. Reale Group non soltanto ha seguito questo andamento, ma lo ha anticipato, distinguendosi da sempre sul mercato per le attività volte a garantire sviluppo e benessere di tutti i portatori di interesse.

La strategia di sostenibilità è guidata dal principio mutualistico della Capogruppo; è globale, integrata al business e inclusiva. Identità e governance, centralità delle persone, performance economica, innovazione ed eccellenza sono, unite ad una comunicazione chiara ed efficace e ad una costante valorizzazione del Territorio nel quale si opera, le leve strategiche su cui si agisce per soddisfare le esigenze di tutti gli stakeholder.

### Missione e visione

Le persone sono alla base delle politiche, dei comportamenti e delle decisioni di tutte le Imprese del Gruppo. La missione di Reale Group è quella di: "creare le condizioni affinché chi vive nel mondo di Reale Group si senta privilegiato, perché supportato da interlocutori competenti e dedicati che, operando con integrità e trasparenza, curano ogni giorno il suo benessere e rispondono ai suoi bisogni."

La centralità del cliente che deriva da questo assunto costituisce la base delle politiche, dei comportamenti e delle azioni di tutte le Imprese, il cui obiettivo è quello di garantire qualità e certezza delle prestazioni e mantenere nel tempo la propria continuità e indipendenza.

Coerentemente, la cultura d'impresa del Gruppo, tiene conto delle peculiarità di ciascun componente e si fonda sull'osservanza e sul rispetto di valori e principi comuni, nei rapporti con tutti gli stakeholder, sia interni che esterni.

## Ambito di applicazione del Codice Etico

Il presente Codice Etico si applica a tutto il Gruppo. I principi e le disposizioni in esso contenuti sono vincolanti per gli Azionisti, gli Amministratori, i Dipendenti, gli Intermediari, nonché per tutti i soggetti esterni che operano con le Imprese di Reale Group sulla base degli impegni assunti.

## Rispetto del Codice Etico

Gli Amministratori delle Imprese di Reale Group sono i garanti del Codice Etico. In quanto espressione delle singole Assemblee, ricoprono un ruolo strategico e organizzativo fondamentale. Perseguono gli interessi del Gruppo e ispirano il proprio agire ai valori dell'integrità e della responsabilità.

Attraverso questo Codice Etico, Reale Group si impegna a diffondere il rispetto di tutti i valori e i principi cardine della società civile, tra cui il principio di legalità che trova piena adesione nel rispetto di tutte le norme primarie e secondarie vigenti nei differenti Paesi e mercati in cui operano le Imprese appartenenti a Reale Group. Questo va al di là del mero operare rispettando le norme vigenti, bensì mira a garantire trasparenza, correttezza e prudenza nella propria attività e nella tutela dei diritti sociali e collettivi; a un livello superiore, infatti, testimonia anche la piena adesione ai principi generali che vengono declinati nelle norme stesse, utilizzandoli come fonte di ispirazione del proprio agire.

In concreto, il Gruppo si impegna a rispettare le norme primarie e secondarie e le disposizioni delle Autorità di Vigilanza, fornendo a queste ultime tutte le informazioni richieste, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva. Tutti coloro che operano all'interno del Gruppo e per il Gruppo sono tenuti a rispettare le disposizioni aziendali, collaborando attivamente e condividendo i principi e le regole che compongono il Sistema dei Controlli e che concorrono alla realizzazione della strategia del Gruppo. Più in generale, Reale Group si impegna affinché i processi decisionali avvengano sulla base di criteri oggettivi e imparziali, coerentemente con la migliore deontologia professionale; a tale scopo, promuove una logica di ascolto delle persone a ogni livello. Il Gruppo evita la formazione di conflitti d'interesse reali o potenziali, ponendosi sul mercato in forma attiva ma leale, nel rispetto delle norme in materia di concorrenza.

Infine, le Imprese del Gruppo considerano il ricorso agli strumenti giudiziali come *extrema ratio*, ritenendo le soluzioni di reciproca soddisfazione con la clientela conformi alle regole della mutualità e dell'economia di gestione.

Prima parte

**I nostri valori**

I valori di Reale Group si ispirano al principio cardine della mutualità, che costituisce la peculiare forma societaria della Capogruppo e guida anche l'agire delle altre Imprese, facendone risaltare l'essenza e la distintività sul mercato.

## **Cos'è la mutualità**

La Società Reale Mutua di Assicurazioni, coerentemente con la sua natura di società mutua, autonoma e indipendente, è attenta fin dalla sua fondazione alla dimensione etica del suo agire e adotta una gestione trasparente delle proprie attività, ottemperando all'assunzione degli impegni derivanti dall'oggetto sociale, nonché realizzando e promuovendo iniziative a favore dell'ambiente, della tutela sociale delle persone e della comunità in cui opera, guidando in tale impostazione il Gruppo di cui è capofila.

I principi fondamentali della mutualità assicurativa – assenza di azionisti, autonomia di gestione, fine istituzionale incentrato sull'erogazione di servizi ai Soci, patrimonio indiviso e destinato a copertura delle obbligazioni sociali e degli oneri gestionali – si traducono nell'operare quotidiano, attraverso la tutela degli interessi e delle aspettative dei Soci/Assicurati. In primis, questi assunti trovano riscontro concreto nella qualità dei prodotti e dei servizi offerti, nonché in benefici che consistono prevalentemente in miglioramenti delle prestazioni assicurative originariamente previste in polizza, sotto forma di riduzione del premio da corrispondere o di maggiorazione del capitale assicurato nell'annualità successiva, tenendo a carico della Società i relativi oneri.

