



**CODICE
ETICO
EDENRED**



03

LA PAROLA AL PRESIDENTE

04

L'OBIETTIVO DEL CODICE ETICO

05

LA CULTURA AZIENDALE

6 I VALORI

7 L'APPROCCIO "CUSTOMER INSIDE"

09

L'INTEGRITÀ E RISPETTO DELLA LEGGE

10 CODICE DI COMPORTAMENTO

13 DIRITTI UMANI

14

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEL PERSONALE E DELLA COMUNITÀ

15 APPROCCIO "BEST PLACE TO WORK"

16 LA POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

17

APPLICAZIONE DEL CODICE ETICO

18 IL CAMPO D'APPLICAZIONE

18 ADEGUAMENTO AL CONTESTO LOCALE



LA PAROLA AL PRESIDENTE

Questo Codice stabilisce i principi etici fondamentali ai quali il Gruppo si conforma. Stabilisce gli standard di comportamento attesi all'interno dell'azienda. Rappresenta una guida per ciascun collaboratore sulle modalità con le quali prendere decisioni e agire nell'esercizio delle proprie responsabilità quotidiane.

Il rispetto per la cultura Edenred, basata sui nostri valori e il nostro approccio manageriale al Customer Inside, è essenziale per la creazione di una crescita proficua e sostenibile.

Vi auguro una buona lettura.

Bertrand DUMAZY

Presidente e Direttore Generale Edenred

L'OBIETTIVO DEL CODICE ETICO

Il Codice Etico stabilisce i principi comuni che guidano il comportamento di tutti i collaboratori di Edenred, sia di quanti operano al suo interno che di terze parti che con Edenred si relazionano.

Tali principi riguardano:

- gli elementi alla base della nostra cultura aziendale, come i nostri valori e l'approccio "Customer Inside".
- il rispetto per le regole in tutti i Paesi in cui Edenred opera.
- gli impegni nei confronti dei collaboratori e della comunità.

ETICA: L'etica è una disciplina di azioni e regole tese a garantire un comportamento corretto nell'ambito di un determinato ambiente.

Per Edenred Italia e società collegate e controllate, al presente Codice Etico si affiancano le norme e regolamenti definiti internamente per quanto attiene ai differenti ambiti propri del campo di applicazione del Codice Etico stesso. A titolo esemplificativo e non esaustivo si richiama il Codice di Comportamento contenuto nel modello ex D.Lgs 231/01 e le norme sulla sicurezza informatica.



**LA CULTURA
AZIENDALE**

I VALORI

I valori aziendali sono espressione della personalità e dei principi fondanti del Gruppo, che vanno al di là dei marchi, delle attività e delle culture.



SPIRITO IMPRENDITORIALE

Lo spirito imprenditoriale rappresenta un motore nel processo di crescita di Edenred. Incoraggia la responsabilizzazione, il buon senso, l'agilità e l'anticipazione. Può essere liberamente espresso nel nostro ambiente, dove l'iniziativa, la sperimentazione e l'apprendimento sono pienamente accolti come attitudini fondamentali.



INNOVAZIONE

La capacità di innovazione permette al Gruppo di sviluppare costantemente idee nuove che ci consentono di differenziarci. Prestare ascolto alle tendenze e ai nuovi bisogni dei mercati di riferimento è fondamentale per le nostre aree di attività. I nostri collaboratori sono incoraggiati a esprimere le loro idee per migliorare, anche se di rottura rispetto a quanto già praticato.



PERFORMANCE

La ricerca della performance è un fattore fondamentale per il nostro successo. I nostri collaboratori sono gli ambasciatori più importanti di questo valore, a livello individuale e collettivo.



SEMPLICITÀ

La semplicità è il denominatore comune di tutte le soluzioni di Edenred. Le relazioni tra il Gruppo e i propri stakeholder sono spontanee, dirette e conviviali.



