

Codice Etico di InSalute Servizi

ISS_PGG007/2025

ANAGRAFICA

Data di emanazione: 23/07/2025

Data di applicazione: 23/07/2025

Versione: 2.0

CRONOLOGIA DEL DOCUMENTO

Data	Autore	Versione
30/04/2024	Personale e Organizzazione ISV	Stesura iniziale
30/01/2025	Personale e Organizzazione ISPA	Aggiornamento in ambito sostenibilità e per progetto di rebranding del Gruppo Assicurativo
23/07/2025	Personale e Organizzazione ISPA	Aggiornamento in ambito Intelligenza Artificiale e integrazioni in ambito valori e principi applicabili

PREMESSA	4
Ambito di applicazione e soggetti destinatari del Codice Etico	4
LA CARTA DELLE RELAZIONI	6
IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DI INSALUTE SERVIZI	7
PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER	10
La rendicontazione di sostenibilità: strumento di comunicazione trasparente con gli stakeholder del Gruppo ISP	12
PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI	12
PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI AZIONISTI	16
PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LE PERSONE DELLA SOCIETÀ	18
PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI	22
PRINCIPI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE	24
PRINCIPI DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON LE COMUNITÀ	26
ATTUAZIONE E GOVERNO	29
RIFERIMENTI E DEFINIZIONI	33

PREMESSA

InSalute Servizi (in seguito “Società” o “ISS”) unitamente al Gruppo Intesa Sanpaolo Assicurazioni (in seguito “Gruppo” o “Gruppo ISPA”) e al Gruppo Intesa Sanpaolo (in seguito “Gruppo ISP”) ai quali appartiene, esprimono un forte impegno sui temi Environmental, Social e Governance (ESG).

La Società adotta il presente Codice Etico (in seguito il “Codice”) nel quale recepisce quanto espresso nel Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo Assicurazioni e di Intesa Sanpaolo, anche per quanto non direttamente applicabile alla Società, in forza della sua appartenenza al Gruppo stesso e in funzione della direzione e coordinamento di ISPA, al fine di formalizzare e diffondere i principi, valori e gli impegni aziendali che rappresentano le fondamenta che guidano la Società e il Gruppo in ogni sua scelta e azione, in quanto espressione della cultura aziendale.

Mediante il presente Codice, la Società mira a orientare comportamenti coerenti con i più alti standard etici internazionali e nazionali nello svolgimento delle sue attività e nella gestione d'impresa. Il Codice include e riconosce come fondamentali anche i principi di sostenibilità per orientare la strategia aziendale ed avere un impatto positivo sul futuro del pianeta e della Società nella consapevolezza che la considerazione delle istanze sociali e ambientali contribuisce anche a minimizzare l'esposizione ai rischi e a rafforzare la reputazione.

Il presente Codice è formato da tre sezioni principali:

- la [Carta delle Relazioni](#), che descrive la mission, i principi e i valori, gli impegni e le responsabilità del Gruppo ISP e del Gruppo ISPA e della Società;
- i [Principi di Condotta](#) nelle relazioni con gli stakeholder;
- i meccanismi di [Attuazione e Governo](#).

Ambito di applicazione e soggetti destinatari del Codice Etico

Il presente Codice ed ogni suo aggiornamento sono approvati dal Consiglio di Amministrazione di InSalute Servizi S.p.A.

ISS è impegnata a diffondere i valori e i principi del Codice Etico. Il Codice si rivolge agli organi sociali di amministrazione e controllo, alle persone della Società e a qualunque terza parte interessata da rapporti contrattuali, anche occasionali o

soltanto temporanei, che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Società e il Gruppo ISPA. Tali soggetti vengono identificati come “soggetti destinatari” del Codice e sono considerati tali nell'operare tanto in Italia quanto all'estero, per conto, in favore e nell'interesse della Società e del Gruppo ISPA.

Ai soggetti destinatari ISS richiede di conoscere e rispettare i principi e i contenuti del Codice e di applicarli sempre, nello svolgimento delle attività e degli incarichi professionali.

Al Codice si affianca il “[Codice Interno di Comportamento di Gruppo](#)”¹ di Intesa Sanpaolo (di seguito solo “ISP”), recepito da ISS in cui sono definite le norme di comportamento da osservare sia nei luoghi di lavoro sia all'esterno, ai fini di perseguire con professionalità, diligenza, onestà e correttezza l'interesse del Gruppo ISP, del Gruppo ISPA e della Società, dei clienti e della generalità degli azionisti, agendo in ogni caso con trasparenza e nel pieno rispetto della dignità e dell'integrità delle persone.

Per questo motivo, in adempimento a quanto disciplinato anche dalla normativa applicabile e in forza della sua appartenenza al Gruppo ISPA, ISS ha deciso di dotarsi di questo Codice Etico costruito come una vera e propria “Carta delle relazioni” con tutti i suoi stakeholder.

Al fine di promuovere la correttezza operativa ed il rispetto dell'integrità e dei valori etici da parte del personale, nonché per prevenire condotte devianti di cui possono essere chiamate a rispondere ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e successive modifiche e integrazioni - s.m.i.-, le imprese sono tenute ad adottare un Codice Etico che definisca le regole comportamentali, disciplini le situazioni di potenziale conflitto di interesse e preveda azioni correttive adeguate, nel caso di deviazione dalle direttive e dalle procedure approvate dal vertice o di infrazione della normativa vigente e dello stesso Codice Etico.

Il Codice Etico, che costituisce quindi uno strumento di governance, esplicita i valori in cui ISS crede e sui quali vuole impegnarsi, declina i principi di condotta che ne discendono nel contesto della relazione con ciascuno stakeholder e innalza necessariamente il livello di coerenza che ciascuno, all'interno della Società deve tenere per meritare la fiducia di tutti gli interlocutori.

La missione di InSalute Servizi

Lavoriamo insieme per offrire servizi di eccellenza ai nostri clienti, attivando leve di sviluppo per tutte le realtà territoriali nelle quali operiamo.

- **Crediamo** nell'integrità e nella sostenibilità delle nostre azioni.
- **Ci prendiamo cura** dei nostri clienti con l'eccellenza dei nostri servizi e dei nostri comportamenti.
- **Creiamo valore e innovazione** per le persone, per le imprese, e le comunità di tutti i paesi e i territori in cui operiamo.
- **Costruiamo un futuro** al servizio di uno sviluppo sostenibile a favore dell'ambiente, delle giovani generazioni e di una società realmente inclusiva.

I principi e i valori di riferimento

Nella realizzazione della mission aziendale, la strategia di ISS mira alla creazione di valore solido e sostenibile nel tempo, sotto il profilo economico-finanziario, sociale e ambientale, costruito grazie a relazioni di fiducia con gli stakeholder e basato sui seguenti valori:

- **Integrità**

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto delle regole, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

- **Eccellenza**

Ci poniamo l'obiettivo di migliorare continuamente, guardando lontano, anticipando le sfide, coltivando la creatività diffusa e finalizzata all'innovazione, valorizzando il merito.

- **Trasparenza**

Poniamo la trasparenza alla base delle nostre azioni, della nostra comunicazione e dei nostri contratti per consentire a chiunque interagisca con noi di fare scelte informate, consapevoli e autonome.

- **Rispetto delle specificità**

Vogliamo coniugare la grande dimensione con il radicamento territoriale, essere una Società che riesce a pensare in grande e mettere al centro le persone e la comunità.

- **Equità, diversità e inclusione**

Ci impegniamo a evitare ogni discriminazione nelle nostre condotte e a rispettare le differenze di genere, identità e/o espressione di genere, orientamento affettivo-

sessuale, stato civile e situazione familiare, età, etnia, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizione socioeconomica, nazionalità, lingua, background culturale, condizioni fisiche e psichiche o qualsiasi altra caratteristica della persona anche legata alla manifestazione del proprio pensiero.