Il concetto di mutualità si fonda dunque su principi rispondenti all'esigenza, sempre più sentita, di un rapporto più personale tra imprese e cittadini, in una visione complessiva di sostenibilità e di un legame tra mutua assicuratrice e Soci/Assicurati improntato a una forte vicinanza. La Società, infatti, non dovendo utilizzare parte dei suoi profitti per la remunerazione degli investimenti degli azionisti, opera in un'ottica di crescita che destina parte dell'utile e delle risorse al consolidamento, allo sviluppo e al miglioramento dei servizi offerti ai Soci/Assicurati stessi, nonché dell'impresa medesima.

# I NOSTRI VALORI

<b>INTEGRITA'</b>	Reale Group persegue i propri obiettivi con correttezza, serietà, trasparenza e affidabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole e della deontologia professionale. Il particolare impegno verso un agire etico, rivolto a tutti i portatori di interesse, connota l'immagine del Gruppo
<b>CENTRALITA' DELLA PERSONA</b>	Reale Group riconosce alla persona in quanto tale un ruolo centrale in tutte le strategie e le scelte organizzative, commerciali e di investimento. Ne valorizza inoltre il contributo e lo sviluppo, ricercando la miglior soluzione per la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni. Ciascuna persona portatrice di interesse viene pertanto presa in considerazione, valorizzata e tutelata nell'ambito delle attività poste in essere dal Gruppo
<b>RESPONSABILITA'</b>	Reale Group agisce sul mercato e nei confronti dei propri portatori di interesse perseguendo professionalmente la continuità dei risultati, assumendosi in modo responsabile le conseguenze delle proprie azioni e decisioni, gestendo l'impatto sulla società e sull'ambiente, ponendo in essere le azioni necessarie a evitare comportamenti scorretti, impedendo la reiterazione di eventuali impatti negativi. Tale approccio considera inoltre il resoconto trasparente e affidabile delle attività come un'espressione ineludibile della sostenibilità
<b>COESIONE</b>	La realizzazione degli obiettivi da perseguire richiede un elevato livello di collaborazione e condivisione all'interno delle Imprese. Adottare una visione d'insieme orientata a creare valore significa utilizzare al meglio le competenze di ciascuno, rafforzando le capacità di interagire e di essere Gruppo nelle diverse situazioni operative e facendo prevalere le mete comuni sugli interessi di parte
<b>INNOVAZIONE</b>	Reale Group adotta modelli di comportamento innovativi, finalizzati ad anticipare i cambiamenti e le nuove esigenze del mercato. Nella ricerca di soluzioni mirate e flessibili, considera la competenza delle persone, la qualità dei processi e del fattore tecnologico come strumenti preferenziali per il miglioramento continuo e lo sviluppo di nuove strategie



Seconda parte

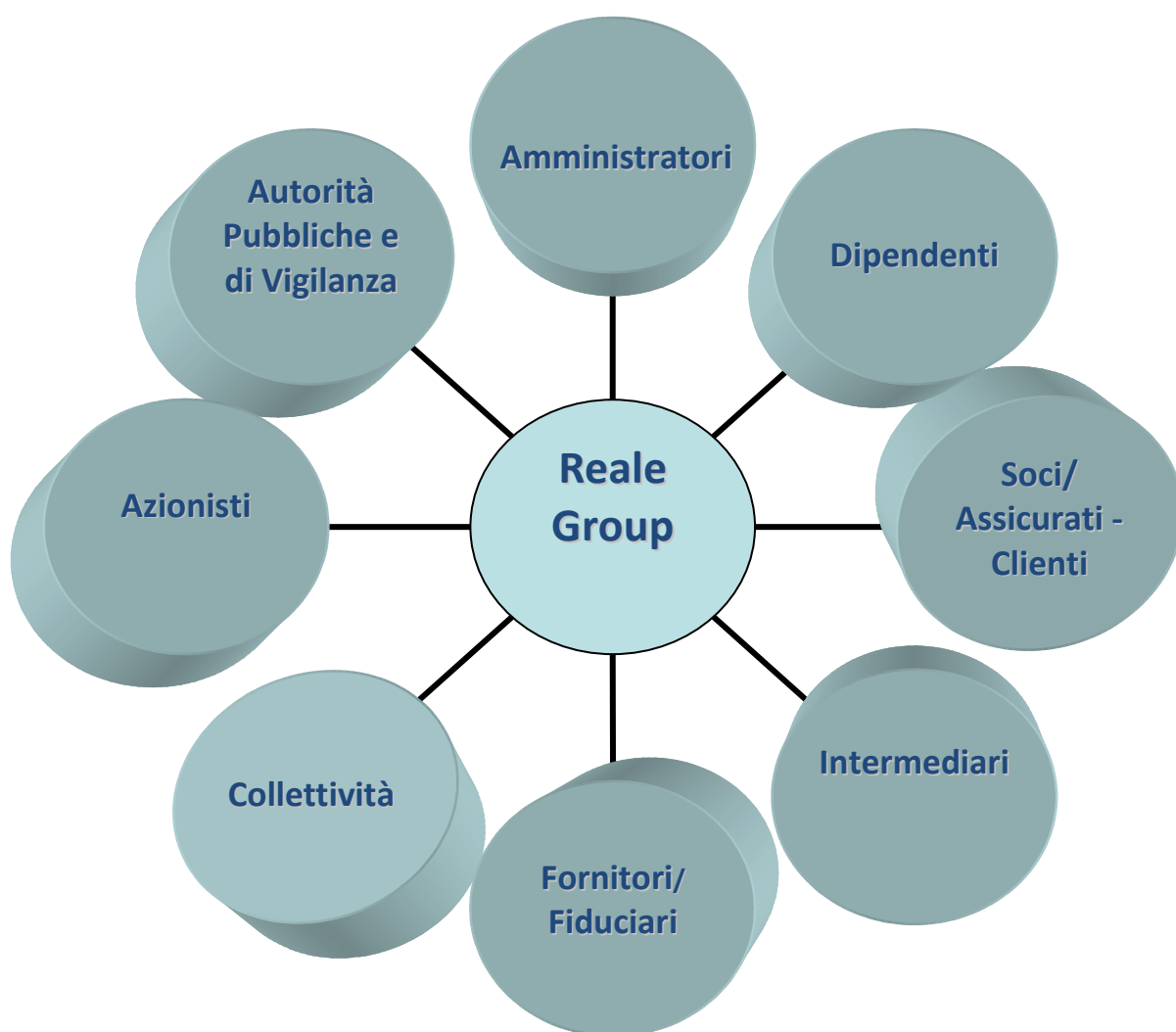
# **I principi di comportamento nei rapporti con i portatori di interesse**