CONDIVISIONE

Il senso della condivisione è presente nella quotidianità in Edenred, che si tratti di competenze, esperienze, punti di vista e solidarietà tra collaboratori o con i nostri stakeholder esterni.

APPROCCIO "CUSTOMER INSIDE"

Questo tipo di approccio consiste nel mettere il "Cliente" al centro di ogni decisione o azione dell'azienda, a supporto della strategia di sviluppo del Gruppo.

L'obiettivo è di adattare la nostra offerta e le modalità di erogazione delle soluzioni, per aumentare la soddisfazione del cliente, così che egli stesso possa in seguito farsi ambasciatore di Edenred.

I PRINCIPALI ATTORI DEL GRUPPO



Affiliati: gli esercenti che accettano i titoli da noi emessi come mezzi di pagamento. L'affiliazione è regolata da un contratto.

Beneficiari: gli utilizzatori finali delle nostre soluzioni, che ricevono i titoli dalla propria azienda o da un ente pubblico.

Clienti: le aziende o amministrazioni pubbliche che acquistano titoli per i loro dipendenti o per i cittadini.

Autorità pubbliche: le istituzioni che mettono in atto le politiche economiche e sociali definendo il contesto normativo dei titoli dell'emittitore.

Azionisti: le istituzioni o gli individui che investono nell'azienda.

Dipendenti: i collaboratori alle dirette dipendenze di Edenred.

Comunità: il contesto in cui la società opera, rappresentato dalle comunità locali, dalle associazioni e più generalmente dai cittadini.

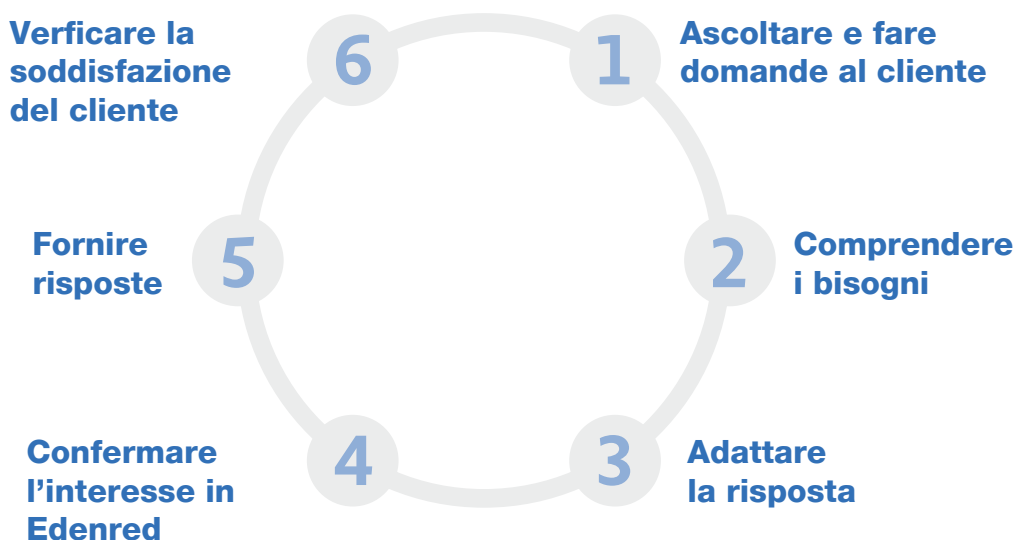
COMPORAMENTI GENERATI DALL'APPROCCIO "CUSTOMER INSIDE"

Ognuna delle azioni intraprese da ciascun collaboratore può avere impatti sulla soddisfazione e, di conseguenza sulla fidelizzazione di un Cliente. Questa è l'idea che guida le decisioni e le azioni dell'azienda.

"Customer Inside" è anche un modo pragmatico di affrontare i problemi, basato su comportamenti chiave: l'ascolto attivo dei bisogni del Cliente, la capacità di porre le giuste domande per approfondire la comprensione delle situazioni, la ricerca del miglioramento continuo, lo spirito di cooperazione e la capacità di adattarsi ai cambiamenti.