- **Ascolto e dialogo**

Siamo impegnati a promuovere una cultura di ascolto attivo e dialogo costruttivo con tutti i nostri stakeholder, ascoltando le loro aspettative nella convinzione che una comunicazione aperta sia una leva di miglioramento continuo alla base di risultati eccellenti e relazioni durature

- **Valore della persona**

Il valore della persona in quanto tale guida il nostro modo di agire: ci prendiamo cura della salute e della sicurezza delle persone ai fini di un'esperienza professionale rispettosa del benessere fisico e psicologico.

- **Tutela dell'ambiente**

Promuoviamo un uso efficiente e consapevole di tutte le risorse, evitando lo spreco e privilegiando sempre scelte sostenibili nel tempo. Ci impegniamo a contrastare il cambiamento climatico, a tutelare la natura e la biodiversità e a supportare il percorso di transizione verso un'economia sostenibile, green e circolare.

IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DI INSALUTE SERVIZI

Le aziende sono chiamate ad assumere una responsabilità sempre più ampia, volta alla creazione di valore condiviso per gli stakeholder, con l'obiettivo di promuovere un sistema economico, sociale e ambientale sostenibile e resiliente. ISS, in coerenza con il Gruppo ISP e il Gruppo ISPA, è consapevole di esercitare un notevole impatto sul contesto sociale e ambientale in cui svolge la propria attività con l'obiettivo di creare valore di lungo periodo per il Gruppo, le sue persone, i suoi clienti, i suoi fornitori, le comunità e l'ambiente. ISS è quindi consapevole che l'innovazione, lo sviluppo di nuovi prodotti da parte delle imprese di assicurazione del Gruppo ISPA con cui collabora, i servizi e l'agire responsabile delle persone e delle imprese possono contribuire a contrastare fenomeni quali il cambiamento climatico e le disuguaglianze sociali, mitigandone l'impatto.

A tal fine, i contenuti del Codice sono allineati al contesto in cui la Società opera nel Gruppo, e pongono al centro il rapporto con gli stakeholder. Infatti, dal dialogo costruttivo con gli stakeholder, attraverso l'ascolto delle istanze e il loro bilanciamento alle strategie aziendali, si intende attivare un circolo virtuoso verso un miglioramento continuo.

Il Codice costituisce, quindi, il fondamento dell'agire della Società ed è parte integrante di una visione più ampia dell'insieme di responsabilità e impegni che ISS

ha adottato per supportare lo sviluppo sostenibile. Gli impegni si concretizzano attraverso il Piano d'impresa del Gruppo, volto a rafforzare ulteriormente il ruolo di ISS nel Gruppo stesso e sul mercato: forte e leader nella costruzione di un mondo più sostenibile.

Intesa Sanpaolo, indirizzando tutto il Gruppo ISP in tal senso, ha assunto impegni concreti nel tempo: aderisce al [United Nations Global Compact - UNGC](#)² - (il patto mondiale delle Nazioni Unite che incoraggia le aziende a condurre responsabilmente il proprio business) e si impegna a contribuire al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs):



Gli obiettivi per lo sviluppo sostenibile 2030

Nell'ambito delle iniziative delle Nazioni Unite, il Gruppo ISP aderisce anche ai Women's Empowerment Principles per la promozione dell'uguaglianza di genere lungo la catena del valore e lo sviluppo professionale femminile nel luogo di lavoro. Nell'ambito del [United Nations Environment Programme Finance Initiative \(UNEP FI\)](#)³ il Gruppo ISP aderisce alle Alleanze Net Zero, nonché ai programmi Principles for Responsible Banking, Principles for Responsible Investment e Principles for Sustainable Insurance.

Inoltre, a fine 2021 il Gruppo ISPA ha sottoscritto i Principles for Sustainable Insurance (PSI) ed ha aderito attraverso Intesa Sanpaolo Assicurazioni, in qualità di Ultima Società Controllante Italiana, alla Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA). Aderendo a questa alleanza, le Società del Gruppo ISPA si pongono l'obiettivo di azzerare entro il 2050 le emissioni di gas effetto serra dei propri portafogli di investimento, assicurativi e riassicurativi, contribuendo a mantenere l'aumento della temperatura globale entro 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali.



Inoltre, il Gruppo ISPA ha contribuito alla creazione del Forum for Insurance Transition to net zero (FIT) e da aprile 2024 è uno dei suoi Founding Participants. Lanciato da UNEP, è un forum multistakeholder che si fonda sull'esperienza della Net Zero Insurance Alliance (NZIA), convocato e guidato dalle Nazioni Unite, al fine di sostenere la necessaria accelerazione e il potenziamento dell'azione volontaria in tema di clima da parte del settore assicurativo e dei principali stakeholder.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER

La Società riconosce come stakeholder ogni soggetto, interno o esterno, coinvolto o impattato, direttamente o indirettamente, nello svolgimento dell'attività aziendale. Ogni stakeholder è coinvolto nella realizzazione della mission aziendale in relazione alle attività svolte. Stakeholder sono dunque: i clienti, gli azionisti, le persone del Gruppo e tutti coloro che con esso collaborano, i fornitori, la collettività e l'ambiente – quest'ultimo anche relativamente alla responsabilità nei confronti delle generazioni presenti e future.

Nel rapporto con gli stakeholder, e più ampiamente nel suo operare, la Società agisce nel rispetto dei diritti umani e della normativa vigente in tutti i Paesi in cui è presente ed è impegnata nel continuo aggiornamento in merito all'evoluzione normativa e regolamentare. In tale ambito, la Società, in linea con il Gruppo ISPA e il Gruppo ISP, rispetta con il massimo impegno anche tutte le norme in materia di antiriciclaggio, contrasto al finanziamento del terrorismo, embarghi, antitrust, correttezza nella relazione con i clienti, gestione dei conflitti di interesse e osserva principi improntati sull'integrità nella gestione delle tematiche fiscali. Si impegna altresì a contribuire alla lotta contro la corruzione, applicando il principio di "tolleranza zero" e adottando la massima coerenza e trasparenza dei comportamenti aziendali, prevenendo laddove possibile le situazioni di conflitto di interesse anche solo potenziale.

Il Codice si ispira, anche, ai principali indirizzi esistenti a livello nazionale e internazionale in tema di responsabilità sociale d'impresa, tra cui:

- la [Dichiarazione Universale dei Diritti Umani](#) dell'ONU;
- i [Principi Guida su Imprese e Diritti Umani](#) dell'ONU;
- la [Convenzione ONU sui Diritti dell'infanzia](#);
- la [Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità](#);
- il [Patto internazionale sui diritti civili e politici](#) dell'ONU;
- la [Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro \(ILO\)](#)⁴ e le altre Convenzioni fondamentali in materia di lavoro, e in particolare il diritto di associazione e di negoziazione collettiva, il divieto di lavoro forzato e minorile, la non discriminazione nell'occupazione;
- le [Linee Guida dell'OCSE](#)⁵ sul Dovere di Diligenza per una Condotta d'Impresa Responsabile;
- le [Linee Guida dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico \(OCSE\) per le Imprese Multinazionali](#) e i principi anticorruzione statuiti dalle Nazioni Unite;

- la [Convenzione del Consiglio d'Europa sulla Prevenzione e Lotta alla violenza contro le Donne](#) (Convenzione di Istanbul);
- la [Carta dei Diritti Fondamentali](#) dell'Unione Europea;
- le Linee Guida per il settore assicurativo in materia di responsabilità amministrativa (ex art. 6, comma 3, del d.lgs. 8.6.2001, n. 231) di Ania, punto IV. Lett. f).

Con il fine di rendere concreti i principi e i valori declinati nel presente Codice, oltre a far riferimento agli indirizzi esterni, ISS ha recepito e adottato, ove necessario, politiche che fissano gli indirizzi necessari per garantire trasparenza e professionalità nella relazione con tutti gli interlocutori.