I cinque valori fondanti appena esposti sono alla base dei principi di comportamento e condotta che Reale Group pone in essere verso i portatori di interesse, intesi come tutti quegli individui o gruppi di individui che influenzano o sono influenzati dal Gruppo, dalle sue attività, dai suoi prodotti o servizi, dai suoi risultati economici.

E' cura delle Imprese del Gruppo garantire il rispetto e l'attenzione per tutti i portatori di interesse, perseguendo uno sviluppo sostenibile come fattore di scelta e indirizzo delle proprie azioni, su un percorso costante di sostenibilità.

Il Gruppo intende rafforzare ulteriormente il proprio impegno verso la sostenibilità, sia riducendo gli impatti negativi, sia sviluppando quelli positivi, direttamente connessi alle proprie attività.

In particolare, tale principio caratterizza i prodotti assicurativi e finanziari e orienta gli investimenti, la formazione e la valorizzazione di Dipendenti e Intermediari, i rapporti con i Clienti (reali e potenziali), gli Azionisti, i Fornitori, le Autorità pubbliche e di Vigilanza e, più in generale, la Collettività.



Per concretizzare il proprio sistema di valori, il Gruppo si impegna ogni giorno affinché vi sia coerenza e continuità tra le dichiarazioni di intenti e i comportamenti, tra i principi dichiarati e le azioni intraprese nei confronti dei nostri portatori di interesse.

## **1. I principi di comportamento degli Amministratori**

### **Oggettività, imparzialità e trasparenza nelle decisioni**

I membri degli Organi Amministrativi del Gruppo si impegnano a perseguire l'interesse generale, nel rispetto di procedure specifiche per la tracciabilità delle decisioni e dei meccanismi di rendicontazione adottati.

Tali Organi sono dotati dalle strutture di Gruppo di informazioni contabili e gestionali che garantiscono adeguati processi decisionali e consentono di assumere determinazioni oggettive, imparziali e trasparenti.

### **Autonomia e indipendenza**

Il Gruppo è caratterizzato, per la sua impostazione mutualistica, da una forte autonomia. Tale principio ispira l'azione indipendente posta in essere dagli Amministratori, i quali perseguono gli obiettivi dell'oggetto sociale nell'interesse generale, astenendosi da comportamenti finalizzati a ottenere un vantaggio personale.

Gli Amministratori devono evitare di trovarsi in situazioni di conflitto di interessi, anche solo apparente o potenziale, con le Imprese del Gruppo. Quando vi siano interessi personali diretti o indiretti nelle questioni oggetto di delibera, gli Amministratori si impegnano a dichiararli prima di assumere la determinazione e si attengono alle procedure stabilite in materia.

### **Obblighi di riservatezza**

Nell'adempimento delle loro funzioni, gli Amministratori tutelano la riservatezza delle informazioni, astenendosi pertanto dall'utilizzare informazioni riservate, acquisite nello svolgimento dei loro compiti, per scopi non conformi alle proprie funzioni o per trarne vantaggio.

### **Formazione**

Gli Organi Amministrativi garantiscono un aggiornamento professionale costante, rivolto anche ai propri componenti, attraverso l'elaborazione di piani formativi, finalizzati sia ad assicurare l'idoneità delle competenze tecniche necessarie e utili per adempiere al proprio ruolo, in relazione alla natura, complessità e rilevanza dei compiti attribuiti, sia a consolidare le conoscenze nel tempo.

### **Valutazione delle prestazioni**

Gli Organi Amministrativi inoltre, sono coinvolti in un processo di valutazione che impatta su tutti gli aspetti che riguardano la dimensione, la composizione e il funzionamento del singolo Organo nel suo complesso e dei suoi Comitati. Esprimono indicazioni sulle figure professionali la cui presenza nei Consigli stessi sia ritenuta opportuna e assumono azioni correttive per il miglioramento di eventuali criticità riscontrate, in relazione all'operatività e al profilo di rischio dell'impresa.

### **Sistema dei Controlli Interni e di gestione dei rischi**

Reale Group ritiene di primaria importanza il disporre di un adeguato Sistema dei Controlli Interni come strumento per la gestione sia di ciascuna Impresa del Gruppo, sia dei rapporti con i soggetti esterni.

Gli Organi Amministrativi delle Imprese del Gruppo, nel loro ruolo di indirizzo strategico e organizzativo, hanno la responsabilità ultima della completezza, funzionalità ed efficacia del Sistema dei Controlli e di gestione dei rischi.

## **2. I principi di comportamento nei rapporti con i Soci/Assicurati – Clienti**

La forma societaria di Reale Mutua caratterizza i propri valori e quelli delle Imprese appartenenti al Gruppo. Vicinanza, lealtà e dedizione sono la traduzione concreta del concetto di mutualità, che ispira le azioni del Gruppo verso l'esterno. Il concetto stesso di mutualità, infatti, risponde alla necessità di stabilire un legame forte tra impresa e territorio, e, in particolare, con le famiglie e le persone. Per questo motivo, le Imprese di Reale Group perseguono e concretizzano quotidianamente, ciascuna orientata dalla propria specifica missione e in coerenza con i valori fondanti del Gruppo, la centralità del Socio/Assicurato-Cliente. Quest'ultima si concretizza in alcuni principi di comportamento.

