

Deutsche Bank Group  
Codice di Condotta





Stai dalla parte  
giusta.

“Per conquistare la fiducia dei nostri clienti, delle autorità, degli investitori e la fiducia reciproca dobbiamo agire sempre con integrità e adottare gli standard etici più elevati. Agire nel rispetto del nostro Codice di Condotta è fondamentale per essere una Banca capace di ottenere successo in modo sostenibile.”

# Christian Sewing, Chief Executive Officer



A nome del Consiglio di Gestione, sono lieto di presentare il Codice di Condotta di Deutsche Bank (*"il Codice"*). Il Codice delinea gli standard di comportamento ai quali siamo tenuti ad aderire sia come Banca che come dipendenti individualmente.

Come azienda globale e istituzione diversificata delinea nel Codice uno standard onnicomprensivo per i differenti ambienti di lavoro in cui ciascuno di noi opera rappresenta una grande sfida. Parimenti, non è possibile affrontare nel Codice tutte le questioni che potrebbero sollevarsi all'interno del quadro normativo e legale in cui operiamo. Abbiamo un campo di attività molto vasto, che parte dai servizi bancari al dettaglio e Asset Management in Germania fino ai servizi bancari di investimento e Wealth Management negli Stati Uniti e in Australia.

Pertanto, il Codice si propone di fornire una guida generale e non deve essere inteso come una serie di regole da applicare in situazioni specifiche. Il successo del Codice dipende dalla capacità di ciascuno di noi di prendere le decisioni giuste di fronte alle sfide poste da un contesto normativo a volte complesso. Le questioni critiche devono essere segnalate immediatamente e in modo appropriato.

Come Banca abbiamo responsabilità nei confronti dei clienti, degli investitori, delle comunità e nei confronti l'uno dell'altro. Conquistare e mantenere la fiducia di tutti i soggetti interessati è di cruciale importanza.

Il Codice di Condotta deve essere al centro di ogni nostra attività. Il Codice è concepito per garantire che la nostra condotta sia conforme ai principi di etica e integrità, nel rispetto delle policy e delle procedure di Deutsche Bank e di tutte le leggi e le normative applicabili a livello globale. Il principio semplice ma fondamentale alla base di tutto è che dobbiamo fare ciò che è giusto, non solo ciò che è consentito.

Il Codice definisce inoltre i valori e la cultura aziendale che la nostra Banca intende promuovere a livello globale. Vogliamo favorire un ambiente aperto e vario dove le opinioni dei dipendenti siano apprezzate, in cui il successo della Banca e dei dipendenti si fonda sul rispetto, la collaborazione e il lavoro di squadra, al servizio dei clienti, degli azionisti e delle comunità.

A nome mio e del Consiglio di Gestione invito i senior manager ad impegnarsi in prima persona per mettere il Codice al centro di ogni nostra attività. Vogliamo promuovere una cultura aziendale basata sul comportamento etico. Agire nel rispetto di questi standard etici è fondamentale per essere una Banca capace di ottenere successo in modo sostenibile.

Grazie a tutti voi,

A handwritten signature in black ink that reads "Christian Sewing". The signature is written in a cursive, flowing style.

Christian Sewing

# Indice

Messaggio di Christian Sewing, Chief Executive Officer			
Il nostro obiettivo	1		
Valori e convinzioni	2		
Ambito di applicazione e rispetto del Codice; Conformità con le leggi e le normative applicabili	3		
Valorizzazione dei dipendenti e creazione di un clima di fiducia	4		
Diversità e inclusione, pari opportunità, non discriminazione e fiducia in azienda			
Fare la cosa giusta - Agire in modo etico	5		
Agire con integrità			
Prendere decisioni in modo etico			
Assumersi le proprie responsabilità			
Albero decisionale	6		
Responsabilità come Manager	7		
Consapevolezza e gestione del rischio	8		
Parlare apertamente, sollevare preoccupazioni e segnalare abusi, denunciare le irregolarità (Whistleblowing)	9		
Il nostro impegno contro le ritorsioni			
Protezione e gestione delle informazioni riservate	10		
Conflitti di interesse	11		
Prevenzione e individuazione della criminalità finanziaria	12		
Anti-Financial Crime	12		
Antiriciclaggio / Lotta al finanziamento del terrorismo	12		
Normative sulle sanzioni economiche e regole contro il boicottaggio	12		
Anticorruzione	13		
Antifrode	13		
Mercati liberi ed equi	14		
Condotta sul mercato, manipolazione e abuso di mercato	14		
Abuso di informazioni e Insider trading	14		
Antitrust	15		
Condotta corretta e imparziale verso i clienti, comunicazione con i clienti e gestione dei reclami dei clienti	16		
Condotta corretta e imparziale verso i clienti	16		
Comunicazione con i clienti	16		
Reclami dei clienti	17		
Protezione dei beni e dei conti dei clienti	17		
Attività di dipendenti e collaboratori	18		
Evitare e dichiarare i propri conflitti di interesse	18		
Regali e inviti ad eventi	18		
Operazioni effettuate dai dipendenti e collaboratori	19		
Interessi e cariche esterne	19		
Contributi politici	20		
Comunicazioni, media, social media e rapporto con le Autorità	21		
Risposta alle richieste dei media	21		
Comunicazioni elettroniche e vocali	21		
Social Media	22		
Rapporto con le Autorità di controllo	22		
Sostenibilità e rispetto dei diritti umani	23		
Tutela degli interessi della nostra Banca	24		
Sicurezza delle informazioni	24		
Protezione dei beni di Deutsche Bank	24		
Protezione dei dati	24		
Dati e registri	25		
Facoltà di agire	25		
Risorse principali e contatti	25		

# Il nostro obiettivo

Il nostro scopo è favorire la crescita economica sostenibile e il progresso della società generando un impatto positivo per i nostri clienti, le nostre persone, i nostri investitori e la nostra comunità.

Possiamo raggiungere questo obiettivo se ci impegnamo ad essere una Banca leader in Europa con una portata globale. Valorizziamo le nostre radici tedesche pur restando concentrati sulla nostra presenza globale.

Serviamo al meglio i nostri azionisti, offrendo ai clienti soluzioni e contribuendo al loro processo di creazione di valore. Cerchiamo di garantire la competitività della nostra Banca e la nostra capacità di generare profitto, sostenuti da una forte capitalizzazione e da elevata liquidità. Ci impegnamo a promuovere una cultura fondata sull'equilibrio tra i rischi e i benefici.

Per ottenere questo risultato ci proponiamo di attrarre e sviluppare persone di talento. Incoraggiamo il lavoro di gruppo, la collaborazione e l'inclusione, fiduciosi nelle capacità di ciascuno di noi di produrre i risultati e gli standard attesi.



# Valori e convinzioni



## I nostri valori

Ci impegniamo a creare un ambiente nel quale poter esprimere apertamente le proprie opinioni e idee e confrontarsi (*“speak-up”*) non siano solo aspetti accettati e rispettati, ma costituiscano una parte fondamentale delle nostre responsabilità, specialmente di fronte a violazioni o comportamenti incompatibili con questo Codice.

**Integrità** – Conquistiamo la fiducia dei clienti, degli azionisti, della comunità, nonché la fiducia reciproca agendo con onestà e integrità e rispettando gli standard etici più elevati. Ci impegniamo a mantenere relazioni aperte, credibili, costruttive e trasparenti tra di noi, con i nostri clienti e con le Autorità.

**Rendimento sostenibile** – La nostra Banca si impegna a generare valore sostenibile bilanciando in modo responsabile i rischi e i benefici e prediligendo il successo duraturo rispetto al guadagno immediato. A tal fine adottiamo misure di controllo e di governance adeguate.

**Centralità del cliente** – Poniamo il cliente al centro delle nostre attività. Per avere successo dobbiamo comprendere le esigenze in continua evoluzione dei nostri clienti. Ci proponiamo di offrire ai nostri clienti soluzioni che li supportino nella creazione di valore. Nel fornire i nostri servizi, rispettiamo gli impegni presi e ci comportiamo in modo corretto con i nostri clienti.

**Innovazione** – Adottiamo costantemente nuove modalità operative in un’ottica di continuo miglioramento, valutando sempre i potenziali rischi. L’innovazione è fondamentale per il nostro successo, ma deve essere accompagnata da un’attenta valutazione del rischio finanziario, operativo, normativo e reputazionale, alla luce degli interessi dei nostri clienti e degli azionisti.

**Disciplina** – Accettiamo le nostre responsabilità e assegniamo i compiti in modo chiaro. Manteniamo i nostri impegni, rispettiamo le scadenze, perseguiamo gli obiettivi e i risultati stabiliti. Impariamo dai nostri errori.

**Collaborazione** – Beneficiamo dalla collaborazione in un ambiente inclusivo, nel quale la diversità arricchisce il processo decisionale e favorisce la generazione delle idee. Interagiamo e impariamo dagli altri attraverso un dialogo aperto. Lavoriamo con spirito di collaborazione, non soltanto con i nostri colleghi ma anche con i nostri clienti, gli azionisti, la pubblica amministrazione e la comunità nel suo complesso.

## Cosa significa tutto questo in pratica?

- Siate onesti
- Fate la cosa giusta
- Se vi sembra sbagliato, fermatevi e chiedete consiglio
- Esprimete la vostra opinione
- Siate aperti e trasparenti
- Lavorate in collaborazione
- Tratta sempre i tuoi colleghi, clienti e le autorità con rispetto
- Riduci al minimo gli errori e le inesattezze reiterate ed evitabili

# Ambito di applicazione e rispetto del Codice; Conformità alle leggi e alle normative applicabili



Il Codice delinea gli obiettivi, i valori e le convinzioni di Deutsche Bank e gli standard minimi di condotta.

La nostra Banca richiede a tutti i dipendenti e collaboratori e ai membri del Consiglio di Gestione di seguire il contenuto e lo spirito del presente Codice e di tutte le policy e procedure applicabili (le "policy"). Le versioni aggiornate delle policy della nostra Banca e del Codice sono disponibili sul [Policy Portal](#). Il materiale didattico per la formazione online è disponibile su [Connect2Learn](#).

La nostra Banca è soggetta alle leggi, alla regolamentazione e alle normative delle varie giurisdizioni dove operiamo fisicamente o su licenza o in ragione delle norme applicabili ai nostri clienti.

Le tematiche fiscali della nostra Banca sono gestite in modo da bilanciare opportunamente i riflessi fiscali con quelli economici, normativi e commerciali delle nostre attività, nel dovuto rispetto della posizione assunta dalle Autorità fiscali competenti. La nostra Banca adotta procedure di controllo e di governance volte a garantire concretamente la conformità con le leggi tributarie e fiscali applicabili, l'accuratezza delle dichiarazioni fiscali e il pagamento delle tasse nella misura dovuta. Per maggiori informazioni, consultate i [Tax Strategy](#) e [Tax Principles – Deutsche Bank Group](#).



Ad ognuno di noi è richiesta la conoscenza e il rispetto delle leggi, delle regole, delle normative e degli standard che si applicano alle nostre attività.

