



# **CODICE ETICO**

## Sommario

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. L'IMPEGNO DI MEDIOLANUM PER UN'ETICA DI IMPRESA .....                                | 3  |
| 2. FINALITÀ E DESTINATARI .....                                                         | 4  |
| 3. IL SISTEMA VALORIALE .....                                                           | 5  |
| 3.1 LA VISION .....                                                                     | 5  |
| 3.2 LA MISSION .....                                                                    | 5  |
| 3.3 I VALORI DI MEDIOLANUM .....                                                        | 5  |
| 3.4 I NOSTRI PRINCIPI.....                                                              | 9  |
| 4. REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER.....                          | 11 |
| 4.1 CONSAPEVOLEZZA E GESTIONE DEL RISCHIO.....                                          | 11 |
| 4.2 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON DIPENDENTI.....                              | 11 |
| 4.3 SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE SUL LUOGO DI LAVORO.....                              | 13 |
| 4.4 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI.....                               | 14 |
| 4.5 CONTRASTO A FENOMENI DI RICICLAGGIO E FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO .....            | 15 |
| 4.6 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON I FORNITORI E I PROFESSIONISTI ESTERNI ..... | 16 |
| 4.7 RELAZIONE CON GLI AZIONISTI.....                                                    | 16 |
| 4.8 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON ALTRI OPERATORI DEL MERCATO .....            | 17 |
| 4.9 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON LE AUTORITÀ E LE ISTITUZIONI.....            | 17 |
| 4.10 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE VERSO LA COLLETTIVITÀ.....                      | 18 |
| 4.11 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON L'AMBIENTE.....                             | 18 |
| 5. IL SISTEMA DI GOVERNANCE .....                                                       | 19 |
| 5.1 STRUMENTI INFORMATICI E TELEMATICI.....                                             | 19 |
| 5.2 SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE.....                                            | 20 |
| 5.3 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI .....                                            | 21 |
| 5.4 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI.....                                                  | 22 |
| 5.5 SISTEMA CONTABILE ED AMMINISTRATIVO .....                                           | 23 |
| 5.6 INFORMAZIONI PRIVILEGIATE.....                                                      | 24 |
| 5.7 LOTTA ALLA CORRUZIONE .....                                                         | 25 |
| 5.8 CONFLITTI DI INTERESSE .....                                                        | 26 |
| 6. ATTUAZIONE E VIOLAZIONI .....                                                        | 27 |
| 6.1 RESPONSABILITÀ .....                                                                | 27 |
| 6.2 COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE .....                                                    | 27 |
| 6.3 FORMAZIONE.....                                                                     | 27 |
| 6.4 SEGNALAZIONI ED OSSERVANZA .....                                                    | 27 |
| 6.5 SANZIONI.....                                                                       | 28 |

## 1. L'IMPEGNO DI MEDIOLANUM PER UN'ETICA DI IMPRESA

“A volte si pensa che il successo di un’impresa dipenda solo da corrette strategie, posizioni forti sul mercato, massimo impegno sulle tecnologie.

Sono scelte che risiedono nel DNA di un’impresa e a volte, nel lungo periodo, non sono sufficienti a garantire la perdurabilità delle organizzazioni. Mediolanum, invece, poggia le sue basi in misura

ancora maggiore su altri e alti valori: si può avere successo essendo utili alle persone.

La crescita della qualità della vita, l’uomo come fondamento della nostra organizzazione imprenditoriale, il rispetto delle regole, il confronto con tutti i concorrenti, la salvaguardia dell’ambiente sono temi che da sempre ci vedono impegnati in prima fila.

Questo documento nasce dal confronto con il top management, primo livello aziendale cui è richiesta una sostanziale osservanza dei principi e dei comportamenti enunciati, a cui chiedo uno sforzo significativo di ampia divulgazione a tutti i collaboratori”.

**Ennio Doris**

Fondatore di Banca Mediolanum S.p.A.

## 2. FINALITÀ E DESTINATARI

Il Codice Etico, illustrato nelle pagine successive, intende dare risposte concrete da parte di Flowe ai propri portatori d'interesse (stakeholder): collaboratori, fornitori, clienti, partner, azionisti, comunità e istituzioni locali, indicando per i vari ambiti di relazione, precisi impegni in termini di valori, principi e regole di condotta.

In considerazione dei vari ambiti, anche territoriali, ove il Conglomerato Finanziario Mediolanum (di seguito anche "Mediolanum", "Gruppo Mediolanum" o "Gruppo") opera, il Codice Etico rappresenta un riferimento interno cui devono attenersi tutte le legal entity appartenenti al Gruppo.

Flowe, in quanto Società del Gruppo Mediolanum, recepisce i principi e i valori del Gruppo oltre a dotarsi, in aggiunta, di principi e valori propri che vengono descritti nel prosieguo del presente documento.

Il Codice, quale riferimento comune per tutte le Società del Gruppo, contribuisce a garantire uniformità nei comportamenti e nei principi di condotta degli amministratori, dei sindaci, del management, dei dipendenti, degli appartenenti alle reti di vendita del Gruppo, dei collaboratori, dei fornitori, per quanto di competenza, e di quanti operano nell'interesse del Gruppo (di seguito, i "Destinatari del Codice").

Nei Paesi ove siano stabilite norme più restrittive, per gli ambiti espressamente trattati nel presente Codice, le stesse integreranno le previsioni di questo documento; nel caso contrario il Codice prevarrà sulla normativa eventualmente meno vincolante.

In un rapporto di reciprocità, viene richiesto agli stessi stakeholder di impegnarsi sugli stessi valori enunciati nel Codice Etico. I Valori di riferimento espressi nel Codice Etico sono declinati in Principi ispiratori del nostro essere una comunità di persone e nelle Regole di Condotta, cioè in impegni puntuali rispetto ai quali tutti sono chiamati ad impegnarsi contribuendo a costruire una cultura personale e d'impresa coerente al sistema valoriale condiviso.

Il Codice rappresenta un segno di continuità, in quanto compendia argomenti già previsti nella normativa, regolamenti e linee guida aziendali interne.

Il dialogo con tutti gli interlocutori e la rendicontazione dei risultati permettono di instaurare un processo di miglioramento costante dell'azione imprenditoriale e del proprio ruolo inteso, come detto, in una visione più ampia. Le proposte di miglioramento o la sollecitazione a dare risposte a nuovi interlocutori e a nuove esigenze inesprese costituiscono l'occasione per tenere vivi i Valori fondamentali nella quotidiana azione lavorativa che vede coinvolti tutti i Destinatari del Codice.

## 3. IL SISTEMA VALORIALE

### 3.1 LA VISION

---

#### LA VISION DI MEDIOLANUM

“Crediamo in un mondo migliore, costruito ogni giorno per le persone e per il pianeta.”

“Crediamo nel rapporto umano e in una relazione profonda, improntata alla libertà.”

“Crediamo che la nostra visione consapevole e positiva del mondo e della vita faccia davvero la differenza.”

#### LA VISION DI FLOWE

La Vision tipica e caratteristica di Flowe è “Accelerare la rigenerazione del nostro pianeta”.

Il nostro focus B2B ci permette di potenziare il nostro impatto.

### 3.2 LA MISSION

---

#### LA MISSION DI MEDIOLANUM

“Costruire con le persone relazioni di profonda conoscenza, che durano nel tempo, fondate su lealtà, fedeltà e trasparenza.

“Dedicare una consulenza personalizzata unica, con soluzioni efficaci che coprono tutto l’arco della vita delle persone.”

“Agire in modo innovativo e sostenibile per il benessere della persona, delle famiglie e della collettività.”

#### LA MISSION DI FLOWE

In aggiunta alla Mission del Gruppo Mediolanum, la Mission tipica di Flowe è “rigenerare il nostro pianeta attraverso le persone, pagamento dopo pagamento”.

Abbiamo a cuore il nostro Pianeta, e ce ne prendiamo cura abilitando le comunità – fatte di persone e aziende – ad adottare soluzioni di pagamento rigenerative.

### 3.3 I VALORI DI MEDIOLANUM

---

#### **LIBERTÀ**

**NON C’È VALORE PIÙ GRANDE DELLA LIBERTÀ.**

È il valore con il quale Mediolanum ha cambiato l’idea stessa di banca.

La libertà di una relazione sincera e vera con le persone.

È sentirsi davvero liberi di poter raggiungere i propri obiettivi e realizzare i propri sogni.

#### **RELAZIONE**

**LA PERSONA È AL CENTRO.**



Il rapporto umano è il fondamento di ogni persona che lavora in Mediolanum.