### **Affidabilità e competenza**

Reale Group, nel fornire prodotti e servizi di qualità e nel garantire la certezza delle prestazioni promesse, si pone al servizio del Socio/Assicurato-Cliente, offrendo risposte e consulenze specialistiche integrate, nonché elaborando strategie personalizzate che presentino le soluzioni più vantaggiose.

### **Rapidità e puntualità**

Le Imprese del Gruppo sono impegnate nel rispondere in maniera tempestiva alle richieste del Socio/Assicurato-Cliente e nel fornire prestazioni puntuali ed efficienti per la risoluzione di ogni necessità, attraverso una serie di servizi mirati.

### **Vicinanza al territorio**

Reale Group è diffuso capillarmente sul territorio. Attraverso i propri Intermediari, si pone come punto di riferimento per i propri Soci/Assicurati-Clienti e rappresenta anche un sostegno per il territorio stesso, promuovendo iniziative culturali, di solidarietà e di sviluppo.

### **Distintività**

Anticipare le tendenze del mercato, per Reale Group, significa agire efficacemente senza mai trascurare una solida cultura della legalità e del controllo. Questa impostazione nasce da una fattiva collaborazione interfunzionale e si riflette positivamente sul rapporto coi Soci/Assicurati-Clienti, che per sua natura è fondato sulla fiducia e sulla fidelizzazione.

### **3. I principi di comportamento nei rapporti con i Dipendenti**

#### **Criteri di selezione e avanzamento**

E' obiettivo primario delle Imprese del Gruppo assumere e mantenere personale qualificato.

Selezione, assunzione e sviluppo di carriera rispondono esclusivamente a valutazioni oggettive delle qualifiche necessarie per le mansioni da svolgere, senza discriminazione alcuna per quanto riguarda sesso, religione, paese d'origine, colore della pelle, età, opinioni politiche, appartenenza ad associazioni, condizioni sociali e personali, ricercando la collocazione più idonea anche a coloro che presentano disabilità.

La struttura organizzativa è flessibile e incoraggia l'iniziativa personale, garantendo a tutti i Dipendenti valide opportunità di sviluppo professionale.

#### **Trasparenza nel rapporto di lavoro**

Le Imprese del Gruppo si impegnano affinché i Dipendenti ricevano, all'avvio del rapporto di lavoro, informazioni complete e trasparenti su capacità e abilità richieste per l'assunzione (secondo le modalità previste dalla legge e dai contratti collettivi di lavoro), caratteristiche delle mansioni da svolgere, regole di comportamento, posizione organizzativa e relativo trattamento economico.

Le Imprese del Gruppo applicano i Contratti Collettivi Nazionali e i Contratti Integrativi Aziendali a tutti i Dipendenti, riconoscendo, la retribuzione e i *benefit* previsti contrattualmente.

#### **Coinvolgimento nella realizzazione degli obiettivi aziendali**

Le Imprese del Gruppo si impegnano a promuovere la partecipazione dei Dipendenti alla realizzazione degli obiettivi aziendali, in maniera da agevolare l'assunzione di responsabilità, anche mediante l'uso della delega, e favorendo le osservazioni tese a migliorare la funzionalità e la qualità del lavoro. I Responsabili effettuano periodiche comunicazioni alle proprie risorse sull'andamento e sulle strategie del Gruppo.

#### **Aggiornamento e formazione**

Le Imprese del Gruppo, con opportuni investimenti in programmi di formazione e aggiornamento, intendono valorizzare e accrescere le capacità e le professionalità di ciascun Dipendente.

#### **Ambiente di lavoro e tutela della salute**

La tutela dell'integrità fisica dei Dipendenti è di primaria importanza. Le Imprese del Gruppo garantiscono un ambiente di lavoro sano, sicuro ed efficiente in conformità alle normative vigenti. Ogni Dipendente deve contribuire alla sua realizzazione e mantenimento.

#### **Pari opportunità**

Le Imprese del Gruppo promuovono e sostengono la cultura delle Pari opportunità, valorizzando le risorse in una logica coerente ai valori aziendali e ai cambiamenti derivanti dall'evoluzione organizzativa. Inoltre, attuano politiche delle risorse umane libere da discriminazioni e pregiudizi. Le Imprese del Gruppo riconoscono ai Dipendenti i *benefit*, previsti da Contratti Integrativi Aziendali, finalizzati a facilitare la conciliazione dei tempi famiglia/lavoro, sostenere il reddito dei Dipendenti, garantire forme di previdenza e assistenza integrative del sistema pubblico, promuovere attività di prevenzione e cura della salute dei Dipendenti e dei loro familiari.

#### **Rapporti interpersonali**

All'interno di Reale Group, ogni Dipendente deve comportarsi con correttezza, lealtà e professionalità verso tutte le persone con cui entra in relazione durante lo svolgimento delle proprie mansioni. I comportamenti nei luoghi di lavoro devono essere improntati al massimo rispetto della dignità e della personalità di ciascuno; non sono tollerate molestie e comportamenti offensivi o lesivi della dignità personale e professionale.

### **Rapporti con la concorrenza e abuso di informazioni privilegiate**

Le Imprese del Gruppo si adoperano affinché, nei rapporti con la concorrenza, i Dipendenti mantengano un comportamento improntato alla massima cautela e correttezza, nel rispetto delle normative vigenti.

Le informazioni riservate devono essere trattate con la massima discrezione; l'accesso è limitato esclusivamente a coloro che, autorizzati, abbiano necessità di conoscerle per ragioni lavorative, astenendosi da ogni dichiarazione in luogo pubblico o alla presenza di terzi.

### **Conflitto di interessi**

Il Gruppo ha con i propri Dipendenti un rapporto basato sulla reciproca fiducia, ispirato alla massima lealtà e franchezza. Ciascun Dipendente deve, pertanto, evitare ogni situazione o attività che possa condurre a conflitti tra il suo interesse personale, sociale o finanziario e gli interessi delle Imprese; non potrà, senza consenso, lavorare e/o assumere incarichi a favore di terzi, anche non concorrenti.