Sempre con lo scopo di mantenere rapporti di fiducia con gli stakeholder nel lungo periodo, ISS riconosce l'importanza di attuare un'adeguata gestione e controllo dei rischi, per garantire la generazione di valore di lungo termine per tutti gli stakeholder.

Principi di conformità in materia di Artificial Intelligence

Con riferimento alla rilevanza strategica dell'Intelligenza Artificiale (I.A.), la Società considera il rispetto dei diritti e delle libertà delle persone un fattore identitario e valoriale, come previsto dal presente Codice Etico con particolare riguardo a: l'impegno a sostenere la protezione e la tutela dei diritti umani, la richiesta della massima trasparenza dei comportamenti aziendali, l'impegno a promuovere lo sviluppo e l'uso di un'I.A. antropocentrica, affidabile e rispettosa dell'ambiente.

Nello sviluppo e utilizzo dei Sistemi di I.A, la Società si attiene ai seguenti principi di conformità:

- non discriminazione ed equità (fairness): minimizzare il rischio di provocare discriminazioni evitando di introdurre o amplificare pregiudizi basati su differenze sociali, etniche o culturali;
- responsabilità (sorveglianza umana): prevedere un'adeguata direzione e controllo umano soprattutto per l'automatizzazione di processi e decisioni che hanno impatti sui diritti fondamentali;
- trasparenza e spiegabilità: garantire la comprensibilità del funzionamento e dei risultati da parte dell'essere umano e fornire documentazione adeguata a dimostrarne un uso responsabile;
- affidabilità: garantire l'accuratezza e che il funzionamento sia controllabile e consistente con gli obiettivi per cui i Sistemi di I.A. sono utilizzati;
- riservatezza e protezione dei dati: agire nel rispetto dei principi di riservatezza e protezione dei dati, assicurandone l'applicazione durante l'intero ciclo di vita, dalla progettazione e sviluppo sino alla distribuzione.

La rendicontazione: strumento di comunicazione trasparente con gli stakeholder del Gruppo ISP

Per garantire un rapporto trasparente con gli stakeholder, il Gruppo ISP comunica annualmente attraverso la reportistica di sostenibilità, in cui oltre a rendicontare in modo chiaro le scelte, le azioni e le performance ESG, illustra le richieste che emergono dal dialogo continuo con gli stakeholder e dichiara gli obiettivi ESG di medio-lungo periodo a cui ambisce. In particolare, data la rilevanza anche per tutti gli stakeholder della riduzione degli impatti generati dal cambiamento climatico, il Gruppo ISP rendiconta nel proprio [Climate Report](#) i rischi e le opportunità legati ai cambiamenti climatici così da garantire la massima trasparenza anche su tale aspetto.

Al fine di rendere concreti nella vita aziendale i principi e i valori, il Codice norma i principi di condotta nella relazione con ciascuna categoria di stakeholder:

- ascolto e dialogo;
- trasparenza;
- equità, diversità e inclusione.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I CLIENTI

Nell'ambito delle relazioni con i clienti, ISS si impegna a intraprendere rapporti basati sulla fiducia, con la massima attenzione all'ascolto per la soddisfazione delle loro aspettative, attraverso lo sviluppo ed erogazione di servizi con elevati standard qualitativi.

Ascolto e dialogo

La Società ritiene imprescindibile mantenere un dialogo costante con i clienti, al fine di recepirne il più possibile le reali aspettative. Per questo si impegna a:

- attivare strumenti sistematici di dialogo, per cogliere i suggerimenti da parte dei clienti;
- identificare accuratamente le esigenze dei clienti, quale punto di partenza fondamentale per offrire assistenza e servizi nella consapevolezza di svolgere un ruolo fondamentale nella gestione delle esigenze legate alla salute delle persone;
- garantire tempestivo riscontro in merito a quesiti e segnalazioni, tramite la fattiva collaborazione con le altre Società del Gruppo ISPA, mirando a una risoluzione sostanziale e non formale delle controversie.

Trasparenza

La Società crede che alla base di un rapporto duraturo e improntato alla fiducia debba esserci una comunicazione trasparente, che permetta ai clienti di comprendere al meglio i servizi e l'assistenza offerti. Per questo il ISS si impegna a:

- fornire un'informativa chiara ed esaustiva, in cui vengano segnalate tempestivamente anche eventuali modifiche al contratto e alle sue condizioni;
- predisporre una comunicazione chiara su tutti i canali disponibili, dando valore al tempo degli assistiti;
- gestire una interlocuzione esaustiva e comprensibile con gli assistiti e con le strutture del Network Sanitario e, più in generale con tutti gli stakeholder, per indirizzare efficacemente le loro esigenze.

Equità, diversità e inclusione

La Società ritiene che i propri servizi debbano essere accessibili a chiunque. Per questo si impegna a:

- non discriminare i clienti in base a genere, identità e/o espressione di genere, orientamento affettivo-sessuale, stato civile e situazione familiare, età, etnia, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizione socioeconomica, nazionalità, lingua, background culturale, condizioni fisiche e psichiche o qualsiasi altra caratteristica della persona anche legata alla manifestazione del proprio pensiero;
- applicare una politica dei prezzi in linea con le caratteristiche e la qualità del servizio offerto;
- sviluppare la multicanalità per favorire l'accesso ai servizi;
- facilitare l'accesso a servizi per le persone con disabilità eliminando eventuali barriere architettoniche nelle sedi e semplificando l'utilizzo di eventuali servizi online.

Assicurabilità e inclusione assicurativa

Per ISS partecipare alla catena del valore per favorire l'accesso ai servizi di sanità integrativa anche alle fasce sociali più deboli rappresenta una leva fondamentale di inclusione sociale, in quanto favorisce il miglioramento delle condizioni delle persone, garantendo così lo sviluppo di una società più inclusiva, equa e solidale, nel rispetto della normativa di settore; a tal proposito ISS si impegna a:

- condividere con le imprese di assicurazione e i fondi per i quali ISS svolge ruolo di Third Party Administrator, le possibili aree di intervento, tenendo conto delle dinamiche sociali in continua evoluzione, favorendo l'inclusione e l'accesso alle coperture assicurative/integrative anche di soggetti in condizioni di vulnerabilità;
- sostenere progetti innovativi, in coerenza con gli obiettivi del Gruppo, per favorire attività che hanno un potenziale nella creazione di valore economico, ambientale e sociale.

ISS offre soluzioni semplici e concrete ai Clienti, che desiderano:

- avere un'assistenza qualificata durante tutto il processo di gestione dei servizi in ambito salute;
- disporre di servizi in multicanalità per l'accesso ai servizi in ambito salute;
- avere a disposizione un efficiente servizio di assistenza clienti;
- disporre di un Network di strutture di eccellenza per favorire l'accesso alle prestazioni sanitarie a tariffe convenzionate.

Sostegno allo sviluppo del Paese

In virtù dell'appartenenza al Gruppo ISP, ISS condivide le responsabilità specifiche nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui il Gruppo ISP opera e nel rispetto dello specifico contesto normativo, e per questo il Gruppo si impegna a:

- assistere i clienti nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'internazionalizzazione del business, anche promuovendo l'innovazione, la transizione digitale, la transizione ecologica, l'adozione di modelli di economia circolare e il miglioramento del profilo di sostenibilità;
- promuovere meccanismi evolutivi di assicurabilità, anche a medio/lungo termine per favorire l'innovazione e l'imprenditorialità di coloro che necessitano di risorse finanziarie per realizzare idee e progetti vincenti;
- sostenere le imprese meritevoli e dotate di validi progetti, anche nei momenti di difficoltà, accompagnandole nella realizzazione di soluzioni innovative di ristrutturazione, rilancio e di protezione;
- supportare il settore pubblico e gli enti locali, secondo criteri di collaborazione e chiara distinzione dei ruoli, promuovendo soluzioni finanziarie e assicurative che favoriscano un equilibrio di lungo periodo, in una visione di crescita e modernizzazione che concorra al miglioramento della qualità di vita dei cittadini.