Costruire una relazione ci aiuta a comprendere i progetti della persona, accompagnarla nella gestione dei suoi risparmi e nel raggiungimento del suo benessere.

Diventare un riferimento personale nel tempo significa crescere insieme.

## **RESPONSABILITÀ**

### **SIAMO PERSONE PER LE PERSONE.**

Abbiamo piena consapevolezza del ruolo sociale che rivestiamo.

Sappiamo agire con eticità e trasparenza, anche con decisioni controcorrente.

Ci impegniamo nella solidarietà e in progetti di educazione e di sviluppo, con interventi tangibili e ad alto impatto sociale.

## **INNOVAZIONE SOSTENIBILE**

### **CREDIAMO NEL COSTANTE MIGLIORAMENTO.**

Anticipiamo e rispondiamo alle esigenze delle persone, forti della nostra storia e delle nostre radici.

Sviluppiamo soluzioni innovative per favorire comportamenti sostenibili nell'interesse della collettività.

L'innovazione sostenibile è il nostro impegno.

## **POSITIVITÀ**

### **LA POSITIVITÀ È RENDERE POSSIBILE QUELLO CHE SEMBRA IMPOSSIBILE.**

Alla base di questa filosofia di vita e di business c'è la conoscenza acquisita, la nostra esperienza e la certezza del nostro operato.

È restare sempre fedeli a questo valore e trasferire questo spirito alle persone.

È essere capaci di cogliere opportunità dove nessuno le vede.

## **I VALORI DI FLOWE**

In Aggiunta ai valori del Gruppo Mediolanum sopra descritti, di seguito vengono espressi i cd. Valori tipici di Flowe:

### **1. Cresciamo con le persone.**

Amiamo vedere le persone crescere.

Crediamo che le persone fioriscano quando si sentono libere di esprimersi e quando evolvono verso la versione migliore di loro stesse.

Coltiviamo un senso di appartenenza prendendoci cura gli uni degli altri, restando umili e curiosi e creando un ambiente in cui ognuno è libero di esprimere il proprio talento.



Costruiamo relazioni che sono guidate dalla curiosità, non dal giudizio, anche quando i punti di vista degli altri mettono in discussione i nostri principi personali.

Appreziamo gli altri rispettandone i bisogni e le personalità, perché così siamo in grado di coltivare e far crescere la fiducia reciproca, sprigionare il potenziale delle persone e raggiungere traguardi straordinari.

## **2. Diciamo quello che pensiamo e facciamo quello che diciamo (coerenza).**

Ci piace dire quello che pensiamo e fare quello che diciamo

Crediamo che il dialogo aperto e onesto, il libero accesso alle informazioni e l'impegno a essere concreti siano vitali per costruire la fiducia.

Condividiamo apertamente le nostre opinioni con gli altri, anche quando è difficile farlo.

Ci esprimiamo senza giudizio, in maniera chiara, onesta, empatica e gentile – specialmente quando siamo in disaccordo o quando notiamo uno spunto di miglioramento.

Quando offriamo un feedback lo facciamo per dare valore agli altri e al loro lavoro, non per manifestare frustrazione. Cerchiamo di farlo in modo che sia semplice accoglierlo e implementarlo.

Sappiamo quanto le nostre parole, i nostri pensieri e il nostro impegno siano importanti e ci comportiamo in maniera sempre coerente, anche quando nessuno ci guarda.

## **3. Accogliamo le diversità**

Amiamo ascoltare opinioni diverse dalle nostre

Crediamo che persone diverse con idee diverse dalle nostre ci aiutino ad arricchire la nostra prospettiva e a maturare una visione più olistica.

Valorizziamo il contributo degli esperti in materia senza essere condizionati dalle gerarchie di ruolo o struttura e incoraggiamo un costante flusso di raccolta di idee da diverse fonti.

Esploriamo idee diverse anche quando il tempo è ristretto e fare le cose alla vecchia maniera sarebbe stato più semplice.

Nutriamo una community di persone in cui i talenti possono davvero risplendere e dove la curiosità è percepita con un asset e una fonte di arricchimento.

Entrare in questa dimensione di saggezza collettiva ci aiuta ad ampliare le nostre menti e a maturare maggiore consapevolezza e prospettiva verso il futuro.

## **4. Esploriamo l'incerto**

Amiamo esplorare l'incerto.

Crediamo che investigare l'incerto, restituisca all'essere umano grande significato.

Siamo profondamente impegnati nel coltivare la conoscenza e nel mantenere la mente aperta. Affrontiamo ogni sfida con curiosità, anche quando a prima vista ci sembra una cosa familiare.



Ci prendiamo il tempo di esplorare e imparare, anche quando la ricaduta sul business non è sempre chiara o immediata e l'unico apparente beneficio sembra l'autoapprendimento.

Questo modo di essere ci dona una consapevolezza straordinaria e ci rende capaci di innovare e di migliorare in tutto quello che facciamo.

## **5. Sfidiamo le convenzioni**

Amiamo sfidare le convenzioni.

Crediamo che lo status quo sia noioso e che ci sia sempre un modo migliore di fare le cose.

Amiamo immaginare cose che ancora non esistono e perseguire obiettivi audaci e ambiziosi.

La nostra vera passione è tradurre le nostre idee in realtà - vediamo ogni grande sfida come un'emozionante avventura ed un'opportunità unica per scoprire ed implementare nuove e innovative soluzioni.

Ci spingiamo oltre i confini del possibile e ridefiniamo la partita – ma sempre giocando pulito.

Quando orientiamo le nostre menti verso un obiettivo significativo, persistiamo e lo portiamo a termine – anche quando la strada si fa tortuosa.

Facciamo tutto questo perché sappiamo che possiamo dare un maggior contributo al mondo se restiamo audaci e inclini al cambiamento.

## **6. Facciamo la differenza**

Vogliamo fare la differenza.

Crediamo che, come gli oceani cambiano goccia dopo goccia, così anche il mondo e la società possono cambiare – una persona alla volta.

Lavoriamo insieme per coltivare un movimento positivo fatto di persone che si ispirano le une con le altre, facendo leva sullo sviluppo personale a beneficio della società e del pianeta.

Rispettiamo la bellezza della natura in tutte le sue forme e facciamo sempre del nostro meglio per preservarla.

Crediamo che sia più importante promuovere comportamenti che generano un cambiamento positivo e sostenibile nel tempo, piuttosto che inseguire gratificazioni istantanee ed a breve termine, perché sappiamo che persone migliori creano un mondo migliore.

Ci concentriamo sul fare la differenza perché vogliamo contribuire a creare un mondo in cui il benessere degli individui alimenta un'economia del miglioramento.



### **3.4 I NOSTRI PRINCIPI**

---

#### **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**

Mediolanum aiuta le persone ad individuare e soddisfare i propri bisogni; Mediolanum stabilisce una relazione profonda con la persona e abbraccia una nuova concezione di economia al servizio dell'essere umano.

Mediolanum basa il proprio successo sulla creazione di valore per le persone.

#### **INCLUSIONE**

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder (la scelta dei clienti da servire, la gestione del personale o l'organizzazione del lavoro, la selezione e la gestione dei fornitori, i rapporti con gli azionisti, i rapporti con le comunità e le istituzioni che le rappresentano),

Mediolanum evita ogni discriminazione in base all'età, al genere, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, all'etnia alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.

#### **ONESTÀ**

Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori del Gruppo Mediolanum sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di Gruppo può giustificare una condotta disonesta.

#### **TRASPARENZA**

Nel rapporto con tutti i suoi Stakeholder e nella rendicontazione della propria attività, Mediolanum assicura informazioni veritiere, chiare e complete.

Allo stesso modo, tutti coloro che contribuiscono al perseguimento della mission del Gruppo sono chiamati ad adottare comportamenti ispirati alla trasparenza, nel rispetto degli obblighi di riservatezza richiesti dalle leggi e dalle norme di gestione aziendale.

#### **RISERVATEZZA**

Mediolanum assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.

#### **VALORE DELLE RISORSE UMANE**

I collaboratori del Gruppo Mediolanum sono un elemento imprescindibile e indispensabile per il successo dell'azienda. Per questo motivo, Mediolanum tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore. In tal senso, Mediolanum è impegnata a stimolare le capacità, le potenzialità e gli interessi personali dei propri collaboratori affinché trovino realizzazione nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

#### **INTEGRITÀ E DIGNITÀ DELLA PERSONA**



Il Gruppo Mediolanum garantisce l'integrità fisica e morale dei suoi collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Ai collaboratori del Gruppo è offerta pari opportunità di lavoro sulla base delle capacità professionali e di rendimento, senza alcuna discriminazione, nel pieno rispetto dei diritti della persona.