### **Protezione dei dati personali**

Il Gruppo riconosce come valore prioritario il rispetto della riservatezza dei dati, così come regolato dalla normativa sulla privacy. Pertanto, le informazioni personali sui Dipendenti vengono raccolte e trattate nel quadro delle finalità previste per la gestione del rapporto di lavoro e per motivi strettamente legati allo svolgimento delle attività. Vengono quindi poste in essere tutte le misure necessarie per proteggere le informazioni acquisite, astenendosi dal diffonderle a terzi se non autorizzati.

### **Cultura del controllo**

Il Sistema di Controllo Interno coinvolge le attività di tutte le componenti del Gruppo ciascuna nel proprio ambito ed è parte integrante dell'operare quotidiano. Il Personale, a qualsiasi livello, ha il compito di curare in modo particolare tutti gli aspetti relativi ai controlli; le attività di controllo devono essere formalizzate e riviste periodicamente al fine di garantirne sempre l'applicazione e la validità nel tempo.

### **Sistema normativo aziendale**

Le Imprese del Gruppo sono dotate di un sistema normativo composto da una serie di documenti che ne definiscono il funzionamento organizzativo e ne disciplinano i comportamenti, realizzando il complesso di informazioni fondamentali per la gestione delle attività. I Dipendenti sono tenuti al rispetto e alla conoscenza di quanto contenuto in tali documenti.

### **Circolazione delle informazioni**

Il Gruppo promuove al proprio interno la circolazione corretta e puntuale delle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività di ciascun Dipendente, tramite le apposite strutture di Comunicazione interna e gli strumenti posti in essere a tale scopo.

## **4. I principi di comportamento nei rapporti con gli Azionisti**

La forma societaria di Reale Mutua ispira l'operatività delle Imprese del Gruppo; la stessa Capogruppo riveste nella maggior parte dei casi anche il ruolo di principale azionista di riferimento di tutte le Imprese controllate.

Reale Group promuove la trasparenza e l'informazione periodica nei confronti degli azionisti, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti.

Gli interessi di tutti gli azionisti vengono promossi e tutelati rifiutando qualunque interesse particolare o di parte, in un'ottica comune di gestione prudente finalizzata a garantire la sostenibilità nel tempo. Il Gruppo, inoltre, favorisce una consapevole ed informata partecipazione degli azionisti alle decisioni societarie, il regolare funzionamento delle assemblee nel rispetto del diritto di ciascuno di ottenere precisazioni, esprimere la propria opinione e formulare proposte.

Le relazioni con gli azionisti sono affidate alle strutture del Gruppo deputate a gestire i rapporti con i terzi.

## **5. I principi di comportamento nei rapporti con gli Intermediari**

Le Imprese di Reale Group operano sul mercato attraverso Intermediari di qualità, che perseguono elevati livelli di eccellenza nel servizio. Svolgono la propria attività privilegiando l'ascolto, la comprensione dei bisogni e il coinvolgimento dei Soci/Assicurati-Clienti, fornendo loro informazioni complete e veritiere sui prodotti e sui servizi offerti, per garantirne l'adeguatezza rispetto alle esigenze emerse.

Trasparenza, correttezza, efficienza, professionalità e osservanza degli obblighi derivanti dai contratti sottoscritti, nonché da ogni altra normativa vigente, guidano l'operato degli Intermediari, volto a soddisfare le aspettative dei Soci/Assicurati-Clienti.

Le Imprese del Gruppo non ammettono l'utilizzo delle proprie risorse per finalità di riciclaggio di denaro e per il compimento di qualsiasi attività destinata al raggiungimento di obiettivi criminali, terroristici o eversivi. La messa a punto di adeguate procedure, in ottemperanza agli obblighi imposti dalla normativa in materia di antiriciclaggio, consente a Reale Group di svolgere un'efficace attività di prevenzione e repressione dei reati connessi a tali finalità.

A tal scopo, gli Intermediari delle Società assicurative e bancarie del Gruppo, nell'esercizio della loro attività, presidiano il rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, seguendo le disposizioni di legge e aziendali, nonché le regole di comportamento richiamate nei contratti/accordi di collaborazione; adottano comportamenti che si ispirano ai principi della trasparenza, della correttezza e della collaborazione attiva con la Società mandante.

Le Imprese del Gruppo ritengono che gli Intermediari abbiano, altresì, un ruolo importante nella tutela dell'immagine e della reputazione del Gruppo stesso; contribuiscono inoltre a valorizzare tali aspetti, anche attraverso la diffusione, la condivisione e l'osservanza dei principi etici del presente documento, nonché la traduzione in comportamenti e azioni conformi ad essi. Reale Group li coinvolge nelle proprie attività volte allo sviluppo sostenibile e alla salvaguardia dell'ambiente, al fine di garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali, il cui equilibrio contribuisce alla propria sostenibilità nel tempo.

Gli intermediari, nel quadro delle attività che svolgono per conto della mandante, operano nel rispetto delle regole di riservatezza, conformemente a quanto stabilito dalla normativa sulla privacy e dalle procedure interne. In particolare, vengono adottati elevati profili di sicurezza, finalizzati a garantire che i dati raccolti siano trattati esclusivamente per gli scopi necessari allo svolgimento delle attività.

## **6. I principi di comportamento nei rapporti con i Fornitori e i Fiduciari**

La relazione con i Fornitori e i Fiduciari è basata sul rispetto dell'etica professionale e di regole deontologiche reciproche, che si esprimono principalmente con l'adesione al Codice Etico e ai principi di correttezza, trasparenza e servizio che guidano il Gruppo nel rapporto con i propri Soci/Assicurati-Clienti.