"Fare eccezionalmente bene cose semplici, tutti i giorni"

IN COSA CONSISTE IL "CUSTOMER INSIDE"





L'INTEGRITÀ E RISPETTO DELLA LEGGE

CODICE DI COMPORTAMENTO

LA PROTEZIONE DEI BENI AZIENDALI

Ogni collaboratore è responsabile del corretto utilizzo e della protezione dei beni e delle risorse aziendali, che devono essere utilizzati esclusivamente per scopi professionali e nel rispetto delle condizioni prestabilite. Spetta a ognuno dei dipendenti proteggere tali beni da danni, deterioramento, frodi, smarrimento o furto.

LA SICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATICI

I collaboratori devono utilizzare mezzi e strumenti informatici (computer, software, reti, ecc.) per scopi professionali. L'utilizzo a fini personali è tollerato, a patto che avvenga in termini ragionevoli e non vada a detrimento di qualsivoglia attività professionale. Ciascun collaboratore è responsabile degli strumenti informatici messi a sua disposizione. I collaboratori hanno anche l'obbligo di proteggere la natura confidenziale di qualunque informazione di carattere professionale in loro possesso.

In ogni caso, si rimanda a quanto contenuto nelle norme ICT Security per i collaboratori di Edenred Italia e società collegate e controllate.



GUIDA ALL'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA

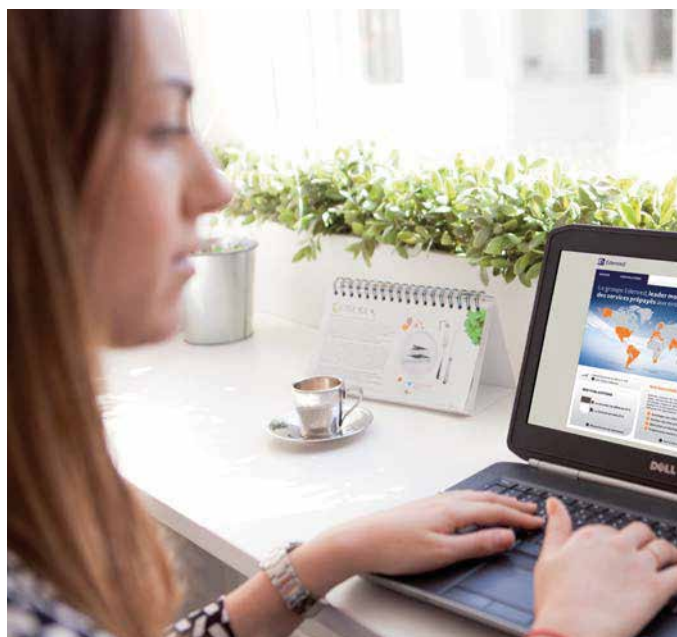
La guida, che è disponibile sulla intranet del Gruppo e locale, offre consigli e buone pratiche da adottare da parte dei collaboratori che si esprimono attraverso i social media. In particolare, ci si aspetta che i collaboratori adottino un atteggiamento positivo e responsabile nei confronti degli stakeholder e del Gruppo.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Gruppo ha intrapreso con decisione la strada dell'adozione di soluzioni digitali e dello sviluppo di piattaforme di servizi online. La protezione dei dati personali è diventata una delle principali questioni da affrontare. Si tratta di un tema molto dibattuto in Edenred. È garanzia di affidabilità per tutti i nostri stakeholder. Ogni collaboratore deve contribuire a questo sforzo e assicurarsi che i dati dei propri Clienti siano protetti e sicuri.

TRASPARENZA E ACCURATEZZA DELLE INFORMAZIONI DI CARATTERE ECONOMICO E FINANZIARIO

Il Gruppo è impegnato a realizzare e fornire informazioni di carattere economico e finanziario veritiere e accurate, in modo trasparente e puntuale, a tutti i propri azionisti.





PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Ogni collaboratore deve rispettare la legislazione sulla prevenzione della corruzione. Tale rispetto richiede una attenzione quotidiana nell'esercizio delle proprie attività, ma anche nelle pratiche svolte dai fornitori e/o dei prestatori di servizi con i quali si lavora.

Lo scopo della legislazione è di prevenire comportamenti tesi a offrire o beneficiare di qualunque vantaggio dato ad una persona al fine di cambiarne, influenzarne o ricompensarne i comportamenti nell'esercizio della sua funzione.

PREVENZIONE DEL RICICLAGGIO

Ai collaboratori è richiesto di esercitare la massima vigilanza e di dare immediata comunicazione di qualsiasi richiesta anomala e sospetta in termini di tentativi di far apparire leciti profitti provenienti da attività illegali.

GUIDA ALLE PROCEDURE ANTIRICICLAGGIO

Il Gruppo ha realizzato una guida alle procedure antiriciclaggio, disponibile sulla intranet, per aiutare ciascuno dei soggetti ad esso collegati a recepire in modo concreto ed efficace i concetti e le regole relative alle misure antiriciclaggio, illustrando il modo in cui esse vengono applicate quotidianamente.

PREVENZIONE DELLE FRODI

Si definisce 'frode' qualsiasi condotta illecita e intenzionale volta ad acquisire, appropriarsi, contraffare, sottrarre, falsificare, nascondere e distruggere denaro, beni, proprietà, dati o informazioni appartenenti a Edenred. Ai collaboratori viene chiesto di esercitare la massima vigilanza al fine di prevenire tale tipo di condotta all'interno del Gruppo.



IL RISPETTO DELLA LIBERA CONCORRENZA

Una concorrenza libera ed equilibrata deve essere la regola che governa le relazioni che esistono tra i protagonisti di uno stesso mercato, ma anche quelle che si instaurano con i rispettivi fornitori e prestatori di servizi. Il rispetto delle pertinenti norme di legge in materia da parte di ogni entità permette una crescita affidabile e sostenibile.

I collaboratori devono tenere un comportamento corretto nell'ambito delle proprie attività e astenersi dal diffamare o denigrare i propri concorrenti. Essi sono altresì invitati a prestare grande attenzione al rispetto di queste regole e all'applicazione dei principi nell'espletamento delle loro funzioni.

I RAPPORTI CON I FORNITORI

La scelta dei fornitori deve essere imparziale e oculata. Il Gruppo seleziona i propri fornitori sulla base della loro professionalità e il grado di competitività, al fine di stabilire relazioni basate sulla fiducia. I committenti devono agire in osservanza di tutte le regole, con particolare riguardo a quelle concernenti la libera e corretta concorrenza. Il Gruppo chiede ai propri partners commerciali e ai fornitori di applicare regole etiche, ambientali e sociali rispettose dei valori descritti in questo documento.

I CONFLITTI D'INTERESSE

Vi è conflitto d'interesse in situazioni nelle quali gli interessi dell'azienda coincidano con quelli personali di un collaboratore e/o della sua rete (famiglia, amici, conoscenze personali o professionali). I collaboratori devono evitare di sottostare a situazioni in cui un interesse personale (proprio o di un terzo) abbia la priorità, a scapito dell'obiettivo dell'azienda e degli interessi professionali.

Il Gruppo ha istituito delle procedure interne di controllo, di audit, di informazione e reporting che costituiscono parte integrante dei sistemi interni tesi all'accertamento che i propri principi etici siano rispettati.

DIRITTI UMANI



LA LOTTA CONTRO LA DISCRIMINAZIONE

Quello della non discriminazione è un principio fondamentale delle politiche sulle Risorse Umane di Edenred. Decisioni relative all'assunzione, la promozione, la formazione e la remunerazione sono basate sulle attitudini, le competenze e l'esperienza. Il Gruppo è impegnato nel prevenire qualunque forma di discriminazione di genere, d'età, di stato civile, origine, orientamento sessuale o condizione fisica, o di appartenenza ad organizzazioni politiche, religiose o sindacali.