### **QUALITÀ DEI SERVIZI E DEI PRODOTTI**

È la qualità assoluta e sostenibile a orientare l'operato del Gruppo Mediolanum, grazie alle proprie attività di ricerca, sviluppo e commercializzazione. Nel perseguirla, con l'obiettivo primario di soddisfare i propri clienti e – se necessario - tutelandoli, Mediolanum darà ascolto alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei propri prodotti, servizi e sistemi tecnologici.

### **RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ**

Il Gruppo Mediolanum svolge la propria attività mantenendo costantemente come guida il criterio della tripla Sostenibilità - economica, sociale e ambientale.

Lo fa da sempre, con un programma articolato di corporate social responsibility a sostegno d'iniziative culturali e sociali, non solo nel rispetto ma anche a favore delle comunità locali in cui opera.

### **TUTELA AMBIENTALE**

L'ambiente è un bene primario collettivo che Mediolanum si impegna a rispettare e salvaguardare, in considerazione dei diritti delle generazioni future. Nello svolgimento della propria attività e nell'esercizio delle proprie iniziative economiche, il Gruppo Mediolanum mantiene sempre tra i propri obiettivi il miglioramento dell'impatto ambientale, la prevenzione dei rischi per le comunità e per l'ecosistema, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca e delle migliori pratiche in materia. Inoltre, partecipa alle iniziative internazionali (tra cui regolatori, organismi internazionali) al fine di contribuire alle best practice in materia di responsabilità ambientale, nonché alla loro diffusione, in linea con lo spirito degli obiettivi dell'Accordo di Parigi.

## **4. REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON GLI STAKEHOLDER**

L'approccio al business, riconducibile ai principi e valori del presente Codice Etico, si basa sulla relazione del Gruppo con gli stakeholder.

Al fine di rendere concreti nella vita aziendale i propri principi e valori, il Codice Etico norma i principi di condotta che il Gruppo si è dato nella relazione con ciascuna categoria di stakeholder anche attraverso l'ascolto e il dialogo costante.

### **4.1 CONSAPEVOLEZZA E GESTIONE DEL RISCHIO**

Flowe considera la consapevolezza e la gestione del rischio - in una parola, la cultura del rischio - quale valore fondante profondamente radicato nella propria cultura aziendale e imprenditoriale.

Tale cultura è centrale nella visione e nella mission del Gruppo ed è caratterizzata da un insieme di norme e pratiche condivise che definiscono il modus operandi dell'organizzazione, orientandone i processi decisionali e operativi.

Essa si esprime attraverso comportamenti misurabili, azioni preventive e strategie gestionali mirate a mitigare potenziali rischi, riflettendo la sinergia tra la visione strategica dell'azienda e l'impegno concreto del singolo, fino ad arrivare all'etica personale di ciascun individuo all'interno del Conglomerato e alle sue predisposizioni personali verso il rischio.

La cultura del rischio è radicata a tutti i livelli dell'azienda, essa indirizza i processi decisionali del Consiglio di Amministrazione e del Top Management, nonché la quotidiana attività lavorativa dei dipendenti, dei collaboratori e delle Reti di Vendita del Gruppo.

Essa viene promossa all'interno dell'organizzazione aziendale attraverso la diffusione della normativa interna, di specifici programmi di formazione e di iniziative di comunicazione, tutte volte a mantenere alto il livello di consapevolezza.

La cultura del rischio, dunque, mira a consolidare le norme, gli atteggiamenti e i comportamenti relativi alla consapevolezza, all'assunzione e alla gestione del rischio all'interno dell'organizzazione. Questo approccio non solo modella la struttura organizzativa interna ma estende la sua influenza anche nelle relazioni con le terze parti (fornitori e outsourcer) o con organi istituzionali / associazioni di categoria o partner commerciali e strategici.

L'obiettivo è sostenere il perseguimento della mission del Gruppo Mediolanum attraverso un'etica comune che valorizzi la trasparenza e l'integrità.

### **4.2 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON DIPENDENTI**

Tra i punti fondamentali e insostituibili della competitività della Società vanno ricordati: l'impegno a far emergere le migliori competenze professionali delle persone, la partecipazione attiva delle risorse ai processi che li vedono coinvolti e l'agevolazione del sistema di comunicazione interna volto a favorire la cultura dell'ascolto e la circolazione delle informazioni.

La ricerca di risorse umane orientate all'eccellenza nella professionalità, nella flessibilità e con elevata motivazione, viene realizzata nella piena adesione ai principi di diversità ed inclusione.



La centralità, il coinvolgimento e la partecipazione attiva del fattore umano ai processi aziendali, costituiscono obiettivi fondamentali degli strumenti di gestione e sviluppo del comportamento organizzativo; la creazione del valore e la competitività sono concepite in Flowe sulla base del rispetto e dell'uguaglianza.

Tutti i dipendenti e collaboratori sono inseriti in un ambiente di lavoro ove non è ammessa alcuna discriminazione dovuta a caratteristiche personali o orientamenti di pensiero; vengono adottate opportune strategie per contrastare eventuali comportamenti vessatori e tutti i dipendenti e collaboratori sono chiamati a diventare parte attiva nella creazione di un clima di lavoro ispirato ai valori suddetti.

La Società non tollera alcuna forma di abuso o molestia intesi come condotta discriminatoria lesiva del personale senso della dignità umana e assicura protezione della stessa. Valorizza, infatti, e riconosce i principi dettati dalle Convenzioni fondamentali dell'ILO (International Labour Organization).

L'azione manageriale ambisce al continuo sviluppo delle competenze: Flowe offre ai propri dipendenti e collaboratori opportunità di miglioramento delle proprie professionalità.

Le azioni concrete consistono in:

- programmi di formazione sin dai primi momenti di inserimento in azienda;
- iniziative volte ad accompagnare le persone nella propria crescita partendo dai momenti di assunzione di nuove responsabilità o in presenza di importanti cambiamenti organizzativi;
- sviluppo delle competenze cognitive, emozionali e gestionali delle risorse.

L'impegno è finalizzato, inoltre, a favorire:

- la condivisione del sistema valoriale del Gruppo;
- la promozione di comportamenti coerenti con la strategia d'impresa;
- la gestione proattiva dell'evoluzione dei ruoli e delle competenze richiesta sempre più dai contesti competitivi odierni.

Ogni soggetto incaricato di ruoli di responsabilità manageriale è chiamato ad esprimere il ruolo di coach verso i propri collaboratori.

Flowe ha definito sistemi di misurazione del grado di valutazione della performance organizzativa utilizzando indicatori di riferimento comunicati e condivisi e considerando che i risultati possono essere frutto sia dell'impegno individuale che del lavoro di squadra.

I sistemi di remunerazione e sviluppo sono basati su fattori quali:

- conoscenze;
- competenze;
- performance raggiunte;
- potenzialità.



La promozione di un clima ispirato a collaborazione e cooperazione, nel convincimento che i risultati più duraturi si ottengano con il lavoro di squadra, risiede nella certezza che la fiducia riposta nel capitale umano rappresenti l'investimento a lungo termine più importante.

La creazione di valore attraverso una lungimirante visione del fattore umano richiede un opportuno sistema di comunicazione interna che rappresenta una condizione necessaria affinché le persone si sentano coinvolte nella strategia e negli obiettivi operativi; infine, la capacità di "ascolto" si sostanzia anche nella premiazione delle proposte di improvement e innovazione che spesso diventano fattori di successo e di sensibile miglioramento. In un contesto ove Flowe riconosce la centralità delle risorse umane e promuove il contributo professionale delle persone che vi operano in un clima ispirato a lealtà e reciproca fiducia, si richiamano i destinatari del codice al proprio dovere di adempiere lo svolgimento della funzione o dell'incarico con diligenza e correttezza, all'impegno di non utilizzare a fini personali informazioni, beni e attrezzature di cui dispongano, o ad un uso improprio di eventuali beni personali di cui sia consentita l'introduzione nell'ambiente di lavoro, nonché a non porre in essere condotte che ledano la reputazione aziendale.