### **Fornitori**

Nei criteri di selezione e valutazione dei Fornitori, Reale Group segue regole precise, che guidano l'individuazione delle specifiche del bene o servizio da acquistare, l'utilizzo di procedure di accesso al mercato tali da evitare equivoci e situazioni di privilegio, la definizione di criteri di scelta obiettivi, il rispetto degli accordi stipulati e l'assoluta indipendenza nei rapporti tra le parti.

Riguardo alla scelta dei Fornitori, vengono selezionati solamente coloro che dimostrino, a seguito di un processo di qualificazione, di possedere i requisiti tecnici, economici e organizzativi necessari; oltre a questo, essi devono dichiarare preventivamente l'impegno a osservare i principi etico-comportamentali contenuti nel Codice, per sé, i subfornitori autorizzati, i loro dipendenti e collaboratori.

### **Comportamenti socialmente rilevanti**

In coerenza con i valori enunciati nel presente Codice, il Gruppo si impegna a scegliere quali Fornitori coloro che gestiscono in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali, tutelano i diritti dei propri lavoratori e promuovono tali istanze anche presso la rete dei subfornitori.

### **Separazione dei ruoli**

La separazione dei ruoli, nelle diverse fasi operative e decisionali del processo d'acquisto, rappresenta il principale strumento gestionale per assicurare la correttezza, la trasparenza e il controllo nella relazione con i Fornitori, impedendo condizioni di vantaggio individuale nell'espletamento delle stesse.

La responsabilità di chi definisce le caratteristiche dei prodotti o servizi da acquistare è separata dalla responsabilità di chi provvede ad avviare, negoziare e concludere, contrattualizzandole, le trattative commerciali con i Fornitori.

### **Fiduciari**

Nella scelta dei propri Fiduciari, Reale Group seleziona e valuta i professionisti che svolgono il proprio incarico nel rispetto delle norme deontologiche, con particolare riguardo ai doveri di lealtà, correttezza, fedeltà, diligenza, segretezza, riservatezza e osservanza di norme imperative. La scelta viene operata anche sulla base di criteri di adesione e conformità alle regole contrattuali e alle procedure interne.

In particolare per l'ambito della gestione dei sinistri, le Imprese del Gruppo si affidano a quei professionisti che operano secondo criteri di congruità ai parametri economici, rifuggendo da modalità operative e valutazioni che accrescano la conflittualità piuttosto che sanarla in ottica di miglior servizio.

## **7. I principi di comportamento nei rapporti con la Collettività**

Reale Group rispetta la Collettività in quanto insieme di portatori di interessi esterni ed esercita la propria attività attuando concretamente i principi della sostenibilità, in coerenza con la più rigorosa deontologia professionale. Il Gruppo compete sul mercato nella convinzione che il beneficio economico debba rispettare i diritti umani e gli interessi dei consumatori; pertanto, combatte le frodi e la corruzione e diffonde le istanze della Sostenibilità.

Il sostegno alle attività culturali, ambientali e sociali è, inoltre, uno degli obiettivi che Reale Group persegue attraverso Reale Foundation, allo scopo di valorizzare e rafforzare l'immagine del Gruppo, quale attore della sostenibilità sui territori in cui opera. In questo modo si instaura un dialogo con i propri interlocutori, valutando le proposte orientate alla sostenibilità sul territorio, a un corretto sviluppo del sistema



assicurativo/finanziario e, più in generale, a una crescita equilibrata che favorisca una maggiore distribuzione del benessere.

L'implementazione di progetti sarà orientata nel medio lungo termine a generare valore da reinvestire in un percorso virtuoso di economia circolare.

Questa impostazione testimonia quanto il Gruppo ritenga fondamentali il rapporto con le comunità e la vicinanza alle esigenze dei territori in cui opera, soprattutto nei momenti di particolare emergenza.

### **Ambiente**

Il miglioramento costante delle prestazioni e delle attenzioni nei confronti del Socio/Assicurato-Cliente, obiettivo principale di Reale Group, prende forma dal continuo rispetto dei principi base dello sviluppo equilibrato e sostenibile. Tale impegno si rifà alla normativa ISO:26000, le cui istanze ispirano l'agire quotidiano del Gruppo, in termini di rispetto ambientale, Responsabilità Sociale e diminuzione degli impatti sull'ecosistema di riferimento.

### **Tutela dei marchi, dell'immagine e della reputazione**

Le Imprese del Gruppo considerano i propri marchi istituzionali, la propria immagine e la propria reputazione come patrimonio comune e, in quanto tale, da tutelare anche attraverso la diffusione, la condivisione e l'osservanza dei principi etici contenuti nel presente documento.

Sono pertanto censurabili fatti e/o comportamenti che possano violare, danneggiare, sminuire, screditare o mettere in pericolo la reputazione delle Imprese, tramite un uso non corretto o non autorizzato del marchio.

### **Comunicazioni verso l'esterno**

I rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di comunicazione sono riservati esclusivamente alle persone a ciò delegate in ambito di Gruppo. Le comunicazioni verso l'esterno da parte delle persone autorizzate devono essere improntate alla massima trasparenza e veridicità, nonché in linea con le politiche del Gruppo.

## **8. I principi di comportamento nei rapporti con le Autorità pubbliche e di Vigilanza**

### **Rapporti istituzionali**

Nei rapporti con rappresentanti di enti e amministrazioni pubbliche, di autorità di vigilanza nonché di organizzazioni politiche e sindacali, Reale Group mantiene un comportamento ispirato alla massima correttezza, professionalità e imparzialità, agendo nel rispetto di tutte le norme primarie e secondarie emanate dalle autorità dei paesi in cui opera, nonché evitando atteggiamenti che possano far presumere l'intenzione di influenzare le decisioni della controparte, o, peggio, di richiedere trattamenti di favore.