LA LOTTA CONTRO IL LAVORO FORZATO E SOMMERSO

Per lavoro forzato si intende il lavoro svolto sotto costrizione o minaccia. Per lavoro sommerso si intende quel tipo di situazione in cui una persona lavora all'interno dell'azienda senza che la sua presenza sia stata resa nota alle autorità. Edenred è d'accordo nell'astenersi dall'utilizzo di lavoro forzato o sommerso, così come nel rifiuto di collaborare, o nel bloccare immediatamente la collaborazione con qualunque fornitore o prestatore di servizi che costringa le persone a prestare la propria opera sotto costrizione o minaccia.

LA LOTTA CONTRO LO SFRUTTAMENTO DEL LAVORO MINORILE

Il Gruppo è d'accordo nel rispettare rigorosamente l'età minima di accesso al lavoro in tutti i paesi in cui è presente. Questa età minima di accesso al lavoro non sarà mai inferiore all'età stabilita nelle convenzioni 138 e 182 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, ovvero, 16 anni, elevati a 18 anni per i lavori pericolosi o a elevato grado di difficoltà. Tale impegno si estende anche ai rapporti che Edenred intrattiene con terze parti.



**IMPEGNI NEI CONFRONTI
DEL PERSONALE E
DELLA COMUNITÀ**

"BEST PLACE TO WORK"

Performance e benessere caratterizzano la missione di Edenred nei confronti di clienti e collaboratori. Pertanto, garantire la qualità di vita sul luogo di lavoro è un tema che il Gruppo tiene in seria considerazione e uno degli obiettivi principali dei manager del Gruppo.

A riprova di tale sforzo, il Gruppo ha in programma il lancio dell'iniziativa **"Best Place to Work"** in tutti i Paesi in cui opera. Questa iniziativa prevede la valutazione, da parte di società specializzate nel settore, del grado di soddisfazione all'interno dell'azienda attraverso l'utilizzo di parametri specifici.

Tali parametri misurano il benessere dei collaboratori sulla base di vari criteri, quali il loro grado di indipendenza, la qualità del management, l'equilibrio tra vita lavorativa e vita privata e la qualità della comunicazione.

L'analisi dei risultati produce dei piani d'azione, implementati a livello locale dai Manager e dal dipartimento delle Risorse Umane.





LA POLITICA DI RESPONSABILITA' SOCIALE

In linea con le sue soluzioni, Edenred ha definito il suo approccio sociale "Ideale", basandolo su tre pilastri:

Ideal meal è l'asse prioritario di questo approccio. L'obiettivo è di promuovere abitudini alimentari salutari a un prezzo accessibile tra gli stakeholder del Gruppo in tutti i paesi;

Ideal green copre tutte le azioni intraprese per proteggere l'ambiente, sia in ambito lavorativo sia nelle attività produttive e nelle soluzioni sviluppate da Edenred;

Ideal care fornisce supporto allo sviluppo delle comunità locali attraverso il sostegno a progetti di solidarietà nei Paesi in cui il Gruppo è presente.

I collaboratori sono incoraggiati a prendere parte agli eventi interni a supporto di tali progetti nei diversi Paesi, così da fungere da ambasciatori di messaggi riguardanti salute pubblica e abitudini alimentari e, qualora lo desiderino, far parte di azioni di volontariato.



**APPLICAZIONE
DEL CODICE ETICO**



L'AMBITO DI APPLICAZIONE

Questo documento costituisce la base comune delle norme etiche del Gruppo. La sua applicazione è obbligatoria. Questo Codice Etico è esteso a tutti i collaboratori del Gruppo e a tutti i fornitori; i responsabili devono partecipare attivamente alla trasmissione e alla sensibilizzazione dei suoi contenuti.



FOR AN
EASIER LIFE

Human Resources and Corporate Social Responsibility Department

Pubblicazione: Settembre 2016