I dipendenti e collaboratori che accettano, ricoprono, si candidano a ricoprire cariche pubbliche o politiche, che possano incidere sulla attività lavorativa o da cui possono discendere eventuali conflitti di interesse, sono tenuti a notificare il fatto alla Società. Nel rispetto delle norme di legge verranno concordate le modalità per la gestione degli impegni assunti in ottemperanza agli impegni di lavoro. In ogni caso nello svolgimento delle attività conseguenti alla assunzione di incarichi pubblici o politici non devono essere spesi impropriamente i nomi e i segni distintivi del Gruppo Mediolanum.

#### **4.3 SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE SUL LUOGO DI LAVORO**

---

Flowe si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri, promuovendo la tutela della salute,

sicurezza e benessere psico-fisico delle proprie persone e degli stakeholder coinvolti (es: fornitori, clienti, visitatori) in conformità alle normative nazionali ed internazionali. Il Gruppo persegue il miglioramento continuo in linea con la certificazione conseguita UNI EN ISO 45001 per gli ambiti Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro.

Numerose sono le iniziative volte a proporre la cura e la salute della persona. In particolare, apposite

strutture aziendali sono incaricate di presidiare aree legate all'applicazione e controllo delle normative sulla salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (Health & Safety) e quelle inerenti agli aspetti di physical security quali componenti di governance e gestione dei rischi, le procedure, gli elementi organizzativi della sicurezza, le misure attive e passive ed il travel risk, la vigilanza, la gestione degli impianti antintrusione e controllo accessi.

La Società è orientata all'adozione di misure preventive orientate a minimizzare i potenziali rischi di lesioni e infortuni sul posto di lavoro e adeguate misure di protezione oltre che la gestione delle emergenze con il supporto di dipendenti attivamente coinvolti e formati.

Flowe è dunque impegnata a garantire condizioni di lavoro in ambienti sicuri e confortevoli.

Per questo fine diffonde una cultura orientata:

- alla sicurezza,



- alla consapevolezza degli eventuali rischi e della loro prevenzione,
- al rispetto dell'ambiente.

La Società chiede a tutti di contribuire al raggiungimento di questi obiettivi, evitando comportamenti che possano arrecare danni a sé, ad altri o alle strutture. Tutti i dipendenti e collaboratori sono tenuti a osservare la normativa in materia di sicurezza e salute degli ambienti di lavoro o di rispetto dell'ambiente.

Flowe garantisce la divulgazione e comunicazione della cultura della prevenzione e della consapevolezza dei rischi tra i lavoratori (es. tramite corsi di formazione, informazioni ai dipendenti e collaboratori e il portale aziendale).

Allo scopo di garantire adeguati livelli di sicurezza sociale, garantendo allo stesso tempo la continuità delle attività aziendali e con l'obiettivo di permettere al lavoratore di raggiungere un buon equilibrio tra lavoro e vita privata (cosiddetto work-life balance), la Società supporta tutto il personale dipendente favorendo e incentivando il lavoro da remoto in modalità smart working.

#### **4.4 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI**

---

Il raggiungimento degli obiettivi strategici dipende dall'impostazione dei processi aziendali verso la clientela cui ci si rivolge.

Una relazione duratura nel tempo con la clientela si costruisce con l'individuazione dei bisogni e la soddisfazione attraverso prodotti e servizi rispondenti alle esigenze, con la cura della relazione, con

l'innovazione e il miglioramento continuo dell'offerta.

La soddisfazione della clientela va ricercata attraverso la qualità dei prodotti e dei servizi offerti, il dialogo e l'ascolto con il cliente sono la base per intessere rapporti basati sulla fiducia e sulla reciproca conoscenza.

La ricerca dell'interesse della clientela richiede una puntuale conoscenza di ciascun cliente e l'individuazione del profilo di rischio del cliente. Tali informazioni sono necessarie per offrire prodotti e servizi in linea con le esigenze e gli interessi del cliente.

La trasparenza verso i consumatori si basa su azioni concrete: facilitazione nella comprensione delle caratteristiche dei prodotti e nella documentazione, comunicazioni chiare, tempestive e complete attraverso tutti i canali informativi costituiscono corollari fondamentali del principio della trasparenza.

Eventuali anomalie o reclami richiedono la ricerca di una rapida soluzione con l'obiettivo di pervenire ad una equa tutela e soddisfazione degli interessi coinvolti.

L'accessibilità rappresenta un diritto imprescindibile che Flowe si impegna a tutelare nell'ambito di tutti i propri prodotti e servizi.

Tale impegno si concretizza sia attraverso l'eliminazione delle barriere architettoniche, sia mediante la progettazione di soluzioni digitali inclusive, in grado di garantire il rispetto del principio di pari opportunità.

In particolare, Flowe promuove lo sviluppo di prodotti e servizi accessibili a tutti gli utenti, indipendentemente da eventuali limitazioni fisiche, psichiche o sensoriali, anche temporanee, garantendo l'accesso senza alcuna forma di discriminazione.

Per il conseguimento di tali obiettivi, Flowe progetta canali digitali che rispondano ai principi fondamentali dell'accessibilità:

- Percepibilità, ovvero la capacità dei contenuti di essere fruiti anche da utenti che presentano limitazioni sensoriali;
- Usabilità, intesa come possibilità per tutti gli utenti di interagire con le funzionalità offerte in modo agevole ed efficace;
- Comprensibilità, attraverso l'utilizzo di un linguaggio chiaro, istruzioni semplici e il supporto alla comprensione di attività complesse;
- Robustezza, grazie all'adozione di standard tecnologici che assicurano la corretta interpretazione dei contenuti da parte dei diversi dispositivi, inclusi quelli assistivi, riducendo al minimo il rischio di incompatibilità.

Oltre al rispetto dei requisiti di accessibilità, vengono adottati anche principi di usabilità per garantire un'esperienza efficace, efficiente e soddisfacente per tutti gli utenti. Accessibilità e usabilità, pur distinti, sono complementari: l'accessibilità favorisce l'inclusione, mentre l'usabilità migliora la qualità dell'interazione per l'intera clientela.

Questo impegno si realizza attraverso la formazione continua del personale e l'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate, a beneficio di un servizio sempre più inclusivo ed efficiente.

## **4.5 CONTRASTO A FENOMENI DI RICICLAGGIO E FINANZIAMENTO DEL TERRORISMO**

---

L'impegno della Società nel combattere i fenomeni di riciclaggio di proventi derivanti da attività illecite e di finanziamento del terrorismo, nonché di evasione delle misure restrittive o delle sanzioni finanziarie internazionali, richiede l'attenzione di tutti, onde evitare il coinvolgimento anche inconsapevole in episodi di riciclaggio o finanziamento del terrorismo. Tale impegno, oltre a preservare l'integrità aziendale e a contenere possibili rischi anche di carattere reputazionale contribuisce alla salvaguardia del sistema finanziario da possibili episodi che potrebbero compromettere la fiducia che in tale sistema ripongono gli operatori del settore.

A tal riguardo viene adottato un sistema organizzativo e di controllo nonché strategie, regole, risorse, procedure e funzioni chiaramente individuate ed adeguatamente specializzate idonee ad assicurare l'efficace prevenzione del rischio di riciclaggio, garantendo lo svolgimento di programmi permanenti di formazione, finalizzati alla corretta applicazione delle disposizioni in materia da parte dei dipendenti e dei collaboratori.

I Destinatari del Codice devono vigilare, sia con riferimento alla clientela attuale che a quella di nuova acquisizione, su ogni comportamento, segnale o indice, che faccia presumere l'esistenza di una violazione della legge (o anche della normativa interna) in materia antiriciclaggio, attivando, se del caso, i previsti canali di segnalazione.

## **4.6 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON I FORNITORI E I PROFESSIONISTI ESTERNI**

---

Flowe è consapevole che la qualità delle relazioni con i fornitori e le politiche di acquisto possono creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico; pertanto, assume un atteggiamento chiaro e trasparente per mantenere nel tempo un rapporto solido.

La scelta e selezione dei fornitori e collaboratori, in un mercato caratterizzato da competizione e concorrenza, deve basarsi su valutazioni obiettive, misurabili e qualitative, volte a quantificare correttamente la rispondenza dell'offerta alle effettive esigenze aziendali. In particolare, l'iscrizione all'Albo dei Fornitori ed i criteri di selezione degli stessi per l'assegnazione delle commesse sono subordinati ad obiettivi e trasparenti valutazioni della loro professionalità e struttura imprenditoriale.