Rivolgetevi ai vostri responsabili, ai dipartimenti Legal, Compliance, Anti-Financial Crime (AFC), Group Tax, Human Resources o alle altre funzioni pertinenti della Banca per qualsiasi domanda sugli standard attesi, sulle leggi, sulle regole e sulle normative a voi applicabili.

Sia al momento dell'assunzione che successivamente, vi verrà richiesto di dichiarare periodicamente che avete letto, compreso e che accettate di rispettare il presente Codice e altre policy.

Indipendentemente dalla dichiarazione, siete tenuti al rispetto del Codice e delle policy e a riflettere su questi principi nello svolgimento delle attività quotidiane. Il mancato rispetto del Codice, delle policy, delle leggi e delle normative applicabili rappresenta una violazione grave dei termini di servizio e può esporvi al rischio di azioni disciplinari che possono arrivare fino al licenziamento.

# Valorizzazione dei dipendenti e creazione di un clima di fiducia

## Diversità e inclusione, pari opportunità, non discriminazione e fiducia in azienda

Il rispetto reciproco è la base per la creazione di un clima di fiducia e per la collaborazione. Per questo non tolleriamo atteggiamenti irrispettosi o discriminatori, molestie, minacce e qualsiasi tipo di comportamento ostile o offensivo.

Lavoriamo insieme senza discriminazioni di razza, colore della pelle, sesso, nazionalità, origine etnica, età, religione, invalidità, stato civile, stato di gravidanza, orientamento sessuale, identità di genere, espressione, cittadinanza e qualsiasi altra caratteristica individuale tutelata dalla legge. Riteniamo che la diversità del personale, le differenti prospettive, i talenti e il contributo individuale arricchiscano le nostre interazioni con i nostri clienti, l'ambiente lavorativo e le comunità all'interno delle quali viviamo e lavoriamo. Supportiamo il talento dei dipendenti e dei collaboratori e aspiriamo ad essere un datore di lavoro d'elezione.

Rispettiamo tutte le leggi applicabili garantendo a tutti gli individui pari opportunità e possibilità di carriera.

Ci impegniamo a risolvere rapidamente e con la massima discrezione i reclami relativi al rapporto di lavoro, rispettando i nostri dipendenti e collaboratori.

Non tolleriamo ritorsioni nei confronti di nessun individuo che presenti reclami sul rapporto di lavoro o che collabori con indagini relative a discriminazioni o molestie.

### Ricorda:

- Tratta i colleghi con rispetto e trova il modo di coinvolgerli
- Apprezza i punti di vista differenti dal tuo e prendi decisioni in base al merito e all'integrità
- Considera nella giusta prospettiva le pratiche e le abitudini locali che potrebbero influenzare le decisioni
- Collabora con i vari Business e regioni senza alcuna preclusione
- Cooperi con gli altri con spirito di collaborazione, fiducia e rispetto
- Previene discriminazioni, molestie e ritorsioni contro ogni collega
- Costruisci team basati sulla diversità e prendine parte attivamente
- Riconosci i contributi da ciascuno apportati
- Ascolta con attenzione e cerca di non interrompere
- Sii aperto e proattivo, anche nel supportare lo svolgimento delle attività investigative o delle azioni di rimedio



# Fare la cosa giusta – Agire in modo etico

Conquistiamo la fiducia dei nostri azionisti agendo con integrità e aderendo ai più elevati standard etici.

## Agire con integrità

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

## Prendere decisioni in modo etico

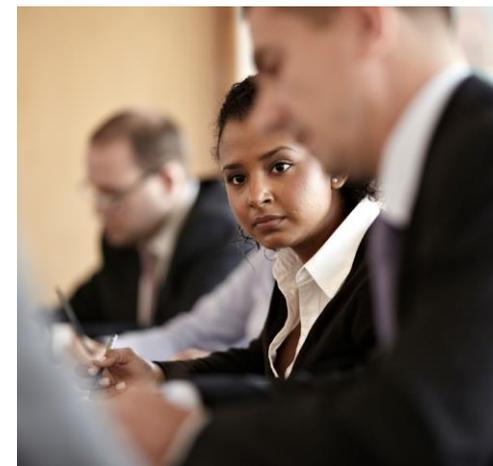
Agire in modo etico non è soltanto la cosa giusta da fare, ma è anche il modo appropriato di condurre un rapporto commerciale: soddisfa gli interessi dei clienti e degli azionisti e garantisce un successo duraturo. Nelle decisioni e nella definizione delle linee d'azione dovete farvi guidare da ciò che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

In caso di conflitto tra il Codice e le leggi, le regole o le normative locali, si applicano le disposizioni più restrittive. Se vi trovate di fronte a questioni che non sono contemplate nel presente Codice, seguite lo spirito del Codice e le policy della Banca che riguardano quel particolare tema. Segnalate qualsiasi problematica ai vostri responsabili, ai dipartimenti Legal, Compliance, AFC, alle altre funzioni pertinenti, o segnala attraverso la pagina internet [Raise a Concern](#) in dbNetwork o attraverso la [Integrity Hotline](#).

## Assumersi le proprie responsabilità

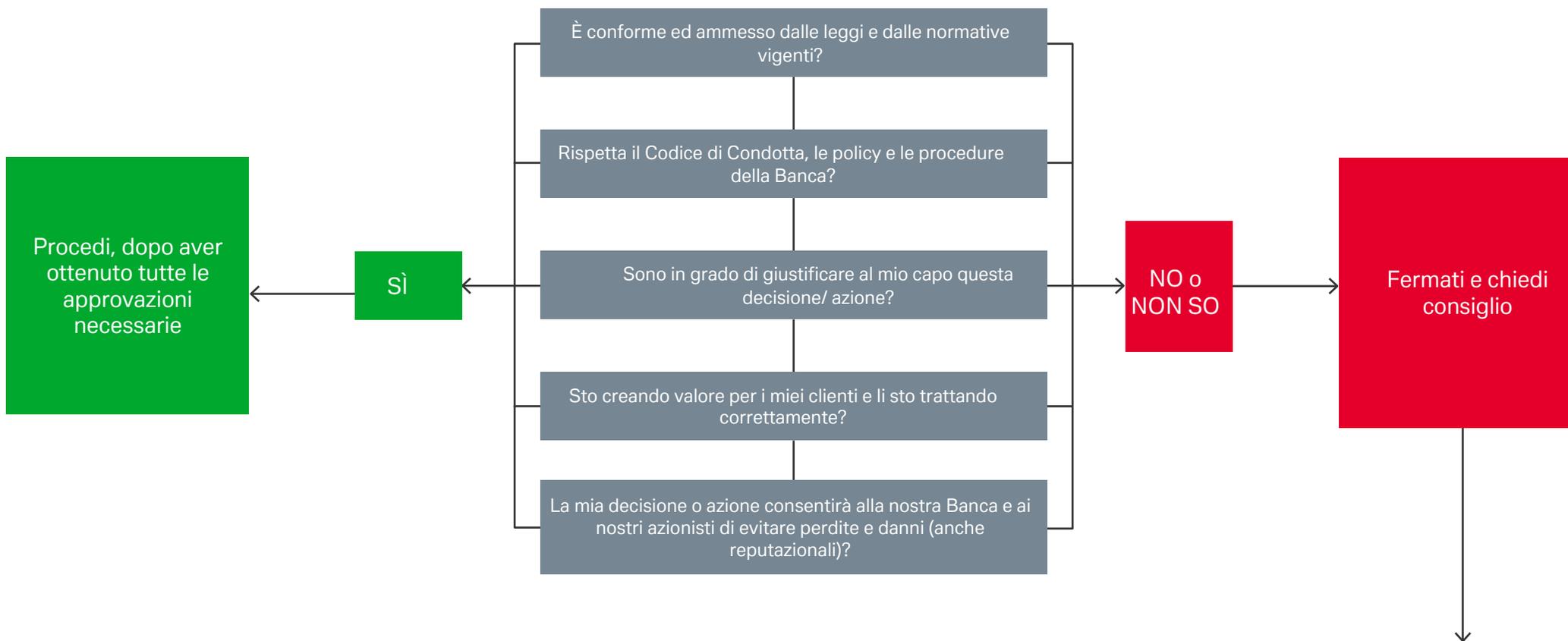
Siete responsabili delle vostre azioni e omissioni e sarete ritenuti responsabili di qualsiasi atto improprio o illecito. La vostra condotta potrebbe essere segnalata alle Autorità di Vigilanza e questo potrebbe condurre in ultima istanza a sanzioni civili e penali, alla sospensione o alla perdita della vostra licenza/registrazione personale, se applicabile.

Ricordate: siete responsabili dei comportamenti che tollerate



# Albero decisionale

Quando vi trovate di fronte a una questione di natura etica o a una decisione difficile, ponetevi le seguenti domande:



Dovreste poter rispondere "sì" a tutte le domande. In caso contrario, fermatevi e chiedete consiglio al vostro responsabile, a Compliance, AFC oppure Legal.

# Responsabilità come Manager

I dipendenti e collaboratori si aspettano che i Manager diano l'esempio e mettano in pratica gli standard del Codice. È responsabilità di voi Manager creare un ambiente di lavoro diversificato e inclusivo che attragga e mantenga i collaboratori migliori e che permetta al team di innovare, risolvere problemi e rendere al massimo. Incoraggiate il vostro team a parlare apertamente, ascoltate attentamente e impegnatevi a supportare i dipendenti e i collaboratori nel loro lavoro e nel loro sviluppo. La crescita dei dipendenti deve essere una vostra priorità. Ognuno di noi, per primi i responsabili e i manager, deve agire con integrità e ispirare fiducia.

Come manager, siete responsabili per la costruzione ed il mantenimento di un ambiente di lavoro caratterizzato da fiducia e sicurezza, e per la creazione delle condizioni per fornire e ricevere regolarmente feedback equilibrati, aperti e utili.

Allo stesso tempo, dovete sorvegliare le attività e la condotta dei vostri dipendenti e collaboratori e porre in essere un adeguato sistema di controllo, in modo che i requisiti normativi applicabili siano rispettati. In tale contesto, dovete incoraggiare le persone a porre domande e mettere in discussione le cose e dovete stabilire i criteri per garantire una linea di comportamento corretta.

Investire nelle capacità e incoraggiare lo sviluppo professionale e personale di dipendenti e collaboratori sono aspetti di fondamentale importanza per la nostra Banca. Questo deve tradursi in un piano d'azione a sostegno del talento degli individui, in grado di coltivare futuri leader responsabili, capaci di promuovere gli standard del Codice e di ispirare le migliori qualità nei loro colleghi.

Dovete riconoscere e incoraggiare le condotte corrette e, allo stesso tempo, intervenire tempestivamente ove riscontriate condotte inappropriate.

Ricordate che potreste essere tenuti a rispondere delle azioni e delle omissioni dei vostri dipendenti e collaboratori, in particolare se non avete esercitato il livello di sorveglianza atteso dalla nostra Banca e/o dalle Autorità di controllo.

## Ricorda di creare un ambiente inclusivo dove sia possibile parlare apertamente e agire in modo etico:

- Dai il buon esempio, il team osserva il tuo comportamento ed i tuoi standard di attenzione e diligenza
- Incoraggia il team a lavorare in modo collaborativo
- Ricorda ai dipendenti e collaboratori l'importanza del rispetto reciproco
- Affronta i temi relativi all'etica e alla corretta condotta durante le riunioni
- Incoraggia un dialogo aperto e onesto
- Mantieni la politica delle porte aperte
- Ricorda ai dipendenti e collaboratori che non subiranno ritorsioni per aver sollevato questioni etiche o di condotta
- Accertati che il team conosca i propri obblighi di segnalazione delle possibili violazioni
- Costruisci un team diversificato
- Fissa obiettivi ragionevoli che tengano conto delle risorse disponibili



# Consapevolezza e gestione del rischio

In Deutsche Bank ognuno di noi riveste un ruolo nella costruzione di una banca più forte, resistente e sostenibile.

Miriamo a rafforzare una cultura di forte consapevolezza e percezione del rischio, in un contesto ove i dipendenti e i collaboratori si comportano da *risk manager*.

Dovete essere consapevoli, comprendere e adottare una visione olistica dei rischi che possono insiti nelle vostre azioni e decisioni e saperli gestire in linea con la propensione al rischio della Banca e gli standard adottati.

Per maggiori informazioni, consultate la [Risk Management Policy – Deutsche Bank Group](#).

## Comportarsi come un “*risk manager*”: cosa vuol dire nella pratica?

- Devi essere consapevole e attenerti agli standard, alle policy ed alle procedure adottati dalla Banca per la gestione dei rischi
- Devi tempestivamente comunicare i rischi riscontrati al tuo manager o agli stakeholder pertinenti
- Devi incoraggiare ad esporre i diversi punti di vista e favorire le sfide costruttive
- Devi essere proattivo, attento e lungimirante nella valutazione dei rischi
- Ricorda: se non sei certo di agire correttamente, fermati, chiedi aiuto e parla apertamente



# Parlare apertamente, sollevare preoccupazioni e segnalare abusi, denunciare le irregolarità (Whistleblowing)

Siete incoraggiati a segnalare le tue preoccupazioni e tenuti a parlare apertamente ove riscontriate potenziali violazioni di leggi, regole, regolamenti, policy della Banca e conflitti di interesse. In alcune circostanze, tali situazioni potrebbero coinvolgere terze parti, inclusi i nostri clienti e/o i venditori o i fornitori. Dovete segnalare tempestivamente, indipendentemente dalle esigenze di business o dalle pressioni subite.

I manager devono favorire la creazione di un ambiente di lavoro in cui i collaboratori si sentano liberi di parlare e quindi di esprimere le loro opinioni, segnalare preoccupazioni e scalare qualsiasi criticità che possa danneggiare il business, i clienti o i colleghi, sicuri di essere ascoltati e compresi e consci che tali criticità verranno gestite correttamente.

Inoltre, nessuno, indipendentemente dalla posizione che ricopre, è autorizzato a chiedervi di fare qualcosa che contravvenga ai principi etici o che sia illegale o che rappresenti una violazione del Codice o delle nostre policy. Se avete dubbi o preoccupazioni su una particolare linea di condotta, segnalate immediatamente le vostre preoccupazioni.

Se vi sembra di agire in modo errato, fermatevi e chiedete consiglio

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

Esistono numerosi canali interni che potete utilizzare per segnalare un potenziale abuso o delle preoccupazioni di natura etica, tra cui i vostri responsabili o capireparto e/o i dipartimenti Compliance, AFC o Legal. Puoi utilizzare anche la pagina internet [Raise a Concern](#) in dbNetwork o la Integrity Hotline, una [piattaforma elettronica](#) nonché al [sistema di segnalazione telefonico](#) per segnalare preoccupazioni, utilizzabili in forma anonima o non.

Per maggiori informazioni, consultate la [Raising Concerns \(including Whistleblowing\) Policy – Deutsche Bank Group](#).

Sistema di segnalazione telefonica  
Numero centrale: +49 (0)30-20867999

Il numero di telefono per il vostro paese è disponibile [qui](#)

## Il nostro impegno contro le ritorsioni

Ci impegniamo a creare un ambiente di lavoro nel quale ogni dipendente e collaboratore si senta libero di parlare apertamente e di segnalare potenziali abusi, comportamenti non etici e possibili violazioni della legge o delle policy, senza temere ritorsioni.

È proibita ogni forma di ritorsione contro qualsiasi persona che segnali potenziali abusi, comportamenti non etici e possibili violazioni. È inoltre proibita la ritorsione contro chi assiste o collabora in indagini su potenziali comportamenti illeciti. Per ritorsione si intende qualsiasi azione ostile rivolta contro una persona che abbia segnalato dei fatti o collaborato nello svolgimento di tale indagine.

Coloro che commettono atti di ritorsione sono soggetti a provvedimenti disciplinari fino al licenziamento. I Manager potrebbero dover rispondere della condotta tenuta dai dipendenti sotto la loro responsabilità che commettono atti di ritorsione.



# Protezione e gestione delle informazioni riservate



I nostri clienti si aspettano da noi la riservatezza sulle loro informazioni di carattere finanziario, personale o aziendale. Inoltre, la nostra Banca si aspetta che garantiate la riservatezza sulle informazioni interne. Le informazioni riservate possono essere scritte, verbali o elettroniche e includono dati di vario genere derivati da varie fonti, quali le applicazioni IT, le strategie e le liste di clienti. Se avete dubbi, considerate riservata qualsiasi informazione che riceviate. Le informazioni privilegiate sono un sotto insieme delle informazioni confidenziali e sono trattate successivamente nel Codice.

Siete autorizzati a condividere, rendere disponibili o divulgare informazioni riservate al personale coinvolto nelle operazioni o nella fornitura dei servizi o collaboratori esterni alla Banca, esclusivamente sulla base del principio "need to know", ossia qualora la divulgazione risulti necessaria per la corretta esecuzione delle nostre mansioni. La diffusione delle informazioni al di fuori dei limiti appena definiti (anche se si verifica all'interno all'azienda) potrebbe essere in contrasto con le aspettative di un cliente o rappresentare una violazione della legge o di accordi di riservatezza con il cliente. Nei casi in cui sia consentita la condivisione, siete autorizzati a condividere esclusivamente le informazioni strettamente necessarie per raggiungere l'obiettivo commerciale dichiarato e dovete accertarvi che il destinatario sappia che l'informazione è riservata e soggetta a restrizioni in relazione al suo uso e alla sua divulgazione.

## Q&A – Domande e risposte

- D1.** Una collega mi chiede di condividere alcune informazioni che riguardano i clienti del mio precedente datore di lavoro. Dal suo punto di vista sarebbe un'ottima opportunità, sia per la Banca che potrebbe acquisire nuovi clienti e vendere prodotti finanziari cross-selling, sia per lei che potrebbe raggiungere gli obiettivi trimestrali. È la cosa giusta da fare?
- R1.** No. Non dovete divulgare informazioni di questo tipo. Le informazioni sui clienti del vostro datore di lavoro precedente sono informazioni riservate e avete l'obbligo di legge di proteggerle anche dopo aver lasciato l'azienda. Divulgando tali informazioni commettereste una violazione del Codice e vi esporreste a responsabilità legali.
- D2.** Maria del settore Finance sta lavorando alla preparazione dei risultati annuali della Banca. Ha appena controllato l'ultima revisione del documento e la inoltra agli altri colleghi per un loro riscontro. Dopo aver premuto il tasto "invio", si accorge di aver inviato per sbaglio il documento a JamesDSmith anziché a JamesSmith. Maria ha violato la legge divulgando in anticipo i risultati annuali?
- R2.** Maria non ha fatto trapelare intenzionalmente le informazioni, pertanto non ha commesso un reato. Tuttavia, il fatto costituisce un problema. Quello che si è verificato è una fuga involontaria di notizie interne. È fondamentale che Maria segnali immediatamente l'accaduto al dipartimento Compliance, che le indicherà come procedere.

Non è mai opportuno condividere informazioni riservate con la famiglia e/o con gli amici. Anche se ritenete che un membro della famiglia o un amico non abuserebbe di tali informazioni, non dovete condividerle.

I dati in possesso dei settori di business sensibili sono protetti da Barriere allo scambio di informazioni (ad es. i dati relativi a settori di business classificati come non pubblici sono conservati all'interno delle Barriere alle Informazioni e non sono accessibili agli altri settori).

Il divieto di divulgare informazioni confidenziali non impedisce a dipendenti e collaboratori di segnalare preoccupazioni o rispondere a domande e richieste delle Autorità, delle forze dell'ordine e dei loro agenti formalmente incaricati, dei tribunali o degli organi di monitoraggio della Banca. Per maggiori informazioni, consulta la [Use and Handling of Client Confidential and Deutsche Bank Proprietary Information Policy – Global](#).

Non dimenticate inoltre che le informazioni che riguardano i datori di lavoro precedenti (incluse le informazioni sui loro clienti) sono riservate e non devono essere condivise con la nostra Banca o con i dipendenti e collaboratori della nostra Banca. Divulgare informazioni riservate è vietato in quanto viola i principi etici, a meno che tali contenuti non siano già stati resi pubblici.

# Conflitti di interesse



Molti dei problemi di grande portata che si sono verificati nel settore, anche all'interno della nostra Banca, riguardano il conflitto di interesse. Un conflitto di interesse sorge qualora uno o più persone o entità mostrano interessi divergenti e il perseguire uno di questi interessi comporta detrimento nei confronti degli altri. In qualità di fornitore globale di servizi finanziari, la nostra Banca inevitabilmente dà origine a situazioni di conflitto, reali, potenziali o apparenti. Alcuni esempi di potenziale conflitto includono: agire sui mercati finanziari come controparte nei confronti di un cliente o come agente tra un cliente venditore e un cliente acquirente; agire nelle attività bancarie per conto di un emittente di titoli, gestendo al contempo le nostre responsabilità nei confronti degli investitori; essere incentivati nella gestione patrimoniale alla creazione o alla vendita di prodotti che potrebbero comportare un detrimento per i nostri clienti o per il mercato.

Siate consapevoli che i potenziali conflitti possono insorgere con riferimento a una pluralità di relazioni, quali ad esempio:

- Tra i nostri clienti;
- Tra un cliente e la nostra Banca e i nostri dipendenti;
- Tra la nostra Banca e i nostri dipendenti e collaboratori;
- Tra un fornitore di servizi e un dipendente o collaboratore della Banca; oppure
- Tra differenti entità del gruppo e differenti settori di business della nostra Banca.

## Q&A – Domande e risposte

- D1.** Appartieni alla funzione COO e stai scegliendo un nuovo fornitore di software per la banca. Il tuo coniuge lavora per uno dei fornitori. C'è conflitto in questo caso?
- R1.** Sì, c'è un potenziale conflitto tra te e il fornitore in quanto si potrebbe ritenere che il fatto che il tuo coniuge lavori per un fornitore possa influenzare il tuo giudizio. Devi accertarti che la banca sia a conoscenza del potenziale conflitto e non dovresti essere coinvolto nella scelta del venditore.
- D2.** Un cliente emittente fa pressioni perché uno dei nostri analisti esprima un giudizio più favorevole sulle sue azioni e minaccia di terminare il rapporto commerciale con la nostra banca. C'è un potenziale conflitto di interessi in questo caso?
- R2.** Sì, questa situazione rappresenta un reale conflitto di interessi tra la Banca e il cliente poiché accedere alle domande dei clienti compromette l'obiettività e l'indipendenza del risultato della ricerca.

Definiamo procedure organizzative, adottiamo ulteriori misure e sviluppiamo sistemi che contribuiscano ad evitare, minimizzare o ridurre potenziali conflitti. Ci impegniamo a trattare in modo equo i nostri clienti e a gestire appropriatamente i loro interessi, anche qualora l'interesse di un cliente entri in conflitto con l'interesse di un altro cliente.

Tutti i potenziali conflitti di interesse, compresi quelli personali che potreste avere con la nostra Banca, con un altro dipendente e collaboratore, un cliente, un venditore, ecc., devono essere segnalati immediatamente ai propri responsabili e, ove necessario, al Business Selection, al Conflicts Office o ai dipartimenti Compliance, Human Resources o Legal, in modo da poterli gestire in modo appropriato.

Ogni tentativo da parte di clienti, stakeholder interni o altri, deve essere prontamente scalato in linea con le policy della Banca.

- D3.** Lavori in una filiale locale di Berlino. Hai appena ricevuto una telefonata da un cliente che ha una piccola azienda e ha necessità di un finanziamento operativo a breve termine. La scelta più logica per il cliente sarebbe un prestito a breve termine, tuttavia un collega ti suggerisce di piazzare una carta di credito che consentirebbe alla banca di percepire commissioni molto più alte. Devi suggerire al cliente di optare per una carta di credito?
- R3.** No. L'opzione migliore per il cliente è il prestito. Non è appropriato suggerire di ricavare commissioni più alte consigliando un prodotto in danno delle esigenze del cliente e costituirebbe un fallimento nella gestione dei conflitti fra il cliente e la Banca.

I conflitti possono avere più sfumature, pertanto tutte le volte che vi confrontate con queste situazioni dovete comportarvi con integrità e utilizzare il buon senso coerentemente con il Codice, con le policy e con i nostri principi e farvi consigliare ove opportuno.

Per maggiori informazioni, consultate il documento [Policy sui conflitti di interesse – DB Group](#).

# Prevenzione e individuazione della criminalità finanziaria



## Anti-Financial Crime

La nostra Banca sostiene lo sviluppo di solide normative e procedure interne per combattere la criminalità finanziaria, inclusa l'evasione fiscale. Tali disposizioni mirano a evitare che la nostra Banca possa commettere o facilitare la commissione di reati (intenzionalmente o per negligenza).

Avete la responsabilità personale di conformarvi a tutti i requisiti statuari e normativi per prevenire la criminalità finanziaria. Per supportarvi nell'adempimento di tali obblighi, il nostro dipartimento Anti-Financial Crime (AFC) è incaricato dal Consiglio di Gestione di sviluppare e implementare policy, procedure e processi volti a minimizzare il rischio AFC all'interno della nostra Banca e di aggiornarli costantemente, sia a livello globale che a livello locale.

Per maggiori informazioni, consultate il [Anti Financial Crime Charter](#).



## Antiriciclaggio/Lotta al finanziamento del terrorismo

Il Riciclaggio di Denaro è il movimento intenzionale di denaro e/o beni derivanti da attività illegali e criminali all'interno del circuito finanziario e/o economico legale. Il tentativo di dissimulare la reale provenienza o proprietà dei fondi, di dissimulare la destinazione finale dei fondi e di eliminare le tracce delle operazioni effettuate costituisce parte del processo di riciclaggio. I possibili reati sono definiti dalle leggi locali e possono comprendere, ad esempio, la falsificazione, la contraffazione, l'estorsione, la tratta di esseri umani, la rapina, forme di criminalità collegate alla droga, frode, corruzione, criminalità organizzata e terrorismo.

Per Finanziamento del Terrorismo si intende qualsiasi attività, realizzata in qualsiasi modo, diretta alla provvista, al deposito, all'erogazione o alla raccolta di fondi destinati (integralmente o parzialmente) a sostenere direttamente azioni terroristiche o di cui si conosca la destinazione finale prevista a sostegno di attività terroristiche. Il fatto che tali fondi provengano da attività legali piuttosto che di tipo illecito non costituisce un fattore rilevante.

Per combattere il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo (insieme "Anti-Money Laundering - AML"), la Banca ha sviluppato un insieme di policy che definiscono gli standard e i principi generali in materia di AML. Siete tenuti a rispettare tali standard per proteggere la nostra Banca e la sua reputazione da un uso improprio finalizzato al riciclaggio di denaro e/o al finanziamento del terrorismo o ad altre attività illecite.

Per maggiori informazioni, consultate la [Policy Antiriciclaggio – DB Group](#).



## Normative sulle sanzioni economiche e regole contro il boicottaggio

Le Autorità nazionali e le organizzazioni sovranazionali (ad es. le Nazioni Unite e l'Unione Europea) impongono misure restrittive contro determinati settori così come Paesi, organizzazioni, gruppi, entità e individui che infrangono le regole di condotta e le norme accettate a livello internazionale, ivi compresi quelli identificati come soggetti coinvolti nella proliferazione delle armi, quali, ad esempio:

- terroristi o sostenitori delle organizzazioni terroristiche;
- soggetti che violano i diritti umani;
- soggetti coinvolti in atti di corruzione.

Tali misure sono meglio conosciute col nome di embarghi e sanzioni. La nostra Banca ha identificato alcuni Paesi Proibiti e Paesi a Rischio Speciale per proteggersi contro il rischio di sanzioni.

Siete tenuti a rispettare embarghi e sanzioni applicabili, nonché i requisiti della nostra Banca sui Paesi a Rischio Speciale.

L'inadempienza di tali requisiti può esporre la nostra Banca e voi stessi a sanzioni civili, regolamentari e penali, incluse consistenti pene pecuniarie e, in caso di responsabilità personale, la carcerazione. L'inadempienza di embarghi e sanzioni espone inoltre la nostra Banca a un considerevole rischio reputazionale. È inoltre importante notare che sussistono norme anti-boicottaggio di tutela e contrasto degli effetti conseguenti all'applicazione extraterritoriale di specifiche sanzioni imposte da altre giurisdizioni.

# Prevenzione e individuazione della criminalità finanziaria **continua**

## Normative sulle sanzioni economiche e regole contro il boicottaggio (continua)

In caso di dubbi, consultate AFC prima di procedere.

Per maggiori informazioni si veda la

[Policy Sanzioni del Gruppo Deutsche Bank](#).

### Q&A – Domande e risposte

- D.** Un cliente chiama Elias per comunicargli che esporteranno beni ad una controparte che opera nel settore della difesa e che ha sede in Russia. Il cliente chiede se supporteremo le transazioni relative alla spedizione. Elias scala tale informazione al dipartimento Regional Sanction – quale riscontro possiamo aspettarci?
- R.** Abbiamo bisogno di maggiori informazioni sui beni, sulle transazioni e sui consumatori finali per comprendere la situazione e capire se le transazioni possono integrare una violazione di sanzioni applicabili.

**Punti fondamentali:** Le sanzioni possono essere di ampia portata, perciò dovete comprendere le ripercussioni che potrebbero avere sulle vostre attività di business.

**In caso di dubbio:** Segnalate qualsiasi dubbio al vostro dipartimento locale AFC, ai dipartimenti Regional Sanctions & Embargoes Team o al Global AFC Sanctions & Embargoes Team.



### Anticorruzione

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

Il rischio di corruzione può insorgere in numerose situazioni con le quali abbiamo a che fare tutti i giorni. Alcuni esempi sono: regali e inviti a eventi, rapporto con funzionari pubblici, roadshow, impiego di terze parti, fornitura di beni e servizi, pratiche di assunzione e acquisizioni. Rientra nelle vostre responsabilità prevenire, individuare e segnalare qualsiasi forma di corruzione collegata alle attività della nostra Banca.

La nostra Banca non tollera la corruzione in nessuna sua forma: voi e le terze parti associate alle vostre attività avete il divieto di offrire, promettere, dare o autorizzare qualsiasi tipo di sollecitazione o accordo finalizzato a ricevere o accettare qualsiasi cosa che costituisca corruzione o potrebbe essere percepita come tale.

Per maggiori informazioni, consultate la [Policy Anticorruzione – Deutsche Bank Group](#).

### Q&A – Domande e risposte

- D.** Deutsche Bank opera a livello globale e impiega agenti in differenti giurisdizioni perché agiscano per suo conto e forniscano competenze locali. Deutsche Bank potrebbe essere ritenuta responsabile del pagamento di tangenti da parte di consulenti per lo sviluppo del business (Business Development Consultant - BDC) o di altri consulenti esterni impiegati dalla banca?
- R.** Sì. Deutsche Bank potrebbe essere ritenuta responsabile del pagamento di tangenti da parte di agenti operanti per conto della banca, come i BDC.

Come potete ridurre questo rischio? Occorre esercitare massima attenzione e abilità nel selezionare i BDC e gli altri agenti e nel gestire il rapporto con loro. È necessario seguire sempre le policy della nostra banca. Per maggiori informazioni, consultate la [Policy Globale sui Consulenti per lo sviluppo del business](#).

### Antifrode

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

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

Se siete a conoscenza di attività fraudolente o potenzialmente fraudolente, se avete motivo di sospettare che sia stata commessa una frode o potrebbe essere commesso un tentativo di frode, dovete segnalare immediatamente la faccenda al dipartimento AFC, seguendo la procedura di escalation definita all'interno della Policy Antifrode. È vostra responsabilità garantire che non siano commesse e non vi sia alcuna partecipazione in attività fraudolente da parte vostra. Per maggiori informazioni, consultate la [Policy Anticorruzione](#).

# Mercati liberi ed equi



## Condotta sul mercato, manipolazione e abuso di mercato

Proteggere l'integrità dei mercati finanziari è fondamentale per promuovere lo sviluppo di mercati equi ed efficienti e incrementare la fiducia degli investitori; una condotta inappropriata sul mercato mina la correttezza e l'efficienza dei mercati e la fiducia in essi.

La manipolazione del mercato/gli abusi di mercato possono avere un impatto fortemente negativo sui nostri clienti, sui mercati finanziari e sulla nostra Banca in generale.

Quindi, tutte le attività di business condotte dai nostri dipendenti e collaboratori devono essere mosse da motivazioni legittime e in modo da evitare o ridurre le perturbazioni del mercato.

Non dovete dedicarvi ad attività, pratiche o condotte manipolative, illecite, anticoncorrenziali o non etiche che possano creare conflitti interni alla Banca, tra la Banca e i clienti o tra i nostri clienti, che siano contrarie agli standard del settore o alle normative applicabili o che danneggino in altro modo la nostra reputazione.

La nostra Banca ha una policy in vigore che affronta appositamente il tema della condotta sul mercato e illustra gli standard per i vari prodotti bancari. Per maggiori informazioni, consultate la [Market Conduct Policy – Global](#).

### Q&A – Domande e risposte

- D.** Acquistate 5.000 azioni della XYZ Ltd. Diffondete la voce online che la XYZ Ltd. è oggetto di un'offerta di acquisto da parte della Predator plc. La notizia si diffonde provocando un aumento considerevole del prezzo delle azioni. A quel punto ricavate un guadagno dalla vendita delle vostre azioni. Poco dopo, la Predator plc smentisce pubblicamente la notizia e il prezzo delle azioni della XYZ Ltd crolla al livello precedente. Avete fatto qualcosa di sbagliato?
- R.** Sì. Avete compiuto una manipolazione del mercato che ha distorto l'andamento dei prezzi delle azioni della XYZ Ltd tramite la diffusione di notizie false. Questo comportamento è illegale.

## Abuso di informazioni e Insider Trading

Nel corso dell'attività lavorativa presso la Banca potreste entrare in possesso di informazioni interne, descrivibili anche come informazioni rilevanti non di pubblico dominio capaci di influire l'andamento dei prezzi ("PSI" o "MNPI" - informazioni privilegiate). Sebbene la definizione vari a seconda della giurisdizione, le PSI o informazioni privilegiate possono essere definite come informazioni di carattere preciso che non sono state rese pubbliche, che si riferiscono, direttamente o indirettamente, a uno o più emittenti o a uno o più strumenti finanziari e le quali, qualora fossero rese pubbliche, potrebbero ragionevolmente avere un effetto significativo sul prezzo di tali strumenti finanziari o sul prezzo di strumenti finanziari derivati correlati.

Siete tenuti a rispettare l'obbligo di riservatezza su qualsiasi informazione confidenziale di cui siate in possesso, specialmente le PSI, e non siete autorizzati a utilizzare o divulgare tali informazioni senza la dovuta autorizzazione ed eccetto che sulla base del principio "need to know". Utilizzare tali informazioni per ricavarne un guadagno personale o condividerle con altre persone perché ne ricavano un guadagno personale (cosiddetta pratica del "tipping") è illegale ed è proibito dal Codice e dalle policy della nostra Banca.

Per maggiori informazioni, consultate la [Policy sulle Barriere allo Scambio di Informazioni – Deutsche Bank Group](#).

### Q&A – Domande e risposte

- D.** Sono venuto a sapere che Deutsche Bank sta valutando l'acquisizione di una piccola azienda quotata in borsa. Come dipendente o collaboratore della banca, posso comprare azioni di questa azienda in previsione dell'acquisizione? Posso condividere questa informazione con mia cugina in modo che anche lei compri le azioni?
- R.** No. Svolgere operazioni sulla base di informazioni privilegiate o rivelarle ad altri è illegale e costituisce una violazione del Codice.

# Mercati liberi ed equi (continua)



## Antitrust

Per la Banca è fondamentale garantire che tutti i dipendenti a tutti i livelli rispettino le leggi applicabili in materia di antitrust. Il settore finanziario è sottoposto a una severa vigilanza da parte delle Autorità antitrust e dei pubblici ministeri. Comprendere i concetti di base delle norme antitrust e i limiti che esse possono imporre alle vostre attività e saper identificare le attività o le condotte a rischio è fondamentale per voi e per la nostra Banca.

Le leggi antitrust favoriscono la libera concorrenza rendendo illecite alcune pratiche anticoncorrenziali. Le pratiche coperte dalle leggi antitrust abbracciano un ampio spettro di comportamenti distorsivi del mercato. Tali comportamenti includono accordi e pratiche tese a limitare la concorrenza, operazioni svolte di comune accordo con un'azienda concorrente, accordi sui prezzi o per escludere altri da una transazione, scambio di informazioni sensibili sotto il profilo della concorrenza e violazioni delle norme sul controllo delle concentrazioni.

Le leggi antitrust di alcuni paesi nei quali svolgiamo le nostre attività hanno ambiti di applicazione extraterritoriali molto vasti. La nostra politica ci impone di rispettare tutte le leggi che proibiscono una condotta anticoncorrenziale nei paesi in cui operiamo.

Le conseguenze delle violazioni antitrust sono gravi e di vasta portata. Gli Stati Uniti, l'Europa e altre Autorità di controllo perseguono con estrema determinazione la condotta anticoncorrenziale. Le violazioni delle leggi antitrust possono avere delle conseguenze serie, incluse gravi sanzioni economiche per voi e per la nostra Banca.

Multe da svariati milioni di euro sono diventate una consuetudine per le aziende che sono giudicate colpevoli di violazioni delle leggi antitrust. La mancata osservanza delle norme antitrust potrebbe produrre anche altre gravi conseguenze, tra cui:

- incarcerazione o interdizione a lungo termine;
- pagamento di un risarcimento alle parti danneggiate;
- danno reputazionale;
- restrizioni commerciali; e/o
- annullamento o sospensione dei contratti.

Per maggiori informazioni, consultate la [Antitrust Risk Management Framework Policy – Deutsche Bank Group](#).

## Q&A – Domande e risposte

**D.** Come operatore di Deutsche Bank nel trading di swap, contribuisce alla formazione in tempo reale dei prezzi per tre piattaforme di negoziazione utilizzate da un amministratore di un indice di mercato. L'indice è calcolato sulla base delle quotazioni effettuate nelle sedi di negoziazione regolamentate, elettroniche e multilaterali e rappresenta il prezzo medio per gli Swap (segmento fisso) in determinati orari della giornata.

Una mattina presto un collega di vecchia data, che adesso lavora presso un'altra banca, ti invia la seguente email:

“Ciao Matey,

ho bisogno di un favore. Puoi ridurre il tuo B/O in sterline inglesi di un paio di bps su Trad-X oggi? So che il tuo volume di negoziazioni rimarrebbe basso su quella piattaforma, quindi è improbabile che tu ne risenta, ma sarebbe per me di grande aiuto. Restituirò il favore in futuro.

È accettabile accogliere la richiesta?

**R. No.** Non è accettabile alcuna forma di collusione tra concorrenti per manipolare, tentare di manipolare o facilitare la manipolazione, da parte di un altro soggetto, dei prezzi di riferimento o per fissare prezzi e tassi di riferimento in grado di distorcere il normale andamento dei prezzi. Anche se il vostro tentativo di influenzare i prezzi fallisce, è sufficiente l'intenzione di influenzare il regolare andamento del mercato per configurare un comportamento illegale che potrebbe rappresentare una violazione della legge antitrust.

# Condotta corretta e imparziale verso i clienti, comunicazione con i clienti e gestione dei reclami dei clienti



## Condotta corretta e imparziale verso i clienti

Deutsche Bank si definisce una Banca incentrata sul cliente e parte del nostro successo deriva dalla nostra capacità di offrire soluzioni e servizi che creano valore per i nostri clienti. Per la nostra strategia è fondamentale mantenere le promesse e avere una condotta imparziale e trasparente nei confronti dei clienti.

Concretamente questo significa che non possiamo approfittare dei clienti o danneggiarli tramite manipolazioni, occultamenti, abusi, condivisione o utilizzo improprio di informazioni riservate, rappresentazioni fuorvianti di fatti rilevanti o rapporti e pratiche sleali.

I dipendenti a contatto col cliente devono comprendere le esigenze, le aspettative e gli interessi dei clienti in modo da fornire loro soluzioni adeguate che producano i risultati giusti in considerazione delle esigenze, della complessità e della propensione al rischio dichiarato.

Dovete assumere una condotta imparziale, onesta e trasparente in ogni circostanza e evitare di fornire ai clienti trattamenti preferenziali, inclusi quelli a danno di altri clienti.

## Q&A – Domande e risposte

**D.** Teo lavora in una filiale retail. Gli è stato riferito che l'incentivo quest'anno è pari a un aumento del 6% sulla paga se raggiunge i risultati entro la fine dell'anno. Un nostro cliente si reca in filiale per investire interamente una piccola eredità che ha ricevuto. Dice che questi soldi saranno il suo "gruzzolo" di riserva per quando andrà in pensione tra due anni.

Teo gli consiglia un prodotto a capitale non protetto pensato solamente per persone con un alto patrimonio netto, ovvero i "clienti sofisticati", per il quale riceve una commissione più alta. Spiega al cliente che si tratta di un prodotto simile alle obbligazioni al dettaglio ma con elevata frequenza del pagamento delle cedole, con livello di rischio non superiore a quello delle obbligazioni di un'azienda di punta.

- La giustificazione e il rischio del prodotto venduto erano in linea con la propensione al rischio del cliente al dettaglio, in altre parole, il prodotto era adatto?
- Ha spiegato il prodotto accuratamente?
- È stato sincero?
- La sua capacità di giudizio è stata offuscata dall'interesse personale?
- La banca avrebbe dovuto considerare il fatto che il programma di incentivi avrebbe potuto produrre esiti negativi per i clienti?

**R.** Teo ha operato una vendita fraudolenta e ha fornito dichiarazioni false sul rischio insito in questo prodotto. Non ha valutato adeguatamente l'idoneità del prodotto per il cliente e ha venduto un prodotto per il quale avrebbe ricavato commissioni più alte, con maggiori probabilità di raggiungere gli obiettivi della Banca.

## Comunicazione con i clienti

Quando trattiamo con i clienti è importante che le nostre comunicazioni (scritte e orali) siano corrette, chiare e accurate. Dichiarazioni che potrebbero essere giudicate ingannevoli e l'omissione di informazioni importanti per valutare un investimento, sia verso un cliente al dettaglio che verso un cliente commerciale o istituzionale, possono costituire una violazione della legge. Una comunicazione corretta, chiara e accurata protegge sia voi che la Banca.

Ad esempio: le Autorità americane si sono concentrate sulle comunicazioni con gli investitori istituzionali nei mercati illiquidi dove i venditori sono sospettati di aver rappresentato in modo non corretto gli elementi connessi ai titoli negoziati.

In caso di comunicazioni, come ad esempio prospetti informativi e ricerche, le Autorità favoriscono l'efficienza del mercato garantendo che tutti i partecipanti al mercato abbiano l'opportunità di agire sulla base di informazioni accurate, complete e non false o ingannevoli.

Tutte le comunicazioni della Banca devono rispettare determinati standard e requisiti minimi per quanto riguarda il contenuto, inclusi gli standard sulla classificazione delle informazioni. Inoltre, i requisiti specifici relativi ad alcune categorie di comunicazioni come le ricerche, le vendite, il marketing e la pubblicità e relativi alle comunicazioni elettroniche vengono illustrati all'interno di alcune policy aggiuntive.

Per maggiori informazioni, consultate la [Policy sulle comunicazioni alla clientela – Global](#).

# Condotta corretta e imparziale verso i clienti, comunicazione con i clienti e gestione dei reclami dei clienti (continua)

## Reclami dei clienti

Un reclamo è una manifestazione di insoddisfazione o una lamentela, giustificata o meno, da parte o per conto di un cliente o di una controparte in relazione alla fornitura o alla mancata fornitura da parte della nostra Banca di servizi (ad esempio, l'esecuzione di una transazione o la cessione di titoli o fondi). Si considerano reclami anche questioni di pubbliche relazioni che riguardano le pratiche commerciali della nostra Banca che potrebbero danneggiare la reputazione della nostra Banca, il marchio e il suo valore di mercato. I reclami possono giungere direttamente o per il tramite di terze parti autorizzate e possono essere trasmessi attraverso vari canali, quali ad esempio per lettera, per telefono, per e-mail o personalmente. Possono includere una richiesta esplicita o implicita di risarcimento o compensazione.

Dovete segnalare immediatamente tutti i reclami al vostro responsabile. Gli errori potenziali o commessi e i reclami che potrebbero risultare da una controversia con un cliente devono essere segnalati ai dipartimenti Legal e Compliance e tutti i reclami, gli errori e le irregolarità relativi ai clienti che hanno a che fare con una violazione dei requisiti o degli obblighi normativi o legali devono essere segnalati immediatamente al responsabile e ai dipartimenti Legal e Compliance. Tutti gli errori e i reclami devono essere affrontati il prima possibile.

Per maggiori informazioni, consultate la [Minimum Requirements for Handling and Recording of Complaints – Global](#)<sup>1</sup>.

## Q&A – Domande e risposte

- D.** Avete ricevuto una telefonata da un cliente che dichiara di non riconoscere alcune transazioni insolite sul suo conto e di aver ricevuto l'estratto conto molto più tardi del solito.
- Si tratta di un reclamo se ritenete che i ritardi siano dovuti a un problema del sistema?
  - Segnalate immediatamente il reclamo al vostro responsabile o soltanto se il cliente si lamenta di nuovo?
  - Registrare questo episodio come un reclamo in base alla procedura di gestione dei reclami della vostra attività di business?
- R.** Dovete segnalare immediatamente il reclamo al vostro responsabile e assicurarvi che venga registrato correttamente in base alla procedura di gestione dei reclami della vostra attività di business.

Molte normative impongono determinati requisiti per la gestione e la segnalazione dei reclami. Inoltre, i reclami potrebbero indicare l'esistenza di un problema più grande. Prima segnalate il problema, prima la Banca può intervenire.



## Protezione dei beni e dei conti dei clienti

La protezione dei beni e dei conti dei clienti è di primaria importanza. Ogni divisione è tenuta a implementare le policy necessarie a garantire che il denaro e i beni dei clienti siano protetti e che le cessioni dei beni dei clienti siano effettuate unicamente dal titolare del conto e, per i conti fiduciari, dai rispettivi agenti, sulla base di una procura o in virtù di un ordine del tribunale o altre misure ufficiali. Il saldo dei conti dormienti dei clienti e dei conti fiduciari senza indirizzo non possono essere contabilizzati dalla nostra Banca.

Per maggiori informazioni, consultate la [MiFID II Safeguarding Client Assets and Funds \(SCAF\) Policy – Businesses globally and the Unclaimed Assets Policy](#) e la [Business Relationships with Interrupted Customer Contact \(Unclaimed Assets\) Policy](#).

<sup>1</sup> A livello locale la policy è stata recepita come "Policy Requisiti minimi per la gestione e la registrazione dei reclami – Italy".

# Attività di dipendenti e collaboratori

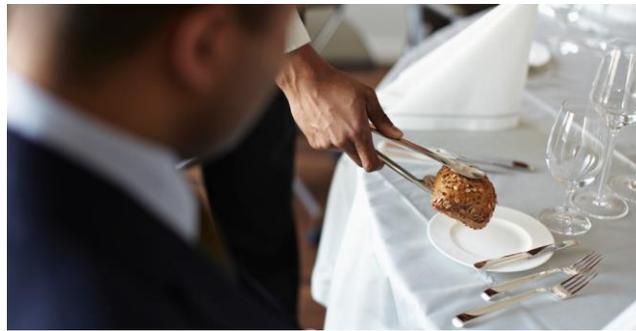


## Evitare e dichiarare i propri conflitti di interesse

Dovete dichiarare ogni potenziale conflitto di interesse. Ad esempio, nel caso in cui siate legati da una relazione personale con un fornitore o un cliente, o con un altro dipendente gerarchicamente subordinato, tale potenziale conflitto deve essere dichiarato.

Ci sono inoltre talune situazioni in cui la nostra Banca è tenuta, per legge o per via di un apparente conflitto di interesse, a imporre delle limitazioni e/o dei requisiti ai dipendenti. Fra queste rientrano:

- Regali e inviti ad eventi
- *Personal Account Dealing* (Operazioni effettuate dai dipendenti e collaboratori)
- Interessi commerciali esterni
- Contributi politici.



## Regali e inviti ad eventi

La Banca non consente né l'offerta né l'accettazione di regali o inviti ad eventi, salvo che non siano per natura ragionevoli e proporzionati o connessi a una finalità commerciale legittima.

Non dovete creare situazioni che potrebbero generare un conflitto di interesse, interessi contrastanti o l'apparenza di un tentativo illecito di influenzare le decisioni commerciali.

È importante tenere a mente che un regalo è qualsiasi oggetto di valore offerto a o accettato da una controparte (cioè da una persona con cui la nostra Banca faccia affari durante le attività di business). I regali possono essere di natura monetaria o non monetaria e includono benefici o agevolazioni come biglietti, gioielli, opere d'arte, cesti di frutta e donazioni di beneficenza.

Un invito a un evento è qualsiasi forma di ospitalità aziendale offerta o accettata da una controparte come eventi sociali, attività sportive, culturali o ricreative, ingressi gratuiti, bevande, cene, etc.

Per evitare di dare l'apparenza di una condotta impropria, dovete ottenere tutte le pre-autorizzazioni rilevanti prima di offrire o ricevere qualsiasi regalo o invito ad evento tramite [Compliance Direct](#), Concur Request o un altro sistema localmente adibito allo scopo. Le pre-autorizzazioni si basano sulle soglie definite nella policy di cui al successivo paragrafo.

Per maggiori informazioni, consultate la [Policy su omaggi, intrattenimento ed eventi di business – Deutsche Bank Group](#).

### Domandatevi:

- Il mio interesse esterno influenza o sembra influenzare la mia capacità di prendere decisioni di business appropriate?
- Sto traendo un vantaggio dal mio investimento in questa situazione o ne sta traendo vantaggio un amico/un parente?
- Partecipare a questa attività potrebbe interferire con la mia capacità di fare il mio lavoro?

## Q&A – Domande e risposte

- D1.** State per siglare un contratto con un importante fornitore. Avete proposto di firmare il contratto pranzando in un nuovo ristorante francese piuttosto costoso che avevate voglia di provare. È un problema?
- D2.** Invitate regolarmente a cena uno dei vostri clienti più importanti. Al cliente piacciono i ristoranti costosi e i vini pregiati. Quando dimenticate di invitarlo, il cliente ve lo ricorda. C'è qualcosa di sbagliato in questo?
- R.** Non dovrete né accettare né offrire inviti ad eventi costosi e/o frequenti relazionati alle attività di lavoro. Tutti gli inviti ad eventi relazionati alle attività di lavoro devono rispettare la Policy su omaggi, intrattenimento ed eventi di business della nostra Banca. In entrambi i casi si potrebbe dare l'impressione di un "do ut des" e questo espone a un rischio sia voi che la nostra banca.

# Attività di dipendenti e collaboratori (continua)

## Operazioni effettuate da dipendenti e collaboratori

La nostra Banca ha definito una policy sulle operazioni di investimento effettuate per conto proprio dai dipendenti e collaboratori in modo da soddisfare i requisiti legali e normativi applicabili, gestire e prevenire potenziali conflitti, per evitare violazioni in materia di Insider Trading.

È vostra responsabilità astenersi dall'effettuare operazioni o trarre vantaggio in altro modo da informazioni privilegiate capaci di influire sull'andamento dei prezzi e non anteporre i vostri interessi personali a quelli della Banca o dei suoi clienti quando effettuate operazioni sul vostro conto personale o su un conto collegato a voi.

Siete tenuti a conoscere la Policy sulla negoziazione per conto proprio, finalizzata a garantire che gli investimenti personali siano effettuati in modo appropriato.

Se necessario, dovete notificare al dipartimento Compliance l'esistenza di conti di trading personali, inclusi quelli tenuti all'interno della nostra Banca o tramite altre banche e intermediari.

Ove necessario, dovete ottenere una pre-autorizzazione o l'approvazione tramite [Employee Trading Request Application](#), (c.d. ETRA), prima di impegnarvi in operazioni personali. I conti di trading personali interamente gestiti da terzi mediante accordi scritti e sui quali non potete esercitare alcuna influenza o discrezionalità devono essere notificati, tuttavia le operazioni non richiedono una pre-autorizzazione.

Esistono periodi di mantenimento minimi per gli investimenti, che variano a seconda del paese e della divisione e sono illustrati all'interno della policy. Per maggiori informazioni, consultate il documento [Personal Account Dealing Policy – Deutsche Bank Group](#)<sup>2</sup>.

### Ricorda:

- Dichiarare tutti gli investimenti personali al dipartimento Employee Compliance
- Tieni il tuo conto di trading personale all'interno della nostra banca o tramite altri intermediari ove richiesto
- Registra sui sistemi di trading del personale prima di effettuare operazioni per la prima volta e completa le procedure di assunzione prima di effettuare operazioni
- Procura le pre-autorizzazioni //l'approvazione necessarie per effettuare operazioni personali come richiesto dalle vostre policy locali o divisionali
- Astieniti dall'effettuare operazioni personali ad alto rischio o che richiedano un eccessivo dispendio di tempo e/o di attenzione per evitare che possano interferire con i vostri impegni lavorativi
- Fai sempre riferimento alla [Personal Account Dealing Policy – Deutsche Bank Group](#)<sup>3</sup> o esponi qualsiasi dubbio ai dipartimenti Compliance o Legal.



### Ricorda:

- Anteponi l'interesse della nostra Banca e dei suoi clienti al vostro interesse personale in materia di trading
- È pertanto fatto divieto di:
  - effettuare operazioni che prevedono un conflitto di interesse tra un dipendente o un collaboratore e la nostra banca o i suoi clienti;
  - usare i tuoi diritti di accesso a informazioni proprietarie o a informazioni sui clienti per trarne un qualsiasi tipo di vantaggio per i vostri investimenti personali o altrui; e
  - effettuare operazioni che comportino un potenziale rischio reputazionale o normativo per la nostra Banca.

<sup>2</sup> A livello locale la policy è stata recepita come "Policy sulla negoziazione per conto proprio – Deutsche Bank Group".

# Attività di dipendenti e collaboratori (continua)

## Interessi e cariche esterne

Dovete dedicare le vostre migliori capacità e risorse alla nostra Banca. Gli interessi o cariche esterne sono interessi o attività, remunerati o a titolo gratuito, intrapresi dai dipendenti al di fuori del ruolo che essi svolgono all'interno o nei confronti della Banca che potrebbero creare un conflitto di interesse. Generalmente si tratta di posizioni assunte in organizzazioni esterne come ad esempio ruoli direttivi, collaborazioni remunerate, incarichi esterni o nomine agli uffici pubblici. Sono stati delineati degli standard minimi per evitare o gestire conflitti tra un interesse esterno e gli obblighi del dipendente, per proteggere la nostra tratta di posizioni assunte in organizzazioni esterne come ad esempio ruoli direttivi, collaborazioni remunerate, incarichi esterni o nomine agli uffici pubblici. Sono stati delineati degli standard minimi per evitare o gestire conflitti tra un interesse esterno e gli obblighi del dipendente, per proteggere la nostra Banca e il suo personale dal rischio reputazionale, per evitare interferenze con le responsabilità all'interno della nostra Banca e per aiutare il dipartimento Compliance nell'identificazione, la prevenzione e la riduzione dei conflitti. Dovete dichiarare e ottenere l'approvazione prima di impegnarvi o di siglare degli accordi che riguardano interessi commerciali esterni tramite [GECCo](#).

Per maggiori informazioni, consultate la [Policy sugli Outside Business Interests \(cariche ed attività esterne del personale\) del Gruppo Deutsche Bank](#).



## Contributi politici

La nostra Banca è un'organizzazione politicamente neutrale, non partecipa alle campagne dei partiti politici e non fa donazioni ai partiti politici. La nostra Banca dialoga con i governi sulle questioni rilevanti per le nostre attività comunicando in modo onesto e scrupoloso.

La nostra Banca consente a dipendenti e collaboratori di partecipare attivamente ai processi politici. Se siete coinvolti in attività politiche a titolo personale, dovete garantire una separazione totale tra queste attività e i vostri doveri di dipendente o collaboratore e che i fondi e le risorse della nostra Banca (incluso il vostro tempo) non vengano utilizzati per scopi politici. Non è consentito a nessun dipendente o collaboratore costringere o fare pressione su altri dipendenti o collaboratori perché forniscano contributi alla politica.

In alcune giurisdizioni esistono limiti, restrizioni e requisiti di segnalazione per l'esercizio di attività politiche. Negli Stati Uniti, tali restrizioni si applicano a tutti i cittadini e residenti permanenti, indipendentemente dalla sede lavorativa. Per tali giurisdizioni, contattate la Compliance locale per ricevere indicazioni prima di impegnarvi in qualsiasi attività politica.

Per evitare conflitti di interesse, comportatevi con discrezione ed evitate di farvi coinvolgere in controversie politiche che possano compromettere gli interessi della nostra Banca e/o il vostro ruolo.

Qualsiasi attività rilevante di natura politica deve essere pre-approvata dal vostro responsabile e da Compliance<sup>3</sup>.

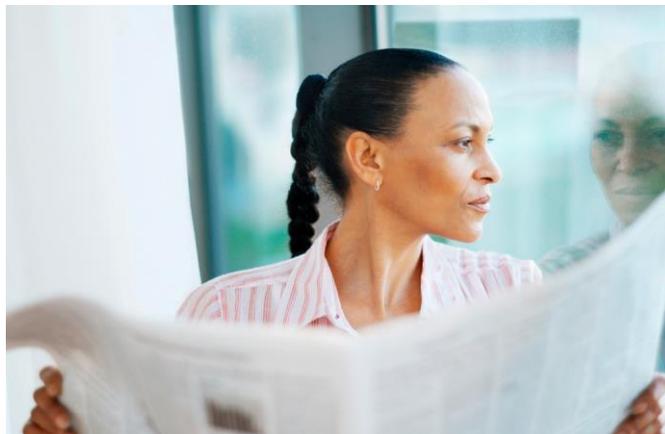
<sup>3</sup> Ai sensi della normativa vigente, quest'ultimo requisito non è applicabile allo specifico contesto italiano.

# Comunicazioni, media, social media e rapporto con le Autorità

## Q&A – Domande e risposte

- D.** Ricevete una telefonata da un giornalista che vi chiede di rivelargli dove si trovi una cliente. La mattina avete avuto un incontro con quella cliente che vi ha detto che si sarebbe recata in Europa dell'Est per affari. Il giornalista dice che la vostra cliente sta per concludere un affare molto importante e promette che scriverà un pezzo positivo su Deutsche Bank se gli rivelate l'informazione di cui ha bisogno. Non siete un portavoce autorizzato della banca. È appropriato rivelare la posizione della vostra cliente?
- R.** No. Dovete rifiutarvi di parlare con il giornalista e invitarlo a rivolgersi al vostro ufficio stampa locale. Le informazioni sui clienti devono essere gestite con riservatezza. Sarebbe una grave violazione della fiducia del cliente rivelare questa informazione al di fuori della banca.

È fatto divieto di parlare con i media esterni, tranne nei casi in cui abbiate ricevuto un'autorizzazione e una formazione specifica come portavoce di Deutsche Bank; le persone di contatto dei media devono essere invitati a contattare l'ufficio stampa locale.



## Risposta alle richieste dei media

A meno che non siate stati autorizzati a parlare con i media, dovete inoltrare al team Communication pertinente qualsiasi richiesta della stampa che riguardi le attività di business, i clienti, i dipendenti e collaboratori, gli ufficiali o i membri del Consiglio di Gestione e del Consiglio di Sorveglianza della nostra Banca.

Se intendete avere o avete già avuto un contatto con un rappresentante dei media, dovete informare tempestivamente il dipartimento Corporate Communications.

Non rilasciate mai dichiarazioni a nome della Banca o informazioni o documenti ai media, né direttamente né tramite terzi, a meno che non siate stati esplicitamente autorizzati dal team di comunicazione di riferimento.

Per maggiori informazioni si veda la [Media Policy - Deutsche Bank Group](#).

## Comunicazioni elettroniche e vocali

L'uso di comunicazioni elettroniche o vocali e la registrazione di comunicazioni vocali possono essere soggetti a leggi e normative di varie giurisdizioni. Pertanto sono stati delineati dei principi che intendono tutelare le informazioni e stabilire i requisiti minimi per l'accesso, il controllo e l'uso corretto di tali comunicazioni.

È possibile usare solamente i dispositivi e le applicazioni di comunicazione approvati dall'azienda per condurre attività relative alla Banca, per e-mail, chat o tramite altri sistemi di comunicazione elettronica. Se vi è stato richiesto di usare linee registrate, attenetevi alle indicazioni della policy della vostra attività di business. È generalmente proibito partecipare a chatroom tra gruppi di persone o banche e ad altri tipi di chat pubbliche in relazione a qualsiasi attività di business della Banca o con dispositivi di proprietà della Banca, fatte salve talune eccezioni debitamente pre-autorizzate.

La nostra Banca è tenuta a conservare i dati e sorvegliare<sup>4</sup> le comunicazioni elettroniche e vocali di dipendenti e collaboratori. Inoltre, le comunicazioni elettroniche e vocali potrebbero essere divulgate o soggette ad altre misure in caso di controversie, richieste da parte delle Autorità o delle Forze dell'Ordine, indagini interne e/o altre procedure, e/o sottoposte a monitoraggio o sorveglianza.

La nostra Banca si riserva il diritto di monitorare, analizzare, accedere, registrare e divulgare informazioni e dati che siano stati creati, inviati, ricevuti, scaricati o memorizzati sui sistemi elettronici o telefonici o presso i locali della Banca, nel rispetto delle restrizioni locali in materia di protezione dei dati.

Per maggiori informazioni, consultate la [Electronic Communication Systems Policy – DB Group<sup>5</sup>](#) e la [Use of Mobile Devices Policy – Deutsche Bank Group](#).

<sup>4</sup> Nelle giurisdizioni ove è consentito e secondo le modalità previste.

<sup>5</sup> A livello locale la policy è stata recepita come "Manuale per l'utilizzo aziendale della posta elettronica e della navigazione in internet (Data retrieval)".

# Comunicazioni, media, social media e rapporto con le Autorità (continua)



## Social Media

Negli ultimi anni c'è stata una crescita dei social media, che ha cambiato sostanzialmente la comunicazione interpersonale creando comunità online e aumentando l'interazione virtuale. La nostra reputazione dipende dalla nostra capacità di intrattenere relazioni coi media e relazioni pubbliche adeguate e professionali. Per proteggere la nostra reputazione e il marchio, solo i dipendenti e collaboratori autorizzati possono creare e gestire canali di social media a nome della Banca. Questa restrizione non si applica a discussioni di carattere personale fuori dal lavoro e su dispositivi non di proprietà della Banca.

Usate il buon senso nell'utilizzare i social media e altre attività online, anche su questioni di carattere personale. Postare su internet e/o sui social media siti che fanno riferimento alla Banca, alle vostre responsabilità, ai clienti o ai colleghi della Banca potrebbe avere un impatto non solo su di voi ma anche sulla Banca e potrebbe rappresentare una violazione delle leggi sulla privacy, un abuso di informazioni riservate o una violazione di altre policy.

Le vostre attività sui social media sono disciplinate anche dalle leggi applicabili nel paese in cui lavorate come dipendente e collaboratore della Banca. Si applicano anche le policy e le linee guida della vostra divisione di business o della regione in cui lavorate.

Per qualsiasi domanda sull'utilizzo dei social media, contattate il dipartimento Digital Communications.

Per maggiori informazioni, consultate la [Media Policy – Deutsche Bank Group](#) e la [Electronic Communication Systems Policy – DB Group](#)<sup>6</sup>.

## Rapporto con le Autorità di controllo

La nostra Banca si impegna a intrattenere un rapporto aperto e trasparente con le Autorità di Controllo e a favorire la cooperazione basata sulla fiducia. Il mancato rispetto di questo principio potrebbe condurre a delle sanzioni normative, a un danno reputazionale e/o a considerevoli sanzioni economiche.

I rapporti con i dipartimenti di supervisione delle Autorità di controllo della nostra Banca sono gestiti da Regulation, Compliance, dal Country Management o da altri team responsabili del rapporto con le Autorità, oltre che da alcuni esperti competenti in materia (che rappresentano le divisioni di business e le funzioni infrastrutturali). Ogni Autorità di Controllo generalmente ha un referente o punto di contatto principale all'interno della Banca.

Tutte le comunicazioni ricevute da qualunque altro soggetto che non sia il referente/punto di contatto principale devono essere prontamente portate all'attenzione del dipartimento Compliance o del team responsabile del rapporto con le Autorità, i quali reindirizzeranno le comunicazioni al referente/punto di contatto principale pertinente. Tutte le comunicazioni rivolte alle Autorità di controllo da parte di qualsiasi dipartimento o soggetto che non sia il referente/punto di contatto principale devono prima essere portate all'attenzione del referente/punto di contatto principale e reindirizzate tramite quest'ultimo. Siete tenuti ad aderire a determinati standard ogni volta che interagite con le Autorità di controllo della Banca.

Per maggiori informazioni, consultate la [Supervisory Authorities Engagement Policy – Deutsche Bank Group](#).

Se siete stati autorizzati a interagire con le Autorità di Controllo:

- Comunicate in modo aperto, sintetico, chiaro, accurato e completo
- Eseguite le istruzioni e rispettare i termini concordati in modo puntuale e tempestivo
- Fornite scadenze e tempistiche realistiche e portate all'attenzione il caso se c'è la possibilità che la scadenza non venga rispettata
- Accertatevi di aver compreso correttamente le richieste e le azioni che ci si aspetta che eseguiate
- Notificate qualsiasi questione o incidente rilevante in modo tempestivo
- Accertatevi che le comunicazioni siano uniformi quando vengono presentate alle autorità su scala globale
- Facilitate i requisiti di tracciatura e di reporting interno

Oltre a questo, siamo tenuti a mantenere la riservatezza su qualsiasi ispezione o informazione in materia di vigilanza ricevuta dalle Autorità di controllo ("Informazioni riservate in materia di vigilanza"). Il concetto di "Informazioni riservate in materia di vigilanza" è vasto e include qualsiasi informazione preparata da, per conto di o ad uso di un'Autorità di Controllo, incluse informazioni "collegate a" un'ispezione, un esame o alla visita di un'istituzione. Le varie Autorità di Controllo hanno requisiti simili ma non identici riguardo la divulgazione di Informazioni riservate in materia di vigilanza. Tuttavia, in linea di principio, le Informazioni riservate in materia di vigilanza non possono essere divulgate a terzi, inclusi gli agenti della Banca, senza il consenso scritto dell'Autorità di Controllo rilevante.

Dovete contattare il team responsabile del rapporto con le Autorità prima di condividere qualsiasi informazione in materia di vigilanza.

<sup>6</sup> A livello locale la policy è stata recepita come Policy sui sistemi di comunicazione elettronica – Deutsche Bank Group.

# Sostenibilità e rispetto dei diritti umani



In linea con uno dei nostri valori fondamentali, “Rendimento sostenibile”, e in conformità ai principi di sostenibilità, ci impegniamo a valutare gli effetti a lungo termine delle nostre attività e a generare valore sostenibile per i nostri clienti, i dipendenti e collaboratori, gli investitori e per la società in generale.

Questo significa che valutiamo tutti gli aspetti e tutti i possibili impatti economici, sociali e ambientali, diretti e indiretti, delle nostre decisioni di business.

Puntiamo ad aumentare l’impatto positivo delle nostre decisioni di business e a creare un futuro sostenibile per la società e per l’ambiente. Monitoriamo e mitigiamo i possibili effetti negativi e applichiamo processi ragionevoli di verifica per bilanciare e risolvere i conflitti di interesse emergenti e le situazioni etiche.

Manteniamo una governance solida in linea con le norme e le direttive internazionali. Siamo ispirati dalle linee guida internazionali in materia di sostenibilità come il Global Compact e gli obiettivi di sviluppo della sostenibilità delle Nazioni Unite.

Garantiamo che i nostri impegni interni ed esterni siano tutelati attraverso procedure e misure di controllo adeguate. In questo contesto, per noi costituisce una priorità il rispetto dei diritti umani, inclusa la prevenzione del lavoro minorile, delle forme di schiavitù moderne e del traffico di esseri umani. Lo stesso dicasi per la lotta al cambiamento climatico. Aspiriamo ad essere un datore di lavoro d’elezione per i dipendenti presenti e futuri, investendo nella società e creando un impatto positivo. Sostenendo iniziative di volontariato da parte del nostro personale prestiamo un servizio alle nostre comunità e incoraggiamo i nostri dipendenti e collaboratori supportandoli nel loro impegno.

Il nostro business soddisfa i principi comuni di sostenibilità, ad esempio attraverso il controllo dei venditori e il monitoraggio o la minimizzazione, ove possibile, degli impatti ambientali. In tale contesto rientra anche il nostro approccio di neutralità climatica (“*carbon-neutrality*”).

Per maggiori informazioni, consultate la [Sustainability Policy – Deutsche Bank Group](#) e la [Reputational Risk Procedure](#)<sup>7</sup>.

Bisogna sempre agire in conformità ai principi di sostenibilità sotto elencati e verificare che l’attività svolta sia agli stessi conforme:

- Ci impegniamo a bilanciare il successo economico con i principi di sostenibilità ed il rispetto dei diritti umani;
- Ci impegniamo a identificare e ad indirizzare l’impatto ambientale e sociale delle nostre attività di business;
- Favoriamo le attività che consentono uno sviluppo sostenibile;
- Esercitiamo le nostre attività nel rispetto dei principi e degli standard da noi appositamente sanciti;
- Garantiamo che le nostre strategie di sostenibilità trovino fondamento nella governance, nelle policy e nei processi interni;
- Incoraggiamo la comunicazione trasparente e il dialogo aperto con gli investitori.

Domandati sempre:

- La transazione o attività di business comporta potenziali rischi per l’ambiente o per la società?
- Sono stati predisposti controlli adeguati alla gestione dei rischi connessi all’attività?
- Ti stai focalizzando solo sui risultati a breve termine senza considerare i potenziali rischi a lungo termine?
- Sei sicuro che le tue azioni siano sostenibili agli occhi dell’opinione pubblica?
- Stai sfruttando le tue capacità per generare capitale sociale o valore per la società?

<sup>7</sup> A livello locale la policy è stata recepita come “[Manuale per la gestione del rischio reputazionale – Italy](#)”.

# Tutela degli interessi della nostra Banca



## Sicurezza delle informazioni

Ogni divisione di business è tenuta ad implementare le policy necessarie per rispettare le norme sul segreto bancario e per mantenere un adeguato livello di sicurezza delle informazioni. Per maggiori informazioni, consultate i [Principi per la Sicurezza delle Informazioni – Deutsche Bank Group](#).

Inoltre, dovete adottare le misure necessarie per garantire che le policy siano rispettate in modo da proteggere le informazioni da perdite, modifiche e manipolazioni non autorizzate.

## Protezione dei beni di Deutsche Bank

I beni della nostra Banca includono:

- beni materiali, ad es. mobili, attrezzature e forniture per uffici;
- beni tecnologici, ad es. hardware, software e sistemi informatici;
- beni finanziari, ad es. denaro, titoli e carte di credito;
- il nome della nostra Banca, il suo marchio e il rapporto con i suoi clienti;
- i beni collegati alle informazioni, ad es. la proprietà intellettuale, inclusa quella sui prodotti, i servizi, i sistemi e sugli altri dati.

I beni della Banca devono essere utilizzati solo per condurre le nostre attività di business, fatto salvo quanto diversamente indicato nel Codice o nelle policy della Banca. Tutti i beni materiali e tecnologici forniti dalla Banca, usati internamente o fuori dal lavoro, sono proprietà della Banca e sono forniti per un utilizzo connesso all'attività lavorativa. In nessun caso dovete vendere, prestare o cedere uno di questi beni, indipendentemente dalle loro condizioni o dal valore, a meno che non siate stati autorizzati a farlo. In generale non è consentito l'utilizzo dei beni della nostra Banca per attività personali, sebbene un uso personale ragionevole è permesso. Tuttavia, non dovrebbe interferire con i vostri obblighi lavorativi. Il prodotto del lavoro che prestate nelle attività lavorative è un bene di proprietà della Banca. Le informazioni, le presentazioni, i fogli di calcolo, i modelli, le applicazioni, etc. che create sono beni di proprietà della Banca.

## Protezione dei dati

La raccolta, l'utilizzo, il recupero e il trasferimento delle informazioni della clientela devono rispettare le leggi sulla protezione dei dati, le nostre policy e tutti gli obblighi contrattuali. Come discusso in precedenza, la riservatezza nella gestione del rapporto con la clientela è un aspetto fondamentale da preservare in ogni circostanza. Non vi è consentito raccogliere, processare o utilizzare dati personali a meno che non siate stati autorizzati a farlo. I dati personali possono essere ottenuti solo per scopi legittimi e devono essere trattati in modo corretto e conforme alla normativa. I dati devono essere conservati per il periodo necessario e devono essere rilevanti per le finalità per le quali sono stati raccolti. Tutti i dati devono essere messi in sicurezza per evitare l'accesso non autorizzato, la modifica, la trasmissione, la pubblicazione, la perdita o il danno. Dovete assicurarvi che il Responsabile della protezione dei dati sia informato di qualsiasi progetto che riguardi il trattamento dei dati personali in modo da rispettare i requisiti normativi e prevenire danni reputazionali. Errori, irregolarità e violazioni devono essere segnalati immediatamente al proprio responsabile.

Per maggiori informazioni, consultate la [Data Protection & Privacy Policy – Deutsche Bank Group](#).

# Tutela degli interessi della nostra Banca (continua)



## Dati e registri

Mantenere in modo accurato i libri e i registri è fondamentale per soddisfare i nostri requisiti legali, normativi e commerciali. È vostra responsabilità gestire in modo completo e ordinato i registri e rispettare tutti i controlli e le policy in vigore presso la nostra Banca.

È vietato falsificare libri, registri e conti collegati all'attività della Banca, dei suoi clienti, dei dipendenti e dei collaboratori (comprese le vostre attività personali all'interno della Banca) o dei fornitori.

Non dovete mai eliminare registri o informazioni che potrebbero essere importanti nell'ambito di eventuali controversie in corso o potenziali o per procedimenti di vigilanza, salvo che non siate stati autorizzati dal dipartimento Legal. Dovete inoltre rispettare tutte le policy applicabili sulla conservazione dei registri.

Per maggiori informazioni, consultate la [Records Management Policy – Deutsche Bank Group](#).

## Facoltà di agire

La vostra facoltà di agire per conto della Banca è limitata da diverse leggi, regole, normative, autorizzazioni, delibere statutarie e consiliari e dall'insieme delle policy della nostra Banca. Dovete essere consapevoli di queste restrizioni e del modo in cui si riflettono sul vostro ruolo e sulle vostre responsabilità. Non potete firmare documenti o rappresentare in altro modo la nostra Banca o autorizzare qualsiasi azione per conto della Banca, a meno che non siate stati autorizzati in tal senso e abbiate la necessaria conoscenza. Siete tenuti a conoscere i limiti della vostra facoltà di agire e a rispettarli.

Generalmente, la corrispondenza e i documenti che sanciscono obblighi legalmente vincolanti richiedono la duplice firma.

Per maggiori informazioni, consultate la [Internal Governance Policy – Deutsche Bank Group](#).

## Risorse principali e contatti

[Anti-Financial Crime](#)

[Business Selection and Conflicts Office](#)

[Communications & Corporate Social Responsibility](#)

[Compliance](#)

[Group Tax](#)

[Human Resources](#)

[Legal \(incl. Group Governance\)](#)

[Risk](#)

[Integrated Consequence Management Framework](#)

[Risk Awareness in myDB](#)

Fare la  
cosa  
sbagliata.

Fare la  
cosa  
giusta.

Stai dalla parte giusta.

[#PositiveImpact](#)