Le Imprese del Gruppo adottano specifici modelli di prevenzione dei rischi derivanti da commissione di reati, salvaguardando in questo modo gli interessi delle Imprese stesse e dei portatori di interesse.

Il Gruppo non eroga contributi di alcun genere a partiti politici e a candidati alle elezioni, astenendosi da qualsiasi indebita forma di pressione verso rappresentanti pubblici.

Terza parte

# **I nostri valori verso i portatori di interesse**

	Amministratori	Soci/Assicurati - Clienti	Dipendenti	Azionisti	Intermediari	Fornitori/Fiduciari	Collettività	Autorità di Vigilanza
INTEGRITA'	Predisposizione di reportistica adeguata e trasparente sulle questioni aziendali rilevanti. Prevenzione dei conflitti di interesse.	Approccio corretto e puntuale nel proporre prestazioni corrispondenti alle reali esigenze nonché all'impegno contrattuale assunto.	Relazioni all'interno del Gruppo ispirate alla correttezza, alla trasparenza e al principio di legalità.	Trasparenza e informazione periodica nei confronti degli azionisti, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti.	Creazione di rapporti fondati sul costante rafforzamento dell'immagine e della reputazione del Gruppo verso l'esterno.	Selezione di <i>partner</i> che garantiscano alti standard etici, nonché efficienza, affidabilità e qualità delle prestazioni richieste.	Presenza sul mercato in modo sostenibile e rispettoso del contesto sociale e culturale.	Approccio trasparente finalizzato al corretto adempimento delle normative e alla prevenzione di situazioni di contenzioso.
CENTRALITA' DELLA PERSONA	Formazione e informazione adeguate a stimolare il miglior contributo professionale nello svolgimento delle attività societarie, in un'ottica di continuo sviluppo.	Consulenza e ascolto costante delle esigenze dei Soci/Assicurati e dei Clienti, definendo servizi e prestazioni mirate, tempestive e di qualità.	Sviluppo delle competenze di ciascuno, con investimenti adeguati in formazione, volti all'integrazione e al riconoscimento delle professionalità e dei risultati.	Rispetto di tutte le posizioni espresse dai singoli azionisti in sede assembleare.	Attribuzione di un ruolo fondamentale agli Intermediari come fornitori di servizi di qualità, grazie al loro ruolo di interlocutori del Gruppo sul territorio.	Rapporto improntato a un dialogo costante e costruttivo, volto al coinvolgimento e allo sviluppo di un atteggiamento proattivo.	Attuazione di comportamenti solidali, stringendo legami con la comunità di riferimento e valorizzando le più importanti istanze sociali e collettive.	Dialogo finalizzato alla costruzione di rapporti improntati sulla fiducia e sulla collaborazione.
RESPONSABILITA'	Garanzia di comportamenti improntati a correttezza, coerenza e attenzione, per assicurare, nel rispetto delle deleghe attribuite, la puntuale attuazione delle direttive impartite dagli Organi Amministrativi.	Pieno adempimento degli impegni presi nei confronti dei propri Soci/Assicurati e dei Clienti, garantendo le migliori prestazioni con un uso oculato e sostenibile delle risorse.	Responsabilizzazione di ciascuno verso l'ottenimento dei risultati e la loro continuità nel tempo.	Promozione e tutela degli interessi di tutti gli Azionisti, rifiutando ogni interesse particolare.	Dialogo costante, che incoraggi lo sviluppo di un profondo senso di appartenenza, permettendo lo sviluppo delle competenze e la condivisione delle esigenze professionali.	Scelta sulla base di criteri chiari, oggettivi e documentabili, secondo procedure per l'accesso al mercato specifiche in base a tipologia, contenuti e valore economico di ogni richiesta di acquisto.	Atteggiamento responsabile che, fermi restando gli obiettivi di sostenibilità economica, massimizzi gli impatti positivi sulla collettività, anche diffondendo stili di comportamento positivi.	Atteggiamento responsabile nell'adempiere alle direttive impartite dalle Autorità competenti.
COESIONE	Sinergia costante con l'Alta Direzione, condividendo finalità e strategie, anche attraverso il confronto e il reciproco scambio di informazioni utili al raggiungimento degli obiettivi.	Collaborazione e condivisione finalizzate a garantire ai Soci/Assicurati Clienti le migliori esperienze a livello di professionalità, progettualità, servizi e soluzioni.	Logica di squadra e collaborazione attiva, a tutti i livelli, in modo da perseguire gli obiettivi mettendo a fattor comune le migliori competenze di ciascuno.	Partecipazione consapevole degli azionisti alle decisioni.	Condivisione degli obiettivi come punto di forza che permette al Gruppo di essere percepito come un'unica entità, attiva sul mercato con una gestione imprenditoriale efficiente e sostenibile.	Stretta collaborazione tra l'interno e l'esterno del Gruppo, stimolando il confronto tra diverse professionalità e competenze per creare un forte valore aggiunto.	Sostegno ai progetti che valorizzano la crescita culturale e sociale della comunità, nella convinzione che un reciproco sviluppo porti a un progresso armonioso e sostenibile.	Sinergia con le Autorità nello scambio di informazioni, utile non soltanto nel raggiungimento dei fini stabiliti dalle normative, bensì nello sviluppo di un dialogo costruttivo.
INNOVAZIONE	Analisi delle opportunità derivanti dal mercato e dalle normative di settore, stimolando decisioni che garantiscano l'aggiornamento continuo e l'offerta di prestazioni adeguate a un contesto in continua evoluzione.	Ricerca finalizzata a migliorare la qualità del servizio, identificando soluzioni anche basate sulle più moderne tecnologie, che ottimizzino i processi di relazione e migliorino l'esperienza dei Soci/Assicurati e dei Clienti con il Gruppo.	Innovazione come leva essenziale per fornire risposte sempre adeguate al mercato e al livello di servizio richiesto. Responsabilità personale dei risultati, senza distinzione di mansioni, e centralità di ciascuno nell'innovazione.	Condivisione delle linee strategiche innovative delle Imprese.	Adozione di strumenti e comportamenti innovativi che, condivisi con gli Intermediari, producano vantaggi competitivi, assicurando la sostenibilità nel tempo.	Ricerca di una visione aggiornata del mercato e incoraggiamento all'innovazione, tesa a concepire e proporre prodotti e servizi di alto livello.	Approccio innovativo e creativo per anticipare i cambiamenti e le nuove necessità espresse dal mercato e, più in generale, dalla collettività.	Scambio di informazioni finalizzato alla ricerca di soluzioni utili anche al mercato.