Il processo di selezione prende in considerazione la valutazione dei fornitori in relazione alle performance in ambito ESG e finanziario. In fase di selezione, la Società considera, oltre al prezzo del bene o servizio acquisito, anche aspetti di etica, prevenzione della corruzione, conflitti di interesse, rispetto della proprietà e violazioni della proprietà intellettuale. Un'attenzione particolare è rivolta, inoltre, alla salvaguardia dei principi relativi alla tutela e al rispetto dei Diritti Umani e del lavoro e della salvaguardia dell'ambiente.

La presa d'atto dei valori aziendali espressi dal Codice è sempre richiesta ai propri fornitori, consulenti e collaboratori in generale, anche attraverso la previsione di specifiche clausole contrattuali, alla cui violazione potrà conseguire, oltre alla valutazione di misure di tutela a favore della Società, anche la risoluzione del contratto. Inoltre, è stato adottato il "Codice di Condotta dei fornitori del Gruppo Mediolanum", che descrive le norme di comportamento a cui i fornitori devono aderire nelle relazioni commerciali con le Società del Gruppo, in accordo con le raccomandazioni contenute nella normativa concernente la rendicontazione sulla sostenibilità (CSRD) e le linee guida fornite dagli standard di attestazione per l'"Approvvigionamento Responsabile" (ISO20400).

## **4.7 RELAZIONE CON GLI AZIONISTI**

---

Il Gruppo Mediolanum, ivi compresa Flowe, mantiene un dialogo costante con i propri azionisti.

Le regole adottate, volte a bilanciare le attese di vari interlocutori, assicurano:

- una continua attività informativa che agevoli la diffusione delle decisioni prese;
- la miglior comprensione delle performance raggiunte e degli obiettivi posti;
- l'affidabilità dei dati su cui si basano le decisioni della comunità finanziaria;
- la costante verifica della competenza e dell'impegno del management.

L'intensa attività di comunicazione è affidata ad apposite strutture, incaricate di gestire i rapporti con il mercato di riferimento e le autorità regolamentari, con gli azionisti.

Come società controllata del Gruppo Mediolanum, sono esplicitate le principali regole di corporate governance adottate in apposite procedure e documenti aziendali (es. Relazioni sulla Struttura Organizzativa, Progetto di Governo Societario...) anche in ottemperanza a precise indicazioni delle Autorità di Vigilanza e Controllo.



La “Dichiarazione Consolidata sulla Sostenibilità” del Gruppo Mediolanum riassume i progetti e le iniziative più rilevanti raggiunti in ambito di sostenibilità e responsabilità sociale integrandosi - per le informazioni di stampo più finanziario ed economico - al Bilancio Consolidato di Gruppo e al Bilancio di Esercizio, esplicitando il legame tra i valori di Gruppo, le strategie aziendali che hanno caratterizzato i vari esercizi gestionali e le relazioni con tutti i portatori di interessi (Stakeholder).

#### **4.8 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON GLI ALTRI OPERATORI DEL MERCATO**

---

La concorrenza corretta e leale costituisce un elemento fondamentale per lo sviluppo di ogni sistema economico con positive ricadute anche sul tessuto sociale.

Si promuove un sistema di imprese libero e orientato alla competitività: il successo imprenditoriale deve avvenire in un contesto ove tutti siano posti nelle condizioni di poter disporre delle stesse opportunità e siano sottoposti senza differenza agli stessi meccanismi di regolazione.

I comportamenti di tutti i Destinatari del Codice, nel momento in cui si confrontano con gli altri operatori del mercato, devono essere improntati al rispetto della legislazione che regola la concorrenza e la tutela del consumatore.

In particolare, è fatto divieto di:

- attuare iniziative o azioni che siano volte a limitare o distorcere la concorrenza o i diritti dei consumatori;
- esprimere dichiarazioni non veritiere o fuorvianti sui concorrenti;
- imporre, in generale, condizioni di esclusiva a controparti che impediscano la possibilità di operare con altri operatori;
- nel corso delle trattative d'affari fare riferimenti ad eventuali prodotti e servizi di concorrenti senza la dovuta completezza, precisione e nel rispetto degli altri operatori del mercato;
- partecipare ad associazioni di categoria per fini diversi dal trattare problematiche di tipo tecnico, giuridico e/o professionale (es. ricercare accordi o cartelli che possano costituire abusi di posizione dominante; acquisire informazioni di mercato o sulla concorrenza in maniera impropria).

#### **4.9 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON LE AUTORITÀ E LE ISTITUZIONI**

---

Le società del Gruppo cooperano attivamente con le Autorità Pubbliche e gli Organi di Vigilanza e Controllo agevolando il compimento delle specifiche funzioni di pubblica utilità di cui sono investiti.

Le funzioni aziendali competenti, conformemente alle procedure aziendali, incaricate di intrattenere rapporti con le Autorità e le Istituzioni, così come tutti i dipendenti e i collaboratori della Società eventualmente coinvolti, sono tenuti a porre in essere comportamenti ed azioni volti a garantire requisiti di correttezza e trasparenza.

Ad ognuno è richiesto di prestare la massima collaborazione con tali Autorità fornendo con tempestività e completezza le informazioni, i documenti e i dati richiesti.

Non sono ammessi comportamenti che possano in alcun modo compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti; resta inteso che tutti i Destinatari del Codice devono astenersi da comportamenti contrari alla legge tali da configurare anche una violazione dei principi del Codice.

#### **4.10 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE VERSO LA COLLETTIVITÀ**

---

Flowe, in coerenza con i propri valori, mette a disposizione della comunità parte del valore creato frutto del lavoro d'impresa. L'attenzione alle iniziative di impegno sociale e il sostegno alla collettività volto alla promozione umana sono interventi concreti che realizzano questi valori.

Le donazioni e le liberalità sono volte a realizzare iniziative a favore di soggetti svantaggiati, sia da condizioni politico-sociali che ambientali. Parimenti vengono sostenute iniziative di promozione del territorio di stampo storico, artistico, culturale, religioso.

I processi di gestione sono condotti sulla base delle seguenti regole:

- le decisioni sono assunte prescindendo dalla eventuale visibilità o ritorno d'immagine;
- l'intero processo è ispirato a criteri di trasparenza, tracciabilità, documentabilità;
- le iniziative oggetto di valutazione possono avere ambito nazionale o internazionale;
- qualora, per raggiungere fini di rilevanza sociale, la Società partecipi ad iniziative assieme ad altri partner o le somme siano messe a disposizione di associazioni, enti no profit o fondazioni, viene effettuata una attenta valutazione dell'attività da questi svolta, al fine di rendere efficace e trasparente lo sforzo economico profuso.

#### **4.11 REGOLE DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON L'AMBIENTE**

---

La tutela dell'ambiente costituisce un aspetto basilare nella responsabilità di impresa.

Il Gruppo Mediolanum ha intrapreso un percorso di riduzione delle emissioni dirette (emissioni proprie in riferimento a Scope 1-2 e 3, ad accezione delle categorie 1-14) e indirette, (emissioni finanziate portafoglio crediti e investimenti), con obiettivi al 2030 e al 2050.

Il Gruppo persegue il miglioramento continuo in linea con la certificazione conseguita UNI EN ISO 14001 per la gestione ambientale impegnandosi a adottare, nei propri processi aziendali, soluzioni innovative che riducano al minimo il consumo di risorse o prevedano l'utilizzo di risorse a ridotto impatto ambientale mantenendo elevati standard di efficienza e sicurezza.

Inoltre, è stata impostata una politica volta al corretto smaltimento dei rifiuti e sono state adottate delle misure che perseguono il riciclo dei materiali riutilizzabili.

Apposite iniziative sono indirizzate alla informazione e formazione dei dipendenti e collaboratori circa il rispetto della politica aziendale in materia di sostenibilità ambientale.

Nel tempo, le società del Gruppo Mediolanum hanno messo in atto azioni concrete a supporto di una politica di sostenibilità ambientale, promuovendo comportamenti coerenti con tale visione, in particolare:

- si privilegiano iniziative che introducono innovazioni nei processi aziendali, con l'obiettivo di ridurre il consumo di risorse, generando benefici sia per l'azienda che per la clientela;

- la selezione dei fornitori avviene privilegiando coloro che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale;
- i partner incaricati della gestione di rifiuti potenzialmente dannosi per l'ambiente devono comprovare competenze specifiche e possedere le autorizzazioni necessarie;
- la produzione di energia è orientata verso soluzioni ad elevata efficienza e ridotte emissioni, favorendo soluzioni meno inquinanti e più sostenibili.

La Società è costantemente impegnata nell'individuare soluzioni che rafforzino la responsabilità ambientale, garantendo il pieno rispetto delle normative nazionali ed internazionali vigenti, delle linee guida riconosciute per valutare in maniera accurata gli impatti ambientali e valutando l'adesione a iniziative su base volontaria in materia.