La Società vuole essere parte attiva e motore della trasformazione del contesto economico e sociale di riferimento. Si impegna quindi a sostenere la transizione verso un'economia sostenibile e prende in considerazione il suo potenziale impatto per una trasformazione giusta (Just Transition) al fine di promuovere processi di transizione in modo socialmente equo.

Investimenti e assicurazioni sostenibili nel Gruppo

Il Gruppo ISPA è consapevole che nella valutazione degli investimenti e nella definizione dei prodotti assicurativi assumono una rilevanza crescente i fattori ESG, con l'obiettivo ultimo di promuovere uno sviluppo equo e sostenibile. Per questo il Gruppo mira, ampliando la propria gamma di offerta, a offrire ai propri clienti la possibilità di scegliere prodotti che rispondano anche alle loro preferenze in materia di sostenibilità, al fine di attivare un circolo virtuoso tra impegno delle aziende verso comportamenti sostenibili e progressiva sensibilizzazione dei clienti. Per questo il Gruppo si impegna a:

- offrire prodotti e servizi che promuovono, tra le altre, caratteristiche ambientali e sociali o che abbiano obiettivi di investimento sostenibile, anche in relazione agli impegni assunti tramite le adesioni alle principali alleanze UNEP FI e ai sensi della normativa vigente in ambito di sostenibilità;
- contribuire all'evoluzione delle strategie di investimento integrando i fattori ESG, attraverso l'adozione di criteri sia di selezione che di engagement e azionariato attivo (interazione proattiva verso le società emittenti sia mediante l'esercizio dei diritti di intervento e di voto sia mediante il confronto con le società partecipate);
- offrire soluzioni per la protezione di persone a valenza ambientale e sociale attraverso l'evoluzione della gamma dei servizi offerti, al fine di renderla sempre più rispondente ai bisogni dei clienti.

Tutela della sicurezza e privacy

La tutela della sicurezza e della privacy dei clienti, dei loro beni e delle loro informazioni non rappresenta solo un dovere primario in capo a ISS, ma è alla base del rapporto di fiducia che si vuole continuamente sviluppare nel tempo. Per questo la Società, in costante aderenza alle disposizioni di legge ed in coerenza con il Gruppo ISP e Gruppo ISPA, si impegna a:

- proteggere le persone e i loro dati, i valori e i beni, il patrimonio informativo, inteso anche come identità digitale, e garantire i presidi organizzativi interni in modo da fornire un servizio che soddisfi al massimo grado i requisiti di affidabilità, continuità e riservatezza;

– osservare costantemente criteri di trasparenza nell'informare i clienti sui loro diritti alla privacy e sulle modalità con cui vengono trattate le informazioni personali.

Valutazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) del Gruppo

Il Gruppo è pienamente consapevole che la propria politica di investimento, debba avere riguardo all'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (cd. "Environmental, Social and Governance factors" - ESG) e ai principi di Investimento Sostenibile e Responsabile (cd. "Sustainable and Responsible Investments" - SRI), tenendo conto, tra gli altri, dei rischi socio-ambientali generati o subiti dalle attività oggetto di investimento, nonché della loro capacità di produrre valore sociale e/o ambientale oltre che economico. Per questo anche ISS si impegna a:

- aderire agli standard nazionali e internazionali per il rispetto delle norme di tutela socio-ambientale;
- stabilire criteri e presidi volti ad escludere il finanziamento di attività e progetti con impatti ambientali e sociali negativi particolarmente rilevanti;
- promuovere la convivenza pacifica, evitando il supporto ad attività economiche che possano metterla a rischio;
- privilegiare i progetti ad alto valore sociale e ambientale per favorire la transizione verso un'economia equa e sostenibile;
- privilegiare progetti volti alla tutela del patrimonio storico, artistico, culturale e naturale.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON GLI AZIONISTI

InSalute Servizi ha adottato un sistema di Governo che prevede il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Si avvale inoltre del supporto del Comitato per le Remunerazioni costituito presso la USCI Intesa Sanpaolo Assicurazioni. Nel delineare la governance si è tenuto conto della sua appartenenza al Gruppo ISPA.

Nell'ambito delle relazioni con gli azionisti, la Società, persegue principi di governance di elevato standing nelle regole di funzionamento degli Organi sociali e nel comportamento degli amministratori e del management in coerenza con il Gruppo. La Società, consapevole che un efficiente governo societario rappresenta un elemento essenziale per il perseguimento dei propri obiettivi, mantiene costantemente aggiornata la propria governance alla luce sia dell'esperienza maturata sia degli sviluppi normativi, delle best practice nazionali.

A tale riguardo, i Consiglieri concorrono alla creazione di valore per gli azionisti nell'ottica della sostenibilità nel medio-lungo periodo, tenendo conto anche degli

interessi degli altri stakeholder rilevanti, nel rispetto dei principi di sana e prudente gestione, nonché dei principi e dei valori di riferimento adottati.

Ascolto e dialogo

ISS, consapevole dell'importanza strategica della relazione con gli azionisti, si impegna a:

- promuovere un dialogo proficuo con gli investitori, anche in occasione delle Assemblee, nel rispetto del principio della parità informativa e della disciplina sulle informazioni price sensitive, incoraggiando e facilitando la più ampia partecipazione degli azionisti all'esercizio consapevole del diritto di voto;
- assicurare ed agevolare il dialogo tra il Consiglio di Amministrazione di ISS e gli investitori.

Trasparenza

ISS fonda la propria relazione con gli azionisti sui principi di trasparenza, esaustività e tempestività, nel rispetto delle normative e delle best practice, e per questo si impegna a:

- garantire a tutti gli azionisti e alla comunità finanziaria una comunicazione trasparente nell'intento di fornire una chiara, completa e tempestiva informazione sulla propria [governance](#)⁶, sullo stato di attuazione delle strategie e sui risultati della Società;
- promuovere una comunicazione trasparente e un dialogo costante nel tempo, che garantiscano un'adeguata comprensione da parte della comunità finanziaria, anche in relazione al corretto presidio e monitoraggio dei rischi e delle opportunità legate al cambiamento climatico e ambientale e ai relativi impatti in ambito economico-finanziario.

Equità, diversità e inclusione

ISS ritiene che sia essenziale tutelare e garantire i diritti di tutti gli azionisti. Per questo si impegna a:

- generare un rendimento sostenibile nel tempo per i capitali investiti dagli azionisti;
- assicurare la parità di informazione, senza discriminazioni e senza comportamenti preferenziali. A tal fine, va evidenziato il ruolo del Presidente del Consiglio di Amministrazione che svolge in particolare una funzione di garanzia nei confronti degli azionisti.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON LE PERSONE DELLA SOCIETÀ'

Il successo dell'impresa è il risultato del contributo professionale e umano delle persone che operano all'interno della Società e del Gruppo. Per questo ISS promuove il rispetto delle persone e ne riconosce l'importanza, perseguendo la massima valorizzazione dell'individualità, del merito, del talento, delle competenze e della managerialità.

Ascolto e dialogo

ISS ritiene che l'ascolto e il dialogo siano alla base di relazioni che generano fiducia. Per questo si impegna a:

- promuovere il ruolo strategico della comunicazione interna per consentire alle persone di partecipare più consapevolmente alla vita aziendale;
- diffondere strumenti di condivisione di informazioni e favorire lo scambio di esperienze, che facilitino anche il confronto e l'integrazione fra le differenti entità territoriali del Gruppo;
- sviluppare, in chi ha compiti di responsabilità, una specifica sensibilità per cogliere i bisogni delle persone, nonché per valorizzare i loro suggerimenti e le differenze di opinione, quale opportunità di miglioramento e crescita aziendale;
- sviluppare canali di dialogo che favoriscano l'inclusione di tutte le specificità, in un'ottica di apertura e di scambio costruttivo, anche attraverso la progettazione e la realizzazione di azioni condivise.