## Quarta parte

# Diffusione, attuazione e controllo del Codice Etico

### Diffusione

La Direzione Sostenibilità di Gruppo è la funzione referente di Reale Group per l'adozione del Codice Etico; ha un ruolo di supporto e di consulenza alle strutture aziendali al fine di assicurare la coerenza al Codice Etico delle politiche, dei prodotti e dei servizi. Collabora, inoltre, con la Direzione Risorse Umane allo sviluppo e alla diffusione dei valori del Codice Etico attraverso programmi di formazione e comunicazione appositi.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del documento, vengono predisposti periodici piani di comunicazione, volti a favorire la conoscenza e la diffusione dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice, utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione disponibili.

Le iniziative formative sono realizzate in collaborazione con Academy, la scuola di formazione di Reale Group, al fine di promuovere la condivisione e la traduzione dei principi etici in comportamenti concreti dell'agire quotidiano.

### Attuazione e controllo

Ogni struttura aziendale delle Imprese di Reale Group deve presidiare e garantire l'aderenza delle proprie azioni ai valori e ai principi del presente Codice Etico; ciascuna funzione è responsabile dell'esecuzione dei controlli nel proprio ambito di competenza, della rilevazione delle inosservanze verificatesi al proprio interno e della segnalazione delle stesse con le modalità designate nel paragrafo seguente.

Ciascuna Impresa, attraverso le proprie funzioni, propone alla Direzione Sostenibilità di Gruppo il costante aggiornamento in relazione all'evoluzione economica, finanziaria e commerciale, a eventuali mutamenti nella sua struttura organizzativa o gestionale, nonché in rapporto alle tipologie di violazioni riscontrate nell'ambito dell'attività di vigilanza.

Il presente Codice Etico e ogni eventuale aggiornamento sono approvati dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e ratificati da ciascuna Impresa del Gruppo.

Periodicamente, la Direzione Sostenibilità di Gruppo, la funzione Compliance e la funzione Internal Audit e all'occorrenza le altre funzioni di controllo si confrontano circa le eventuali segnalazioni ricevute, le anomalie riscontrate e le inosservanze ritenute gravi, nonché sulle successive azioni di adeguamento e di controllo svolte.

Con riferimento sia alla gestione ordinaria sia alla gestione delle situazioni impreviste, la Direzione Sostenibilità di Gruppo provvede a garantire un adeguato flusso di comunicazione verso gli Organismi di Vigilanza delle Imprese del Gruppo (ove presenti, secondo la normativa vigente nei paesi in cui il Gruppo opera), a cui riferisce annualmente sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico e sulle eventuali segnalazioni di violazione, in occasione della riunione collegiale degli stessi.

Il Presidente di ciascun Organismo (o l'Incaricato alla Vigilanza oppure altra funzione analoga) riferirà al proprio Consiglio di Amministrazione, in sede di presentazione delle attività svolte dagli Organismi stessi, sul rispetto dei principi etici all'interno di ciascuna Impresa e anche in merito alle eventuali violazioni del Codice Etico.

## **Segnalazioni**

Reale Group stabilisce idonei canali di comunicazione, predisponendo un indirizzo per segnalare qualsiasi violazione, o sospetto di infrazione, oppure inosservanza del Codice Etico, in qualunque forma purchè nel rispetto delle normative vigenti.

Reale Group garantisce la riservatezza degli autori delle segnalazioni e, in ogni caso, li tutela da qualsiasi forma di ritorsione, fatti comunque salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti delle Imprese o di terzi, ivi compresi coloro che, a vario titolo, lavorano nelle Imprese del Gruppo.

Chiunque si trovi in situazioni di conflitto rispetto ai principi del Codice Etico è tenuto a darne comunicazione o segnalazione.

Per l'accertamento delle eventuali violazioni, ciascuno è tenuto a cooperare nello svolgimento delle attività demandate, assicurando alle funzioni di controllo preposte il libero accesso a tutta la documentazione ritenuta utile a tale scopo, garantendo la massima riservatezza nell'espletamento della propria attività.

In caso di violazione accertata del Codice Etico, le funzioni e gli organi competenti delle Imprese di Reale Group potranno assumere i provvedimenti ritenuti opportuni, in relazione alla gravità del comportamento realizzato.



Nella creazione dell'identità del Gruppo si è partiti dal logo di Reale Mutua Assicurazioni, prima azienda del Gruppo a essere stata creata nel 1828. Al centro campeggia lo stemma araldico, testimonianza viva dell'origine e della tradizione storica che hanno caratterizzato il Gruppo.

Dal logo di Reale Mutua Assicurazioni è stata estrapolata la parola "Reale": un nome forte, evocativo e insieme rappresentativo di un DNA preciso.

I colori sono quelli storici dell'azienda: il blu e il giallo, simbolo della città dove la storia del Gruppo ha avuto inizio, sintetizzando in un unico emblema l'equilibrio tra l'ancoraggio alle tradizioni e al territorio e l'attenzione al futuro e all'internazionalità.

La storia che ha portato alla nascita di Reale Group è una storia che il Gruppo vuole continuare a raccontare, ma questa volta tutta al futuro, aggiungendo altri capitoli da scrivere insieme a tutte le sue Persone