## **5. IL SISTEMA DI GOVERNANCE**

Il complesso sistema degli obiettivi aziendali e la stessa attuazione del presente Codice passano attraverso un efficace Sistema di Governance e Controllo Interno.

Il governo dell'azienda, l'applicazione operativa degli obiettivi strategici, la gestione delle priorità, il monitoraggio e la mitigazione del rischio sono compendiate in quell'insieme di strumenti che definiscono le regole di gestione dei processi aziendali, nel pieno rispetto delle leggi, delle norme e delle disposizioni degli Organi di Vigilanza.

L'azienda, nell'ottica del soddisfacimento delle attese di tutti i suoi stakeholder, impegna notevoli risorse per:

- la costituzione di adeguate strutture di controllo;
- il costante miglioramento dei processi di identificazione e misurazione del rischio;
- l'implementazione di strumenti volti alla misurazione e al monitoraggio del rischio;
- il costante presidio del rischio e dell'efficacia delle misure di contenimento;
- la formalizzazione dei ruoli, delle procedure e nell'identificazione delle responsabilità chiave nella governance della azienda;
- la costruzione di sistemi informativi aziendali volti alla completezza, affidabilità e integrità delle informazioni che supportano un articolato sistema decisionale.

### **5.1 STRUMENTI INFORMATICI E TELEMATICI**

L'azienda ha predisposto misure di carattere organizzativo e tecnologico tese ad assicurare elevati standard di sicurezza informatica, quali ad esempio:

- misure che consentono l'accesso solo ad utenti autorizzati, con un livello di fruizione limitato ai servizi previsti per il profilo specifico (sistemi di autenticazione / principio del minimo privilegio);
- la correttezza dei dati scambiati (integrità);

- la protezione dei sistemi informatici e telematici da attacchi di software malevoli;
- controlli sull'infrastruttura di rete;
- un adeguato processo di gestione degli incident in tema di sicurezza.

Tali importanti obiettivi si raggiungono non solo attraverso l'adozione di misure organizzative e informatiche adottate nei vari processi aziendali, volte alla protezione degli asset e della integrità del patrimonio informativo, ma anche attraverso una consapevolezza del ruolo attivo che tutti i destinatari del Codice devono avere in merito al corretto uso delle risorse informatiche e telematiche.

L'utilizzo degli strumenti informatici e telematici assegnati deve avvenire nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti (in materia di illeciti informatici, di sicurezza informatica, di privacy e di diritto d'autore) e nel rispetto dei regolamenti, policy e procedure interne (si ricordano i documenti relativi alla Sicurezza delle Informazioni, i regolamenti di utilizzo della posta elettronica e dei personal computer, le procedure per il Change e Release Management e Incident Management). Ai destinatari del Codice non è altresì consentito:

- accedere a sistemi informatici o telematici senza le dovute autorizzazioni;
- violare i limiti di accesso ai sistemi aziendali per cui sono stati autorizzati;
- utilizzare i sistemi e le reti informatiche sia aziendali che extra aziendali per violare sistemi informatici altrui;
- violare le direttive in tema di installazione del software.

Inoltre, coloro i quali sono coinvolti, a vario titolo, nei processi di Change, Release Management e Incident Management, devono attenersi scrupolosamente alle policy e procedure aziendali correlate a tali attività.

Attraverso i sistemi di information e communication technology i Destinatari del Codice possono accedere, sulla base del proprio profilo autorizzativo, al patrimonio informatico aziendale composto, tra l'altro, da piani aziendali, anagrafiche dei clienti, informazioni finanziarie non pubbliche, materiale soggetto al diritto d'autore, informazioni riservate e privilegiate.

In nessun caso è consentito utilizzare i sistemi informatici e telematici per diffondere, spedire o archiviare, per finalità non autorizzate, ancorché lecite, le informazioni e i materiali suddetti.

## **5.2 SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE**

---

Il Gruppo Mediolanum crede inoltre, in un utilizzo etico, sostenibile e responsabile dell'Intelligenza Artificiale intesa come qualsiasi sistema basato su software o hardware progettato per operare con diversi livelli di autonomia, capace di ricevere dati e input, elaborare tali informazioni anche mediante tecniche di apprendimento automatico, logiche predeterminate o modelli statistici, e generare output - tra cui decisioni, raccomandazioni, previsioni, valutazioni o contenuti - suscettibili di influenzare ambienti fisici o virtuali.

L'impiego di tali tecnologie avviene nel pieno rispetto dei diritti fondamentali della persona, dei principi di equità, non discriminazione e supervisione umana, in coerenza con i valori fondanti del Gruppo Mediolanum.



L'obiettivo dell'adozione dell'AI è il miglioramento continuo dell'operatività e dell'esperienza di tutti gli stakeholder, contribuendo a rendere i propri prodotti e servizi sempre più efficienti, accessibili, sicuri e di qualità.

In particolare, la Società si impegna a utilizzare sistemi di intelligenza artificiale:

- evitando di creare pregiudizio alla dignità, alla libertà o all'autonomia delle persone facendo sì che le decisioni automatizzate siano sempre monitorabili da esseri umani nonché prevedendo l'intervento umano quando l'impiego di tali sistemi può avere impatti rilevanti;
- facendo in modo che le persone che le utilizzano siano consapevoli di interagire con un sistema automatizzato e siano in grado di avere spiegazioni comprensibili sui criteri con cui questi sistemi operano;
- evitando forme di discriminazione basate su etnia, genere, età, orientamento sessuale, religione, disabilità o altre condizioni personali o sociali;
- individuando chi ha la responsabilità del loro corretto utilizzo e mantenendo l'assunzione delle decisioni critiche sotto il controllo umano;
- garantendo durante l'intero ciclo di vita, dalla progettazione e sviluppo sino alla distribuzione, la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle informazioni nonché la protezione dei dati personali;
- assicurandosi che siano stati progettati per prevenire, rilevare e mitigare qualsiasi forma di discriminazione diretta o indiretta nel rispetto dei principi di equità e trasparenza;
- facendo una valutazione sull'impatto etico dei sistemi adottati anche attraverso il coinvolgimento di competenze multidisciplinari;
- promuovendo un processo di formazione continua dei propri collaboratori ai fini di un utilizzo consapevole, etico e responsabile di tali sistemi.

Nella progettazione, sviluppo e utilizzo di sistemi di Intelligenza Artificiale, il Gruppo Mediolanum si impegna a rispettare (o, nel caso di soluzioni di terze parti, ad assicurarsi che siano rispettati) i principi e le prescrizioni del Regolamento (UE) sull'Intelligenza Artificiale ("AI Act"), come dettagliato nella Policy di Governo dell'Intelligenza Artificiale del Gruppo. In particolare, il Gruppo mantiene un inventario aggiornato dei sistemi di AI utilizzati, li classifica in base al livello di rischio (inclusi quelli ad alto rischio previsti dal Regolamento), assegna responsabilità di supervisione umana, garantisce la tracciabilità delle operazioni e la valutazione preventiva dell'impatto sui diritti fondamentali ove richiesto, assicura la trasparenza verso gli utenti e monitora costantemente la conformità alle disposizioni normative e alle tempistiche previste.

Consapevole della rilevanza strategica dell'Intelligenza Artificiale, il Gruppo Mediolanum si impegna a definire, implementare e monitorare controlli specifici, in linea con le prescrizioni normative di cui sopra e gli standard di settore, per garantire che l'adozione e l'utilizzo di tali tecnologie siano coerenti con i principi sopra descritti e pienamente aderenti ai valori etici e istituzionali della stessa.

### **5.3 RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI**

---

Flowe assicura il diritto alla riservatezza dei dati personali e delle informazioni della propria clientela, dei propri dipendenti e collaboratori e dei terzi con cui sia entrata anche occasionalmente in contatto.

Tale diritto è garantito mediante l'utilizzo di adeguate misure tecniche ed organizzative di sicurezza volte alla protezione dei dati personali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- i dipendenti e collaboratori devono limitarsi a trattare i dati unicamente nell'ambito lavorativo di competenza;
- particolare attenzione deve essere data alla custodia della documentazione affidata impedendo accessi non autorizzati;
- qualora i dati e le informazioni oggetti di protezione siano trattati da applicazioni informatiche, le password e profili di accesso devono essere custoditi con diligenza;
- in ogni caso le richieste di accesso a dati oggetto di protezione devono essere autorizzate e devono essere strettamente legate al ruolo e alle esigenze lavorative degli incaricati.