Trasparenza

ISS mira a sviluppare continuamente la cultura della trasparenza quale base su cui costruire le relazioni tra le persone. Per questo si impegna a:

- improntare la comunicazione a criteri di correttezza, completezza, semplicità, equità ed inclusione;
- adottare sistemi di valutazione dei comportamenti, delle competenze, delle conoscenze e del potenziale secondo criteri di trasparenza;
- definire sistemi di remunerazione e incentivazione rivolti a tutto il personale, basati sulla trasparenza, anche allo scopo di attrarre e mantenere all'interno della Società le migliori competenze e professionalità.

Equità, diversità e inclusione

Per la Società, il rispetto dell'individualità e della dignità di ciascuna persona è il fondamento per lo sviluppo di un ambiente di lavoro stimolante e inclusivo. Per questo la Società e il Gruppo si impegnano a:

- adottare modalità di reclutamento e gestione fondate su equità e coerenza, allo scopo di prevenire favoritismi, abusi, molestie e discriminazioni di ogni tipo, garantendo processi di valutazione fondati sull'equità e sul merito, valorizzando la motivazione e lo sviluppo di carriera delle persone, nel rispetto delle diversità;
- garantire pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli, sin dalla fase di selezione delle candidature.

Il rispetto delle persone

ISS si impegna quotidianamente a promuovere una cultura interna basata sul rispetto della dignità individuale, tutelare i diritti delle lavoratrici e dei lavoratori contrastare ogni forma – anche indiretta – di lavoro forzato o minorile e proteggere l'integrità fisica e morale di tutte le proprie persone, attraverso una gestione improntata al rispetto della personalità e professionalità di ciascuno, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca. Per questo la Società mira a:

- adottare iniziative atte a prevenire e contrastare qualsivoglia comportamento, espresso in forma fisica, verbale o non verbale, che offenda, prevarichi e leda la dignità umana, garantendo, laddove necessario, opportuna assistenza, supporto e massima riservatezza;
- garantire le libertà sindacali e il diritto di associazione in organismi rappresentativi delle persone;
- adottare misure di protezione complementari (come, ad esempio, la previdenza complementare);
- riconoscere a tutte le persone la possibilità di esprimere la propria individualità e creatività nel lavoro, valorizzando la diversità e le specificità di ogni individuo, come spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita della Società e del Gruppo;
- porre la massima attenzione nella definizione degli obiettivi, favorendone la comprensione e la condivisione, al fine di promuovere comportamenti corretti e trasparenti nella relazione con gli stakeholder;
- presidiare sistemi incentivanti oggettivi e trasparenti, prevedendo obiettivi possibili e raggiungibili;
- valutare la prestazione di coloro che hanno ruoli di responsabilità tenendo conto anche del rispetto dei principi etici su cui si fonda la relazione con le persone;
- rendere più agevole il lavoro semplificando prodotti, procedure e forme di comunicazione;
- assicurare il diritto alla privacy e il rispetto dei dati personali e sensibili;

- promuovere la mobilità sostenibile favorendo, ove possibile, il ricorso a soluzioni di trasporto a minore impatto ambientale;
- promuovere politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale, favorendo forme di flessibilità e realizzando iniziative per conciliare impegni lavorativi e privati, nella consapevolezza che tale equilibrio è fondamentale nella ricerca del benessere di ogni persona.

Tutela della salute e sicurezza

Le persone rappresentano la risorsa più importante per la Società: su questo principio si fonda la politica di salute e sicurezza, che considera la tutela del benessere fisico e mentale sul lavoro. Per questo, in costante aderenza alle disposizioni di legge e tenuto conto dei migliori standard e linee guida internazionali per la gestione dei sistemi di prevenzione e promozione della salute, la Società si impegna a:

- sviluppare metodiche qualificate di analisi e valutazione volte a identificare e controllare le situazioni di rischio per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, sia in condizioni ordinarie sia a fronte di situazioni di crisi;
- adottare misure di prevenzione e protezione finalizzate al miglioramento del benessere delle persone, monitorandone nel tempo l'effettività ed efficacia;
- gestire i rischi residui attraverso la predisposizione di piani di emergenza e di intervento.

Valorizzazione e motivazione

La Società riconosce il ruolo strategico rivestito dal complesso delle competenze relazionali, intellettuali, organizzative e tecniche di ogni persona e ritiene quindi essenziale la valorizzazione e la motivazione come driver nelle relazioni.

Per questo si impegna a:

- presidiare l'evoluzione di percorsi formativi a supporto delle esigenze individuali orientati all'innovazione e al miglioramento costante del livello di competenza, per creare le condizioni ottimali affinché ciascuna persona sia in grado di interpretare al meglio il proprio ruolo e sviluppare la capacità di lavorare in squadra per contribuire al raggiungimento degli obiettivi d'impresa;
- perseguire l'eccellenza dei risultati sotto il profilo sia quantitativo sia qualitativo, attraverso azioni commerciali e politiche di budget indirizzate, pianificate e monitorate in coerenza con i principi etici del presente Codice e nel rispetto della

professionalità e della dignità di ciascuna persona, nonché delle specificità del contesto territoriale in cui opera;

- adottare politiche gestionali e premianti in grado di riconoscere e valorizzare il contributo individuale e di gruppo al raggiungimento degli obiettivi;
- promuovere la partecipazione responsabile delle persone, supportandole sempre, anche in occasione di lunghe assenze e richiedendo loro di impegnarsi costantemente in modo attivo affinché si sentano coinvolte nel progetto di crescita della Società e del Gruppo, attraverso il quale raggiungere anche la propria realizzazione professionale.

Coesione

La coesione è l'elemento distintivo di una comunità di persone che lavorano bene insieme, con l'orgoglio di far parte di una grande impresa. Per far crescere e consolidare lo spirito di appartenenza di tutte le persone attorno a un'identità aziendale forte e condivisa, la Società si impegna a:

- esplicitare e diffondere i propri valori, verificandone continuamente l'attualità in modo che ciascuno possa riconoscersi in essi;
- mettere a disposizione di tutti le informazioni sulle strategie e gli obiettivi della Società e del Gruppo, con lo scopo di condividere gli elementi che ne caratterizzano l'identità;
- supportare e accrescere, in chi ha funzioni di responsabilità, la capacità di proporsi come guida e punto di riferimento per adottare azioni sempre coerenti con i principi etici aziendali;
- prevedere forme di compartecipazione, anche economica, ai successi dell'impresa;
- promuovere iniziative di solidarietà per sostenere i colleghi in difficoltà e per finalità socialmente rilevanti.

Politiche di remunerazione del management e del personale

L'equità, il merito e la sostenibilità dei risultati sono i criteri su cui si basa la politica retributiva – comprese le componenti variabili – adottata nei confronti di tutte le persone della Società.

Il Consiglio di Amministrazione di ISS approva il recepimento delle politiche di remunerazione e incentivazione definite a livello di Gruppo ISP e di Gruppo ISPA e le sottopone all'Assemblea.

Le [linee guida](#) per la definizione della politica retributiva del management mirano a costituire un sistema integrato finalizzato alla gestione e allo sviluppo delle persone⁷. Queste si fondano su elementi e parametri oggettivi ricavati dalla valutazione delle posizioni organizzative, delle prestazioni e del potenziale. In particolare, i sistemi incentivanti, nel rispetto delle disposizioni di vigilanza, sono predisposti in linea con le strategie di lungo periodo, in un quadro di regole di riferimento che garantiscono il controllo dei rischi aziendali, attuali e prospettici, e il mantenimento di un adeguato livello di liquidità e patrimonializzazione.

La Società si impegna inoltre a garantire sistemi incentivanti – basati anche su strumenti finanziari e collegati ai risultati aziendali e a performance di sostenibilità – congruenti rispetto al rischio assunto e strutturati in modo da evitare che si producano incentivi non coerenti con l'interesse di ISS nel lungo termine. I sistemi di incentivazione sono ispirati, tra gli altri, al principio di simmetria, secondo cui l'entità dei premi corrisposti è strettamente correlata ai risultati effettivamente conseguiti a livello di Gruppo, di Società, di Business Unit e individuale.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLE RELAZIONI CON I FORNITORI

ISS, in coerenza con le strategie e gli obiettivi aziendali e di Gruppo, instaura relazioni con i fornitori volte a salvaguardare i principi di responsabilità etica, sociale e ambientale e predilige rapporti commerciali di lungo periodo improntati su fiducia e trasparenza. I fornitori si impegnano a svolgere le loro attività e adottare comportamenti in linea con i valori espressi nei principi di seguito riportati e richiamati anche all'interno della [Politica di Sostenibilità](#) adottata dal Gruppo ISPA.

Ascolto e dialogo

La Società, con il fine di generare valore reciproco, basa le proprie relazioni con i fornitori sul dialogo e sul confronto continuo. Per questo si impegna a:

- promuovere un atteggiamento basato sulla fiducia che coinvolga i fornitori in un ruolo proattivo e che li porti a segnalare tempestivamente problematiche che richiedano l'individuazione di una soluzione comune;
- dialogare con i fornitori per individuare le aree di miglioramento, in modo particolare per ciò che riguarda la comunicazione e il rispetto dei termini contrattuali.

Trasparenza

La Società assume un atteggiamento chiaro e trasparente per mantenere nel tempo un rapporto solido con i fornitori riconoscendo l'integrità quale presupposto irrinunciabile. Per questo si impegna a:

- ricercare accordi contrattuali e scegliere i fornitori sulla base di criteri chiari e documentabili, che comprendono anche aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG), attraverso una procedura oggettiva e trasparente;
- improntare i rapporti sulla massima correttezza, soprattutto nella gestione e conclusione dei contratti, evitando situazioni di conflitto di interesse, anche potenziali;
- ispirare, nel caso specifico delle consulenze professionali, le proprie scelte a criteri di professionalità e competenza, evitando conflitti di interesse, anche potenziali;
- comunicare all'esterno le politiche della Società in merito alla gestione responsabile della catena di fornitura.

Equità, diversità e inclusione

La Società ritiene indispensabile gestire in maniera equa e responsabile la propria posizione di forza contrattuale.

Per questo si impegna a:

- garantire pari opportunità nella selezione dei fornitori, evitando qualsivoglia forma di discriminazione;
- assicurare che i contratti stipulati con gli interlocutori siano improntati sul principio di equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi.

Responsabilità lungo la catena di fornitura

La Società è consapevole che la qualità delle relazioni con i fornitori, i sub-fornitori, e le politiche di acquisto possono creare le condizioni per favorire uno sviluppo economico attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani.

Per questo si impegna a:

- prestare il proprio contributo per la salvaguardia dell'ambiente lungo tutta la catena di fornitura;
- assicurare il diritto alla salute e sicurezza, evitando relazioni commerciali con fornitori coinvolti in violazioni delle normative in materia;
- contrastare qualsiasi forma di schiavitù, di lavoro minorile e forzato, escludendo relazioni commerciali con fornitori coinvolti in violazioni di questo principio;

- orientare le politiche dei fornitori e subfornitori verso la tutela ambientale ed il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori valutando positivamente i fornitori che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale e che adottano le misure e gli strumenti necessari a minimizzare gli impatti negativi causati dalla loro attività;
- incoraggiare i propri fornitori ad adottare un atteggiamento responsabile, che favorisca la consapevolezza dei rischi e delle opportunità ambientali, sociali ed etiche derivanti dalle loro attività.

PRINCIPI DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DELL'AMBIENTE

ISS genera impatti ambientali derivanti sia dalle proprie attività dirette (impatti diretti sull'ambiente) che, e soprattutto, dal proprio business (impatti indiretti sull'ambiente). Infatti, oltre alla gestione della propria impronta ambientale, la Società può comunque esercitare una forte influenza su attività e comportamenti di clienti e fornitori, anche orientando le risorse finanziarie, nel breve e lungo termine, per favorire un'economia a basse emissioni di carbonio e la tutela dell'ambiente.

Ascolto e dialogo

ISS riconosce che l'ascolto e il dialogo con le figure coinvolte nella riduzione degli impatti ambientali negativi siano elementi fondamentali per garantire una gestione responsabile di tali aspetti. Per questo si impegna a:

- assicurare e promuovere un dialogo costante con tutti gli interlocutori che rappresentano la “voce” dell'ambiente, cercando un confronto costruttivo con essi;
- partecipare attivamente alle iniziative promosse anche dal Gruppo (tra cui regolatori, trade associations, organismi internazionali) al fine di contribuire alle best practice in materia di responsabilità ambientale, nonché alla loro diffusione, in linea con lo spirito degli obiettivi dell'[Accordo di Parigi](#)⁸;
- sensibilizzare comunità e imprese sulle buone pratiche da adottare;
- diffondere i valori ambientali, promuovendo coinvolgimento delle persone della Società, fornitori e clienti nell'applicazione di pratiche ambientali responsabili.

Trasparenza

ISS promuove un comportamento chiaro e trasparente che permette a tutti gli stakeholder di comprendere quali siano le proprie performance ambientali. Per questo si impegna a:

- rendere sempre accessibili al pubblico le informazioni riguardanti le proprie strategie e performance ambientali tramite i diversi canali di comunicazione disponibili;
- assicurare la massima accuratezza e trasparenza nel reporting di sostenibilità.

Equità, diversità e inclusione

ISS ritiene indispensabile responsabilizzare ogni componente della catena del valore sulle tematiche ambientali, incluso il cambiamento climatico, a tutela anche di chi non ha “voce” e delle generazioni future.

Gestione responsabile degli impatti ambientali diretti

I principi su cui si fonda la politica ambientale della Società, sono il contrasto allo spreco, il progressivo miglioramento dell'efficienza e delle prestazioni energetiche, l'attenzione alle conseguenze ambientali e sociali delle proprie scelte, la tutela della natura e della biodiversità. Per questo la Società, oltre a perseguire il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale, si impegna a:

- perseguire il raggiungimento di zero emissioni nette entro il 2050;
- perseguire un consumo consapevole delle risorse (ad esempio attraverso la riduzione del consumo di carta e l'utilizzo di carta riciclata), anche attraverso l'implementazione di un sistema di gestione dell'impatto ambientale, e promuovere il progressivo miglioramento dell'efficienza energetica e idrica;
- assicurare la riduzione, la corretta raccolta e lo smaltimento dei rifiuti prodotti;
- applicare i migliori standard e le linee guida internazionalmente riconosciute per la valutazione degli impatti ambientali.

Gestione responsabile degli impatti ambientali indiretti

La Società presta attenzione anche agli impatti generati dai comportamenti posti in essere da soggetti terzi quali clienti e fornitori, nella consapevolezza di poter contribuire alla diffusione di processi e comportamenti virtuosi sotto il profilo ambientale anche lungo la propria catena del valore. In particolare, la Società sostiene la transizione ecologica, contribuisce alla lotta al cambiamento climatico e promuove la tutela della natura e della biodiversità.

Per questo la Società, si impegna a:

- considerare il rischio climatico e ambientale nella valutazione dell'operatività con controparti (inclusi clienti e fornitori) e nello sviluppo di politiche e servizi, valorizzando al contempo le opportunità offerte dalla transizione sostenibile;
- promuovere e contribuire alla transizione verso un modello economico e di sviluppo circolare, che leghi la creazione di valore per imprese, territori e comunità alla generazione di impatto positivo, consentendo di salvaguardare il capitale naturale, economico e sociale;
- promuovere servizi per favorire lo sviluppo di un'economia a basse emissioni, anche attraverso la diffusione delle energie rinnovabili e il miglioramento dell'efficienza energetica;
- privilegiare sistemi di approvvigionamento presso fornitori che si impegnano a minimizzare gli impatti negativi sull'ambiente;
- diffondere i valori ambientali, promuovendo il coinvolgimento e l'adeguata formazione delle persone della Società, fornitori e clienti nell'applicazione di pratiche ambientali responsabili.

PRINCIPI DI CONDOTTA NELLA RELAZIONE CON LE COMUNITÀ

ISS attribuisce un ruolo centrale ai progetti rivolti alla crescita e all'inclusione sociale, educativa, culturale e civile delle comunità in cui opera favorendo lo sviluppo di società più innovative e inclusive: il sostegno alle persone in difficoltà, ai giovani, alla collettività e al territorio, così come la valorizzazione del patrimonio artistico, culturale e naturale italiano sono elementi fondamentali e radicati nella storia e nel modo di operare della Società.

Ascolto e dialogo

La Società favorisce il costante dialogo con le organizzazioni rappresentative delle comunità, riconoscendone l'importanza strategica per sviluppare le proprie attività in modo sostenibile. Per questo si impegna a:

- mantenere un costante canale di comunicazione con le organizzazioni che rappresentano gli interessi degli stakeholder e promuovere un dialogo strutturato con l'obiettivo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi;
- ascoltare e tenere conto delle aspettative e delle proposizioni espresse dalle diverse componenti della società civile;
- analizzare i bisogni e individuare aree di intervento ad alto impatto sociale, culturale e civile per le comunità;
- definire azioni coerenti alle attività di ascolto e dialogo sviluppate.

Trasparenza

La Società promuove sempre un atteggiamento chiaro e trasparente nei confronti delle comunità. Per questo si impegna a:

- rappresentare i propri interessi in maniera trasparente;
- operare secondo modalità trasparenti e rendicontabili, attraverso procedure che evitino ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Equità, diversità e inclusione

La Società ambisce a offrire una risposta equa ai bisogni espressi delle comunità con cui si relaziona. Per questo si impegna a:

- sviluppare le proprie attività in modo da contribuire a creare maggiore benessere e non lasciare indietro nessuno;
- basare le proprie attività su un sistema strutturale di relazioni per co-progettare interventi, a valenza nazionale o territoriale, a favore di chi si trova in condizioni di svantaggio;
- realizzare programmi di contrasto alla povertà e iniziative di coesione e inclusione sociale;
- promuovere la formazione dei giovani attraverso l'inclusione educativa, il sostegno al talento e al merito, la prevenzione dell'abbandono scolastico e lo sviluppo delle competenze relazionali;
- supportare lo sviluppo di iniziative a sostegno dell'occupabilità, anche in relazione alle nuove competenze richieste dal mondo del lavoro;
- sostenere l'equità e l'inclusione economica e sociale delle persone indipendentemente dal genere, identità e/o espressione di genere, orientamento affettivo-sessuale, stato civile e situazione familiare, età, etnia, credo religioso, appartenenza politica e sindacale, condizione socioeconomica, nazionalità, lingua, background culturale, condizioni fisiche e psichiche o qualsiasi altra caratteristica della persona anche legata alla manifestazione del proprio pensiero;
- favorire la diffusione dell'educazione finanziaria e assicurativa, senza alcuna commistione con le attività commerciali come strumento di cittadinanza attiva e consapevole.

Sostegno al Terzo Settore

La Società riconosce il ruolo del Terzo Settore per lo sviluppo equo e coeso della società, pertanto, ove opportuno, si impegna a:

- porre particolare attenzione a imprese sociali ed enti non profit del Terzo Settore e sostenerli anche attraverso partnership per l'attivazione di progetti di utilità comune, riconoscendo che la loro attività rappresenta un importante fattore di coesione sociale e promozione della persona;
- promuovere la costituzione di network di imprese sociali per la realizzazione di iniziative a favore di categorie svantaggiate;
- promuovere modelli di intervento replicabili nei territori, in grado di attivare azioni di sistema e di favorire il raggiungimento di risultati di impatto;
- supportare la costituzione di o la partecipazione a enti non profit - come Fondazioni e Consorzi - finalizzati all'utilità sociale e al servizio delle comunità.

Responsabilità verso le comunità in senso globale

Consapevole del fatto che criticità e squilibri a livello regionale possono influire sull'equilibrio mondiale in ambito economico, ambientale e sociale, la Società cerca di contribuire alla definizione dello scenario globale per:

- considerare sempre la sostenibilità, ogniqualvolta si ha la possibilità di partecipare a processi che possano orientare scenari macroeconomici;
- orientare verso la sostenibilità le politiche delle imprese clienti laddove, affiancandole nei processi di internazionalizzazione, si trovino ad operare in Paesi con minori standard di protezione socio-ambientale;
- sostenere iniziative di solidarietà.

Sostegno alle comunità

La Società, ove opportuno, individua le esigenze e i bisogni, materiali e culturali, della collettività e li sostiene tramite erogazioni liberali, sponsorizzazioni e partnership. Per questo si impegna a:

- prestare particolare attenzione, nella scelta dei settori di intervento, alla coerenza con i valori di riferimento, al merito delle iniziative proposte e all'importanza dei bisogni sociali che intendono soddisfare;
- assicurare che le erogazioni liberali siano coerenti con le strategie definite dal Consiglio di Amministrazione;
- valorizzare e tutelare il patrimonio storico, artistico, culturale e naturale anche ai fini della sua pubblica fruizione.

Rapporti istituzionali

Le relazioni istituzionali con gli Stati e le loro varie articolazioni nei Paesi in cui il Gruppo opera e con gli Organismi internazionali sono finalizzate esclusivamente a promuovere un dialogo che permetta alla Società e al Gruppo di valutare continuamente le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei suoi confronti, a rispondere a richieste informali e ad atti di sindacato ispettivo (tra cui interrogazioni, interpellanze). Per questo si impegna a:

- adottare specifici modelli organizzativi per prevenire reati nei confronti della Pubblica Amministrazione in coerenza con la normativa di riferimento, e salvaguardare così gli interessi della società e degli stakeholder;
- contribuire attivamente alle iniziative messe in atto dalle associazioni e dagli organismi di categoria che siano rivolte alla crescita, alla stabilità e alla correttezza del sistema bancario e finanziario;
- garantire un approccio collaborativo con le autorità di vigilanza e giudiziarie.

Promozione delle economie locali e radicamento nei territori in Italia

La Società intende assicurare un efficace sostegno al territorio, coniugando i risultati economici con il rispetto dei valori fondamentali delle comunità locali, anche al fine di attivare tutte le potenzialità del tessuto imprenditoriale costituito dalle piccole e medie imprese. Per questo si impegna a:

- riconoscere il valore fondamentale della relazione con le comunità locali e della vicinanza alle esigenze dei territori in cui opera;
- studiare l'evoluzione dei sistemi economici locali e globali per supportare le imprese nelle proprie scelte strategiche e indirizzare le politiche di offerta della Società e del Gruppo a sostegno delle esigenze specifiche dei soggetti economici operanti in ciascun territorio o distretto;
- essere vicino alle persone e alle collettività nell'ottica di sviluppare centri di eccellenza anche nelle aree che necessitano di rilancio economico;
- promuovere e sostenere iniziative e progetti ad alto valore sociale e ambientale, anche in partnership con soggetti dotati di specifiche competenze.