Le attività di trattamento dei dati personali sono svolte in modo lecito e secondo correttezza, rispettando i diritti, le libertà fondamentali e la dignità degli interessati. La raccolta e registrazione dei dati personali avviene per scopi determinati, espliciti e legittimi e tali dati oggetto di trattamento possono essere utilizzati in altre operazioni unicamente in termini compatibili con tali scopi.

La Società tratta dati personali solo previo consenso espresso dell'interessato. Tale consenso è manifestato liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato ed è, inoltre, documentabile e raccolto a seguito di idonea e preliminare informativa in merito. Il trattamento può essere effettuato in assenza di consenso per adempiere ad obblighi previsti da leggi, regolamenti, disposizioni emanate da Autorità e Organismi di Vigilanza e controllo nonché nei casi espressamente previsti dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati.

L'interessato ha sempre facoltà di accesso ai propri dati personali e gli viene garantito l'esercizio dei diritti riconosciuti dalla normativa con particolare riferimento ai diritti di rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità ed opposizione al trattamento.

## **5.4 SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI**

---

La cultura d'impresa del Gruppo Mediolanum si fonda su un insieme di valori e pratiche che riflettono un impegno costante verso l'etica, la trasparenza e la responsabilità sociale. Questo approccio è radicato in un sistema di governance solido e articolato, definito dal Codice Etico, dal Codice di Condotta e dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001. A livello di governance, il Sistema di Controlli Interni svolge un ruolo cruciale nel garantire che il Gruppo operi in modo conforme alle normative vigenti e agli obiettivi strategici definiti. Il Sistema dei Controlli Interni 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 Auditing che, rispondendo all'organo di gestione strategica, presidia tutto il sistema dei controlli interni (Controlli di terzo livello).

Il Gruppo, 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 al rischio insito nei processi aziendali, individua non solo specifici attori deputati ad un ruolo chiave nel

Sistema dei Controlli Interni, ma richiede a tutti di partecipare attivamente e responsabilmente a conformare la propria attività lavorativa alle policy, ai regolamenti e alle procedure adottate in materia di controlli e verifiche.

Si richiede, infine la massima disponibilità e spirito collaborativo allo svolgimento delle attività di verifica sia delle strutture aziendali volte al controllo (Collegio Sindacale, funzioni Internal Auditing, Compliance, Risk Management e Antiriciclaggio, Data Protection Officer e Organismo di Vigilanza) che agli eventuali attori esterni (società di revisione incaricate, Autorità di Vigilanza e Autorità Pubbliche).

Inoltre, il Gruppo Mediolanum ha adottato un “Sistema Interno di Segnalazione” (c.d. “Whistleblowing”) per consentire, tra l’altro, la segnalazione di presunte violazioni dei principi contenuti nel Modello 231 (specificità italiana), nonché di altre disposizioni normative nazionali e dell’Unione Europea che richiedono l’adozione di sistemi di segnalazione. A tal fine, è riconosciuta sia al personale dipendente sia i soggetti terzi (rientranti nel perimetro previsto dalla normativa di riferimento) la facoltà di effettuare, mediante i canali messi a disposizione e rappresentati anche sui siti internet delle Società del Gruppo, segnalazioni circostanziate di violazioni potenziali e/o effettive delle normative precedentemente richiamate, di cui il segnalante è venuto a conoscenza in ragione delle funzioni svolte.

Il Responsabile Whistleblowing, individuato all’interno della Funzione Internal Audit, è responsabile del buon funzionamento del “Sistema Interno di Segnalazione”. Il responsabile Whistleblowing è supportato dagli “incaricati Whistleblowing”, di norma individuati all’interno delle Funzioni/Divisioni aziendali deputate alla gestione dell’Impianto Whistleblowing, preposti alla ricezione, analisi e valutazione delle segnalazioni ricevute, in ottemperanza alle disposizioni normative vigenti ed ai regolamenti interni aziendali.

Un efficace sistema di Whistleblowing rappresenta uno strumento importante per il costante rispetto dei canoni di trasparenza e di integrità della Società e un utile “alert” per l’adozione di misure tempestive ed appropriate in caso di possibili violazioni, con l’obiettivo di mitigare l’impatto anche in termini di rischi reputazionali.

## **5.5 SISTEMA CONTABILE ED AMMINISTRATIVO**

---

La gestione della complessità aziendale ed il supporto al sistema delle decisioni avvengono anche grazie ad un efficace sistema contabile e di informativa societaria.

Per realizzare gli obiettivi di una corretta rappresentazione delle operazioni aziendali e delle informative periodiche di sintesi, devono essere seguite le regole e i metodi indicati dalla prassi ragionieristica e dai principi contabili di riferimento, oltre naturalmente ad osservare le norme di legge.

Vengono adottate quindi, procedure contabili e sistemi di controllo volti a:

- assicurare la tempestiva, corretta e completa rilevazione dei fatti di gestione;
- redigere situazioni contabili nel pieno rispetto delle norme di legge e dei principi contabili applicabili, in modo da garantire la corretta rappresentazione dei risultati patrimoniali e finanziari.

Le scritture contabili devono essere redatte secondo regole di chiarezza, veridicità, accuratezza e completezza e devono consentire la redazione di un quadro attendibile e fedele della situazione aziendale, nel rispetto dei principi contabili di riferimento.

Ogni operazione e transazione effettuata deve essere correttamente registrata. Ciascuna operazione deve essere supportata da adeguata documentazione, al fine di poter procedere all'effettuazione di controlli, sia interni che della società di revisione e delle autorità competenti, che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione stessa.

Deve essere assicurata la tempestiva immissione nel sistema informativo aziendale delle transazioni opportunamente documentate. Ugualmente è assicurata l'iscrizione delle poste valutative, volte a garantire la salvaguardia patrimoniale e la corretta rappresentazione dei fatti aziendali.

Devono essere attuate adeguate ed opportune modalità di conservazione della documentazione contabile, al fine di garantire la genuinità e la veridicità di ciascun documento.

Particolare cura assume l'invio della documentazione periodica alle autorità di Vigilanza e al mercato al fine di soddisfare le diverse esigenze informative e di rendicontazione.

Tutti i dipendenti e collaboratori devono uniformarsi ai principi di comportamento suddetti, ed astenersi da comportamenti omissivi, che possano in qualunque modo condurre a informazioni incomplete, fittizie, non opportunamente documentate o non conformi ai processi autorizzativi.

## **5.6 INFORMAZIONI PRIVILEGIATE**

---

La regolamentazione in tema di informazioni privilegiate si pone come contrasto ad una gestione inadeguata, intempestiva ed incompleta che possa determinare un'asimmetria informativa nella comunità finanziaria.

Le procedure di trattamento e diffusione delle informazioni privilegiate costituisce una forma di tutela del mercato e degli investitori assicurando una adeguata informativa circa i fatti e i dati aziendali, impedendo che, alcuni soggetti in possesso di tali informazioni, se ne avvalgano prima che vengano opportunamente divulgate per trarne un indebito vantaggio.

Per Banca Mediolanum sono privilegiate le informazioni che:

- non siano state rese pubbliche;
- siano caratterizzate da precisione cioè, si riferiscono a circostanze esistenti o imminenti tali da consentire possibili effetti sui prezzi degli strumenti finanziari emessi da Banca Mediolanum;
- riguardino direttamente o indirettamente Mediolanum;
- se rese pubbliche, è ragionevole presumere siano utilizzate da un investitore come uno degli elementi su cui fondare le proprie decisioni di investimento.

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

Inoltre, i dipendenti e collaboratori sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite dai clienti o di cui comunque siano venuti a conoscenza nell'ambito della propria attività. Coloro che vengono in possesso di informazioni privilegiate attinenti la Società, 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. Poiché Flowe appartiene al Gruppo Mediolanum, essa è tenuta ad adottare comportamenti conformi ai principi e agli obblighi derivanti dalla normativa sulle informazioni privilegiate applicabile a Banca Mediolanum, assicurando la corretta gestione delle informazioni che possano avere riflessi sull'emittente quotato.

Le informazioni che presentano le caratteristiche di confidenzialità e riservatezza possono essere gestite nell'ambito delle funzioni degli uffici interni:

- 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 inoltre, 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 e finalizzato a falsificare il regolare meccanismo di determinazione dei prezzi degli strumenti finanziari (market abuse).

A tutti è richiesta una stretta osservanza delle normative e delle procedure interne emessa in tema di riservatezza e di informazioni privilegiate.