ATTUAZIONE E GOVERNO

Adozione, governo e diffusione interna del Codice Etico

I meccanismi di adozione e di governo del presente Codice sono finalizzati a integrare le strategie, le politiche e le procedure aziendali con i principi ed i valori

etici attraverso la massima condivisione e diffusione dei contenuti del Codice stesso, monitorandone la conoscenza e la consapevolezza.

Adozione e aggiornamento del Codice Etico

Il presente Codice ed ogni suo aggiornamento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di ISS.

Le modifiche e i necessari aggiornamenti del Codice tengono conto degli aggiornamenti del Codice Etico della Controllante indiretta Intesa Sanpaolo e di Intesa Sanpaolo Assicurazioni, in qualità di USCI in coerenza alle strategie e gli obiettivi aziendali anche per i profili ESG.

Personale e Organizzazione di ISPA, cura il recepimento del documento di ISP, ha la responsabilità di proporre le opportune modifiche e i necessari aggiornamenti del Codice del Gruppo ISPA e dei Codici delle singole Società, in coerenza con gli aggiornamenti del Gruppo ISP, nonché a seguito di modifiche normative e di business.

Governo del Codice Etico

Il governo del presente Codice è basato su:

- l'auto-responsabilità delle strutture, chiamate, nello sviluppo delle proprie azioni e attività, a presidiare la reputazione della Società attraverso un comportamento socialmente responsabile, ispirandosi ai principi e valori del presente Codice stesso;
- il reporting di sostenibilità annuale di Gruppo ISP;
- la gestione delle segnalazioni delle presunte inosservanze al presente Codice;
- le iniziative per la diffusione della conoscenza dei valori, principi e impegni espressi nel documento e più in generale della cultura della sostenibilità;
- il monitoraggio del rispetto dei principi e valori del Codice da parte di Personale e Organizzazione di ISPA e da parte della Funzione Audit, questa ultima sulla base del programma di verifiche annuali pianificate in ottica risk based;
- l'eventuale analisi di una terza parte indipendente sull'applicazione dei principi del Codice.

L'Organismo di Vigilanza ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001 per quanto di competenza e con il supporto delle funzioni competenti, vigila sul rispetto dei principi e dei valori contenuti nel Codice.

Inoltre, ESG Principles, Culture & Disclosure di ISP, nell'ambito di ESG Steering, presenta una Relazione sul Codice Etico e sui principi di responsabilità sociale e

ambientale al Comitato per il Controllo sulla Gestione e all'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001, al Comitato Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione di ISP con il contributo della struttura del Chief Audit Officer.

Promozione e diffusione del Codice Etico

La Società si impegna a favorire la conoscenza del presente Codice e dei suoi aggiornamenti, divulgandolo all'interno e all'esterno della Società stessa.

Il Codice di ISS viene pubblicato sulla intranet aziendale [myinsurance](#) e sul sito [internet](#)⁹ accessibile a tutti gli stakeholder della Società e del Gruppo. Inoltre, il Codice viene consegnato a ciascun Consigliere, dipendente o collaboratore esterno contestualmente all'atto, rispettivamente, della nomina, dell'assunzione o dell'avvio del rapporto di collaborazione. Contestualmente alla consegna, gli interessati firmano un documento in cui dichiarano di aver ricevuto il Codice, di averne preso visione e di impegnarsi al rispetto dei suoi principi.

I valori, i principi e gli impegni contenuti nel Codice sono condivisi all'interno del Gruppo attraverso attività di formazione che permettono di tradurre i principi etici in scelte strategiche coerenti e in comportamenti concreti durante l'operatività quotidiana. In particolare, le iniziative formative sono realizzate con modalità e contenuti adeguati al ruolo ricoperto in azienda da ciascuna persona e sviluppate secondo un percorso volto a completarne la formazione professionale e ad accrescerne lo sviluppo personale.

Personale e Organizzazione di ISPA, in collaborazione con le competenti strutture di ISP, contribuisce alla realizzazione di iniziative di informazione e sensibilizzazione per la diffusione della cultura e dei valori del Codice Etico nell'ambito del Gruppo e nei confronti dei diversi stakeholder.

Gestione delle inosservanze del Codice Etico

Le segnalazioni di eventuali inosservanze del presente Codice vanno indirizzate alla casella di posta elettronica codice.etico@insaluteservizi.com; presidiata da Personale e Organizzazione di ISPA oppure spedite a mezzo posta con dicitura "riservato" all'indirizzo: InSalute Servizi S.p.A. – Codice Etico, Personale e Organizzazione ISPA – Via Melchiorre Gioia 22 – Milano (MI), ferma restando la possibilità di valutare segnalazioni pervenute attraverso tutti gli altri canali di comunicazione a disposizione degli stakeholder.

Personale e Organizzazione ISPA provvede altresì all'invio a ESG Principles, Culture & Disclosure di ISP delle segnalazioni ricevute anche al fine di valutare congiuntamente la gestione delle medesime.

La Società tutela chi effettua segnalazioni in buona fede da qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione, assicurando la massima riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge. Inoltre, ISS assicura la massima riservatezza sul contenuto della segnalazione e sulla identità dei soggetti segnalanti, nel rispetto della normativa sulla privacy e delle normative applicabili in tale ambito.

A fronte di eventuali inosservanze del presente Codice, la Società si riserva di adottare i conseguenti provvedimenti, ispirandosi – ove non si configurino comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative di legge, contrattuali o regolamentari – a un approccio costruttivo che, anche tramite l'erogazione di interventi formativi, rafforzi la sensibilità e l'attenzione dei singoli circa il rispetto dei valori e dei principi affermati nel Codice.

RIFERIMENTI E DEFINIZIONI

- 1 **Codice Interno di Comportamento del Gruppo Intesa Sanpaolo:** il Codice è consultabile su [Normativa myinsurance](#) e nella sezione governance di www.intesasanpaoloassicurazioni.com
- 2 **United Nations Global Compact (UNGC):** patto mondiale delle Nazioni Unite che incoraggia le aziende a condurre responsabilmente il proprio business. Sebbene tutto il Gruppo sia invitato ad allinearsi ai principi del Patto Mondiale delle Nazioni Unite, non tutte le singole Società hanno ancora formalmente aderito a tale impegno volontario.
- 3 **United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI):** Programma Ambientale delle Nazioni Unite che promuove il dialogo tra le istituzioni finanziarie su performance economica, protezione ambientale e sviluppo sostenibile
- 4 **ILO:** International Labour Organisation
- 5 **OCSE:** Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico
- 6 **La documentazione riguardante gli assetti societari e la Governance del Gruppo ISPA e di InSalute Servizi** è consultabile sul sito corporate <https://www.intesasanpaoloassicurazioni.com/chi-siamo/la-compagnia/governance>; e <https://www.insaluteservizi.com/governance>
- 7 Per maggiori informazioni sulle politiche di remunerazione del personale è possibile consultare la **Relazione sulle remunerazioni del Gruppo Intesa Sanpaolo Assicurazioni** [Normativa myinsurance](#); ovvero l'informativa presente nella sezione sostenibilità del sito corporate www.intesasanpaoloassicurazioni.com;
- 8 **Accordo di Parigi:** trattato internazionale raggiunto il 12 dicembre 2015, stipulato tra gli Stati membri della "Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici", riguardo alla finanza ed alla riduzione di emissione di gas serra. L'obiettivo primario dell'accordo è contenere l'aumento delle temperature globali al di sotto dei 2°C entro la fine del secolo.
- 9 **Codice Etico del Gruppo Intesa Sanpaolo Assicurazioni e Codice Etico di InSalute Servizi:** disponibile sul sito corporate <https://www.intesasanpaoloassicurazioni.com>; e <https://www.insaluteservizi.com/governance>;