Infine, pur nell'ambito delle operatività personali che non contrastino la normativa relativa all'abuso di informazioni privilegiate o che possano configurare manipolazioni di mercato, tutti sono invitati a limitare tali operazioni alle tempistiche strettamente necessarie, senza che interferiscano nella quotidiana attività lavorativa.

## **5.7 LOTTA ALLA CORRUZIONE**

---

Nel settore bancario e finanziario la trasparenza, l'integrità e la correttezza rappresentano principi imprescindibili per garantire la fiducia dei clienti, la stabilità del sistema finanziario e il buon funzionamento dell'economia. In tale contesto, il contrasto alla corruzione assume un ruolo centrale: ogni forma di illecito, anche potenziale, mina la credibilità del Gruppo e il rapporto fiduciario con gli stakeholder. Pertanto, il Gruppo adotta un Programma Anticorruzione strutturato e integrato, applicato a tutte le società che ne fanno parte, con l'obiettivo di prevenire, individuare e contrastare fenomeni corruttivi, sia nei rapporti con la Pubblica Amministrazione che tra privati, prevedendo, tra l'altro, specifici canali di segnalazione interna (c.d. Whistleblowing).

Il Gruppo, in linea con i principi del "Global Compact promossi dall'Organizzazione delle Nazioni Unite", promuove una cultura aziendale di tolleranza zero verso la corruzione, richiedendo che ogni decisione sia presa nel rispetto dei valori etici promossi e prevedendo processi trasparenti nella selezione di fornitori,

collaboratori e partner, e nella gestione delle risorse umane, evitando favoritismi e pratiche scorrette, promuovendo una formazione continua e la diffusione dei principi etici.

In tale contesto, il Gruppo individua alcune attività più esposte al rischio di corruzione e definisce i principi e i presidi adottati che consentono di ridurre l'esposizione al rischio di corruzione e garantire comportamenti conformi con i principi etici definiti.

Nei casi dubbi i Destinatari del Codice sono invitati ad attenersi scrupolosamente alle procedure interne specificate nella Policy anticorruzione.

## 5.8 CONFLITTI DI INTERESSE

---

Un conflitto di interesse sorge qualora il perseguimento degli interessi di un Destinatario del Codice possa influire negativamente su quelli della Società o dei suoi clienti. Tutti i Destinatari sono tenuti ad operare in modo equo ed imparziale, evitando di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, sia effettivo sia anche solo potenziale. In particolare, sono state formalizzate apposite misure organizzative finalizzate ad identificare, prevenire e gestire le eventuali situazioni di conflitto di interesse che possono insorgere con il cliente o tra i clienti al momento della erogazione di prodotti e servizi della Società.

In tema di conflitti di interesse particolare attenzione deve essere posta da alcune figure professionali definite "soggetti rilevanti", quali ad esempio:

- i componenti degli organi apicali aziendali e i soci;
- i dipendenti e collaboratori che partecipino alla prestazione di servizi e attività di investimento;
- gli appartenenti alle reti di vendita del Gruppo Mediolanum e delle Società del Gruppo;
- le persone fisiche che partecipino direttamente alla prestazione di servizi sulla base di accordi di esternalizzazione (outsourcer) aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento.

I presidi organizzativi prevedono la separazione dei processi decisionali delle linee di business interessate ed il divieto di un'indebita circolazione di informazioni confidenziali tra i soggetti rilevanti coinvolti in attività potenzialmente a rischio di conflitto che possano ledere gli interessi della clientela.

Una regolare condotta prevede che:

- i soggetti rilevanti non compiano operazioni nelle quali abbiano un interesse personale in conflitto con quello del cliente;
- i soggetti rilevanti informino i propri superiori o altri referenti, se previsti, delle situazioni o attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli del Gruppo Mediolanum;
- qualora le misure adottate non eliminino del tutto il rischio di nuocere agli interessi dei propri clienti, la Società si riserva di astenersi dalla prestazione del servizio o dalla sua erogazione e di darne informativa ai clienti per l'assunzione di scelte consapevoli;
- venga istituito, con particolare riferimento alla prestazione del servizio di investimento, un registro all'interno del quale, siano riportate le tipologie di attività e servizi per i quali sia sorto o possa sorgere un conflitto di interessi.

Una situazione di conflitto può sorgere anche tra l'interesse divergente di esponenti e dipendenti (ivi compreso quello dei soggetti connessi o degli stretti familiari) e gli interessi della Società. Tali situazioni di conflitto di interesse, prima che siano assunte obbligazioni contrattuali, vengono portate a conoscenza dei diretti superiori al fine di una loro appropriata gestione

## **6. ATTUAZIONE E VIOLAZIONI**

### **6.1 RESPONSABILITÀ**

---

Il Codice Etico è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Flowe e lo stesso deve approvarne ogni aggiornamento.

### **6.2 COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE**

---

Il Codice Etico ed i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza di tutti i destinatari (interni ed esterni) mediante adeguata attività di comunicazione e diffusione, affinché vengano conosciuti ed applicati i valori e i principi in esso contenuti e si eviti che l'iniziativa individuale possa generare comportamenti non coerenti con il profilo reputazionale che la Società persegue. Il Codice Etico viene pubblicato sia sul sito internet, accessibile a tutti, sia nelle intranet aziendali destinate ai dipendenti.

Il Codice Etico, unitamente all'indicazione dell'indirizzo ove visualizzare il documento sulla intranet aziendale, viene consegnata ai componenti degli organi societari, ai dipendenti o collaboratore, ai fornitori e società di consulenza, all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto.

Per favorire la sua piena applicazione, il Codice Etico può essere oggetto di specifiche campagne di formazione interna e comunicazione alla clientela ovvero agli altri soggetti interessati, anche a mezzo posta elettronica o nei modi consentiti ritenuti di volta in volta più opportuni.

### **6.3 FORMAZIONE**

---

Costantemente le iniziative di formazione obbligatorie che l'azienda propone ai dipendenti e collaboratori (es. in materia di compliance, antiriciclaggio, privacy, d.lgs. 231/01) costituiscono l'occasione per assimilare il dettato normativo e la normativa interna. Le strutture preposte vanno inoltre, sempre contattate in caso di dubbi interpretativi o perplessità circa l'eventuale impatto nell'attività operativa.

La funzione Formazione Risorse Umane è preposta ad inserire, all'interno del piano annuale di formazione, iniziative volte a promuovere la conoscenza dei valori e delle norme comportamentali richiamati nel presente Codice Etico.

### **6.4 SEGNALAZIONI ED OSSERVANZA**

---

Le società del Gruppo Mediolanum si impegnano ad effettuare le necessarie verifiche ed approfondimenti una volta giunte le notizie di presunte violazioni del Codice, anche con controlli presso le strutture aziendali, operando secondo le modalità che riterrà più opportune.

Rientrano tra queste attività il coordinamento di compiti di verifica e controllo da demandare alle funzioni appartenenti al Sistema dei Controlli Interni, ad altre funzioni aziendali valutate secondo il caso nonché ad eventuali consulenti esterni.



Viene garantita la riservatezza degli autori di segnalazioni circostanziate e dei fatti segnalati, così come viene assicurata la protezione da qualsiasi forma di penalizzazione o discriminazione che potrebbe discendere ai segnalanti, fatti salvi gli obblighi di legge. Allo scopo di garantire effettiva applicazione del Codice Etico, la Società ha istituito appositi canali per la segnalazione di presunte inosservanze del presente documento.

Le segnalazioni di presunte violazioni possono essere indirizzate alla casella di posta elettronica:

[codiceetico@mediolanum.it](mailto:codiceetico@mediolanum.it)

Sono oggetto di considerazione anche le segnalazioni giunte in forma anonima.

## **6.5 SANZIONI**

---

I Destinatari del Codice devono astenersi da condotte che potrebbero, anche solo potenzialmente, comportare la violazione dei principi e regole contenuti in questo documento, nelle procedure di attuazione o nelle normative richiamate. Le disposizioni del Codice sono parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dai componenti degli organi societari, dai dipendenti, dai collaboratori, dai soggetti in relazione commerciale con Flowe.

La violazione delle norme del Codice costituisce un inadempimento contrattuale dal quale potrà derivare ogni conseguente azione disciplinare o di legge, tra le quali la stessa risoluzione del contratto o dell'incarico, fermo restando l'eventuale risarcimento del danno.

Le disposizioni disciplinari riguardanti il personale dipendente, richiamate in caso di inosservanze dal Codice, sono conformi a quanto disposto dalla normativa prevista dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicati.