



Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti

Ottobre 2023 - v13.0

Sommario

| | |
|--|----|
| Introduzione | 3 |
| Definizioni..... | 3 |
| 1. Gestione ambientale..... | 4 |
| 2. Forza lavoro e diritti umani..... | 4 |
| 3. Diversità, Equità e Inclusione (DEI) | 8 |
| 4. Società..... | 9 |
| 5. Responsabilità inerenti a prodotti, servizi e modalità operative..... | 9 |
| 6. Valori e Comportamenti di Barclays | 10 |
| 7. Segnalazione di problematiche (whistleblowing)..... | 11 |
| 8. Monitoraggio e due diligence | 13 |
| 9. Monitoraggio e due diligence a valle..... | 13 |

Introduzione

In veste di uno dei maggiori istituti di servizi finanziari al mondo, sappiamo perfettamente che dobbiamo rappresentare un esempio attraverso il nostro modo di condurre le attività di business. Cerchiamo pertanto di rafforzare ulteriormente la nostra integrità aziendale impegnandoci per migliorare i servizi da noi offerti, prendendo decisioni responsabili sulle modalità di conduzione dell'azienda e gestendo attivamente gli impatti sociali e ambientali prodotti da ciò che facciamo, per contribuire al progresso e alla crescita di persone, comunità, imprese ed economie. L'obiettivo che ci prefiggiamo è quello di promuovere l'eccellenza in tali aree sia all'interno della nostra organizzazione, sia sostenendo e influenzando positivamente lo sviluppo delle stesse nell'ambito della nostra catena di approvvigionamento. Ciò viene realizzato attraverso il programma di gestione ambientale, sociale e di governance (ESG) di Barclays dedicato alla Catena di approvvigionamento.

Nell'ambito del programma di gestione ESG della Catena di approvvigionamento, attraverso il Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti (TPSP), richiediamo che i nostri TPSP agiscano in conformità con tutte le leggi, i regolamenti e gli standard applicabili nelle aree geografiche in cui operano. Nel caso in cui gli standard definiti nel presente documento differiscano dalle leggi e dalle usanze locali, ci attendiamo, da parte dei TPSP, che gli stessi rispettino tali standard nel contesto delle usanze e delle leggi locali, nell'ambito della loro specifica area geografica.

Gli standard definiti nel presente Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti saranno periodicamente aggiornati per riflettere gli eventuali cambiamenti intervenuti a livello di leggi, regolamenti e standard applicabili. Il presente set di linee guida ha preso forma attraverso i principi enunciati sia da specifici standard di rendicontazione globali, come quelli definiti dalle Linee guida di rendicontazione G4 in materia di Sostenibilità globale (emesse dalla Global Reporting Initiative), sia da altri standard interni ed esterni di particolare rilevanza, citati successivamente nel documento.

Definizioni

Il termine Fornitore di servizi di terze parti (TPSP) indica qualsiasi entità che abbia stipulato un accordo con Barclays al fine di fornire funzioni e attività in ambito aziendale, beni e/o servizi.

1. Gestione ambientale

Barclays riconosce che la gestione degli impatti ambientali rappresenta una parte integrante delle buone pratiche aziendali. Incoraggiamo pertanto i nostri TPSP a implementare programmi di gestione ambientale adeguati alla natura e alla dimensione delle loro aziende, e ad allinearsi alle attività previste nel quadro delle Migliori pratiche, tra cui:

- **Politica ambientale**
Il TPSP deve applicare una politica ambientale che delinei l'impegno dell'organizzazione a ridurre il danno arrecato all'ambiente e a definire un quadro di riferimento per la gestione ambientale.
- **Aspetti ambientali**
Il TPSP deve disporre di un apposito processo per identificare e valutare in modo strutturato gli aspetti ambientali delle proprie attività, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'uso di materie prime e risorse naturali (inclusa l'acqua), la gestione di materiali pericolosi, la gestione e la minimizzazione dei rifiuti, la prevenzione dell'inquinamento, gli impatti sull'ambiente naturale, incluse le aree protette e il patrimonio culturale/naturale, e le emissioni di gas serra.
- **Gestione ambientale**
Il TPSP deve implementare un programma e specifiche pratiche operative al fine di evitare, mitigare e gestire in altro modo gli aspetti ambientali significativi inerenti alle proprie attività, compresi gli obiettivi e target di miglioramento continuo e gli strumenti di monitoraggio e misurazione delle prestazioni.
- **Reporting e divulgazione**
Il TPSP deve divulgare le informazioni richieste e fornire a Barclays, se del caso, i dati per dimostrare le proprie prestazioni in materia ambientale. Il TPSP deve comunicare a Barclays le violazioni e gli incidenti in ambito normativo che coinvolgono l'autorità di regolamentazione, compresi gli esiti delle ispezioni annuali, degli audit e/o degli avvisi ricevuti, unitamente alle azioni di miglioramento pianificate per correggere e risolvere la violazione.
- **Emissioni di gas serra e cambiamento climatico**
Il TPSP deve identificare i rischi aziendali associati al cambiamento climatico e allinearsi agli obiettivi di Barclays in materia di cambiamenti climatici. Il TPSP deve avere in atto un programma per ridurre le emissioni di gas serra, stabilire gli obiettivi di riduzione delle emissioni di tali gas sulla base di elementi scientifici, e porre in essere il proprio impegno a lungo termine riguardo all'azzeramento delle emissioni nette. Il TPSP è tenuto a divulgare pubblicamente le informazioni relative al proprio programma in materia di cambiamento climatico.

2. Forza lavoro e diritti umani

Barclays si impegna a rispettare gli standard più elevati in materia di lavoro e diritti umani, come stabilito nel quadro dei Principi Guida ONU su Imprese e Diritti Umani (UNGP). Operiamo in conformità con tutte le leggi e le normative applicabili, compresi il Modern Slavery Act 2015 del Regno Unito, l'Australian Modern Slavery Act 2018 e i relativi obblighi di reporting in relazione alla pubblicazione di una Dichiarazione annuale sulla schiavitù moderna in cui riveliamo le modalità attraverso le quali contrastiamo e combattiamo i rischi inerenti alle problematiche di Schiavitù moderna nell'ambito delle operazioni da noi condotte e delle nostre catene di approvvigionamento. In linea con il quadro di riferimento UNGP, laddove le leggi nazionali e gli standard

internazionali sui diritti umani differiscono, seguiamo lo standard più elevato. In caso di conflitto tra tali elementi, rispettiamo la legge nazionale, cercando al contempo di rispettare i principi dei diritti umani riconosciuti a livello internazionale.

Barclays richiede ai propri TPSP di operare in conformità con i principi stabiliti e i requisiti occorrenti, e nel pieno rispetto di tutte le leggi e di tutte le normative applicabili. Chiediamo ai nostri TPSP di consentire l'effettuazione di eventuali audit di natura etica e li incoraggiamo a condividere con noi i dati da loro raccolti riguardo alle pratiche di approvvigionamento responsabile. I nostri TPSP sono tenuti a iniziare la mappatura della propria catena di approvvigionamento al fine di ottenere la massima trasparenza a livello di supply chain, conformemente ai requisiti di legge. Ci attendiamo che i nostri TPSP promuovano una gestione attiva delle loro catene di approvvigionamento a valle, nel quadro dell'impegno volto a garantire che venga incoraggiata l'applicazione dei principi UNGP attraverso l'intera supply chain.

Barclays intende sostenere il massimo rispetto dei diritti umani all'interno della propria catena di approvvigionamento, incoraggiando comportamenti e pratiche coerenti con gli obiettivi prefissati dalla [Dichiarazione di Barclays sui Diritti Umani](#). Accogliamo con favore le relazioni con i nostri TPSP, ritenendole una significativa opportunità per migliorare e sviluppare le pratiche inerenti al rispetto dei diritti umani. Coloro che partecipano alla nostra catena di approvvigionamento sono tenuti a sostenere il nostro impegno per i diritti umani attraverso gli elementi qui di seguito illustrati:

- **Salute e sicurezza sul lavoro**

Fornitura di un ambiente di lavoro sicuro e igienico attraverso una gestione proattiva e controlli che riducono al minimo i rischi per la salute e la sicurezza e supportano la prevenzione degli incidenti per tutto il personale, tenendo conto delle attuali conoscenze nel proprio settore, dei requisiti delle leggi locali in materia di salute e sicurezza e di qualsiasi rischio specifico, ovunque il personale svolga le proprie mansioni, ovvero fabbriche, magazzini, officine, uffici, veicoli, strutture esterne o altri spazi di lavoro, ristoro e ricreazione. Se un TPSP fornisce alloggio ai lavoratori, tale sistemazione deve essere pulita, sicura e garantire a questi ultimi la disponibilità di un adeguato spazio abitativo. Tutta la formazione necessaria in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro deve risultare disponibile nella lingua principale parlata dai lavoratori.

- **Occupazione scelta liberamente**

Ciò significa garantire che l'intera attività lavorativa venga svolta su base volontaria e risulti priva di qualsiasi forma di schiavitù, servitù, lavoro forzato od obbligatorio e tratta di esseri umani. I lavoratori avranno la libertà di terminare il proprio impiego in qualsiasi momento senza incorrere in penali, previo un ragionevole preavviso. Il TPSP non deve imporre irragionevoli restrizioni alla libertà di movimento all'interno del luogo di lavoro, oppure all'entrata o all'uscita dalle strutture fornite dall'azienda. Chiediamo ai nostri TPSP di evitare tutte le pratiche che potrebbero condurre allo sfruttamento dei lavoratori, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'addebito delle spese di reclutamento del lavoratore o l'addebito per dispositivi di protezione personale, così come il fatto di consentire abusi sul luogo di lavoro, trarre profitto in qualsiasi modo dalla vulnerabilità del personale o non riconoscere eventuali segnali di forme di sfruttamento.

- **Libertà di religione o credo**

Occorre garantire che tutti i lavoratori abbiano il diritto alla libertà di pensiero, coscienza e religione, nonché il diritto di manifestare il proprio credo.

- **Evitare il lavoro minorile**

Non deve essere attuata alcuna forma di lavoro minorile. Il termine "minore" si riferisce a qualsiasi persona di età inferiore a 15 anni (o 14 laddove la legge del Paese lo consenta), a meno che l'età minima per l'attività lavorativa o l'istruzione obbligatoria non risulti superiore ai sensi della legge locale. In tal caso si applica l'età più elevata stabilita nella specifica località. Il TPSP può impiegare giovani di età superiore all'età minima legale applicabile ma di età inferiore ai 18 anni, a condizione che gli stessi non svolgano lavori che possano mettere a rischio la loro salute, la sicurezza o il morale. Il TPSP non deve richiedere ai giovani lavoratori di effettuare straordinari o svolgere lavori in orario notturno. Il TPSP deve garantire la corretta gestione degli studenti lavoratori attraverso l'accurato mantenimento della documentazione e dei registri relativi agli studenti, una rigorosa due diligence dei partner didattici e la protezione dei diritti degli studenti in conformità con le leggi e le normative applicabili. Il TPSP deve fornire un adeguato supporto e una formazione appropriata a tutti gli studenti lavoratori.

- **Organizzazione del luogo di lavoro**

Occorre garantire che tutti i lavoratori ricevano le informazioni relative ai propri termini e condizioni di lavoro nella loro lingua principale. È necessario inoltre applicare un principio di tolleranza zero in relazione alla consegna di qualsivoglia documento d'identità, passaporto o permesso di lavoro rilasciato dalle autorità governative come specifica condizione di impiego.

- **Orario di lavoro**

Occorre garantire che tutti i lavoratori abbiano diritto al lavoro e siano pagati per un livello minimo di ore lavorative, che le ore di lavoro non siano eccessive e che l'orario di lavoro massimo sia conforme alle leggi nazionali. Tutti gli straordinari devono essere effettuati esclusivamente su base volontaria, a meno che non facciano parte di un accordo di contrattazione collettiva legalmente riconosciuto. Nessun lavoratore deve essere costretto a fare straordinari sotto la minaccia di sanzioni, licenziamento, denuncia alle autorità o come misura disciplinare. Il TPSP deve adottare adeguate misure atte a prevenire un eccessivo affaticamento fisico e mentale.

- **Agenzie di lavoro di terze parti**

Occorre garantire che le agenzie di lavoro di terze parti utilizzate risultino conformi sia alle disposizioni del presente Codice, ovvero il Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti, sia alle normative di legge. Il TPSP deve istituire un processo di due diligence per garantire che le Agenzie di lavoro di terze parti paghino i lavoratori con precisione e tempestività. Il TPSP deve garantire che le Agenzie di lavoro di terze parti non richiedano la consegna dei documenti di identità originali dei lavoratori, non trattengano tali documenti originali o non limitino l'accesso da parte dei lavoratori ai documenti di identità originali per qualsiasi motivo. Il TPSP deve garantire che le Agenzie di lavoro di terze parti non abbiano il controllo diretto o l'accesso ai conti bancari dei Lavoratori, tranne che per effettuare depositi diretti in qualità di compenso. Il TPSP deve implementare un sistema di gestione completo per verificare che ai lavoratori non vengano addebitati eventuali costi per l'ottenimento di un impiego attraverso un'Agenzia di lavoro di terze parti. Il TPSP deve garantire che i contratti tra le Agenzie di lavoro di terze parti e i lavoratori soddisfino gli stessi requisiti previsti nei contratti stipulati direttamente tra il TPSP e i lavoratori. Il TPSP deve comunicare in modo efficace a tutti i Lavoratori, supervisor e manager, durante il relativo periodo di orientamento iniziale, la propria politica di gestione applicata nei confronti delle Agenzie di lavoro di terze parti, la quale verrà rafforzata tramite un'apposita formazione di aggiornamento effettuata su base regolare.

- **Salari e benefici**

Occorre avere un atteggiamento responsabile relativamente alla retribuzione dei dipendenti e al pagamento di salari equi. Tutti i dipendenti devono ricevere un salario equo in linea con le condizioni prevalenti nel rispettivo settore, oppure il salario minimo, a seconda di quale risulti essere l'importo più elevato in termini di compenso. Barclays crede fermamente nel Principio in base al quale è il Datore di lavoro a pagare: nessun lavoratore deve pagare per un impiego. Nessun lavoratore paga le spese di reclutamento sostenute dal datore di lavoro o dai suoi agenti, né spese simili, per ottenere il proprio impiego. Nessun lavoratore paga per i propri dispositivi di protezione personale, né per altre attrezzature o equipaggiamenti correlati allo svolgimento dell'attività lavorativa.

- **Libertà di associazione e contrattazione collettiva dei dipendenti**

Occorre rispettare il diritto dei lavoratori a esercitare la libertà di associazione e contrattazione collettiva. Qualora il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva sia limitato ai sensi di legge, il TPSP non ostacolerà lo sviluppo di mezzi alternativi per informare/consultarsi con i dipendenti. Il TPSP non detrarrà dai salari dei lavoratori le quote di iscrizione sindacale o qualsiasi altro costo correlato ad attività di natura sindacale senza l'esplicito consenso scritto dei singoli Lavoratori, a meno che ciò non sia diversamente specificato nel quadro di accordi di contrattazione collettiva liberamente negoziati e validi.

- **Coinvolgimento della forza lavoro**

Barclays ritiene che il coinvolgimento della forza lavoro (talvolta definito "voce dei dipendenti") rappresenti un elemento di particolare importanza, al fine di garantire una forza lavoro costantemente impegnata a contribuire al miglioramento dei prodotti aziendali, dei servizi e della customer experience. Efficaci meccanismi di coinvolgimento possono anche evidenziare determinate carenze e lacune nel modo in cui un'organizzazione tratta la propria forza lavoro.

Tutti i TPSP con più di 250 dipendenti devono dimostrare, attraverso il reporting annuale, che sono stati da loro implementati validi meccanismi di coinvolgimento della forza lavoro, con l'intento di mettere a disposizione dei dipendenti appositi canali per la condivisione di idee ed eventuali preoccupazioni con la direzione aziendale e il consiglio di amministrazione.

I report devono evidenziare i meccanismi utilizzati e i segmenti della forza lavoro a cui questi ultimi sono stati applicati, compresi i dipendenti e gli altri lavoratori (quali lavoratori temporanei o appaltatori). Tutte le società britanniche quotate in borsa nell'ambito del "premium listing" devono inoltre attestare di aver soddisfatto i requisiti contemplati dal Codice del Financial Reporting Council (FRC) in tale area.

- **Tolleranza zero nei confronti di discriminazioni, molestie e abusi**

Massimo impegno per garantire un luogo di lavoro libero da discriminazioni, molestie (sessuali, fisiche, mentali), coercizioni, trattamenti aggressivi o inumani, minacce, vittimizzazioni, ritorsioni o qualsiasi altra forma di comportamento inappropriato o di abuso, per qualsiasi motivo (compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, età, disabilità, origine etnica, genere, identità di genere, nazionalità, stato civile, stato genitoriale, aspetto fisico, convinzioni politiche, gravidanza, razza, credo religioso, orientamento sessuale, origine o status sociale, status economico, affiliazione sindacale o stato occupazionale - con salario o su base oraria, a tempo pieno, part-time, stagionale, stagista).

- **Lamentele**

Occorre dimostrare l'esistenza di appositi meccanismi formali che consentano ai dipendenti di esporre eventuali lamentele in merito a violazioni dei diritti umani e del lavoro. Le segnalazioni in questione

dovranno essere correttamente catalogate, esaminate e risolte, senza alcun timore di ritorsioni percepite o effettive. Tali meccanismi devono risultare disponibili nella madrelingua del dipendente e devono contemplare la possibilità di presentare le lamentele in forma anonima.

- **Whistleblowing**

Occorre dimostrare l'esistenza di appositi meccanismi formali che consentano ai dipendenti di sollevare preoccupazioni riguardo a pratiche operative o aziendali che violano leggi, regolamenti o valori societari. Tali segnalazioni dovranno essere correttamente catalogate, esaminate e risolte. Il TPSP deve proteggere la riservatezza del dipendente che effettua la segnalazione e proibire eventuali forme di ritorsione.

3. Diversità, Equità e Inclusione (DEI)

In Barclays, ci impegniamo costantemente nel realizzare un ambiente di lavoro diversificato, equo e inclusivo. Riteniamo che, rendendo la nostra organizzazione quantomai inclusiva ed equa, sia possibile ottenere il meglio attraverso la significativa varietà di background, prospettive ed esperienze apportata dai nostri colleghi, per offrire un servizio ancora migliore ai clienti. La nostra vision in ambito DEI consiste nel rafforzare una cultura già ampiamente ispirata ai valori di diversità, equità e inclusione, in ultima analisi attirando e trattenendo i migliori talenti, creando team ad alte prestazioni in grado di generare risultati migliori per i nostri clienti, e soddisfacendo al contempo le aspettative delle autorità di regolamentazione, degli azionisti e di altri stakeholder. In qualità di ausilio nell'ambizioso percorso verso il raggiungimento della nostra vision DEI, stiamo intraprendendo varie azioni in cinque aree strategiche prioritarie, attraverso sei programmi principali, così come specificato nella pagina web che illustra la [strategia Barclays in materia di Diversità, Equità e Inclusione](#). Queste aree strategiche prioritarie, ovverosia Diversità della forza lavoro, Cultura equa e inclusiva, Responsabilità della leadership, Trasparenza e responsabilità riguardo ai dati e Ottimizzazione delle relazioni esterne, sono supportate dai nostri principi guida di responsabilità, trasparenza, impegno e coinvolgimento.

Continuiamo inoltre a approfondire il nostro impegno per una cultura di diversità e inclusione anche nell'ambito della catena di approvvigionamento, così come delineato dalla [strategia Barclays per la Diversità e l'Inclusione in relazione ai Fornitori](#). In ogni giurisdizione in cui siamo all'opera non solo soddisfiamo i requisiti legali di base, ma cerchiamo ugualmente di svolgere una funzione di leader nell'area specifica. Ulteriori informazioni sui progressi da noi compiuti nel divenire un'organizzazione ancor più inclusiva sono disponibili nel nostro [Diversity and Inclusion Report](#). Questo report illustra la nostra strategia, volta a costruire e preservare una cultura che faccia sentire tutti quanti coinvolti, inclusi e supportati, offrendo pari opportunità per la crescita a tutti i livelli dei talenti provenienti dai più diversi background. Incoraggiamo pertanto i nostri TPSP a collaborare con noi per raggiungere l'eccellenza in materia di diversità, equità e inclusione:

- **Diversità, Equità e Inclusione sul luogo di lavoro**

Occorre dimostrare attivamente il proprio impegno per una cultura di diversità, equità e inclusione applicata a tutti gli aspetti della gestione aziendale e delle operazioni condotte sul luogo di lavoro, tenendo in evidente considerazione il concetto di pari opportunità in termini di impiego, sviluppo delle competenze e avanzamento professionale, in particolar modo con segmenti di società sottorappresentati nell'ambito delle attività locali. È ugualmente necessario documentare un chiaro approccio nei confronti del concetto di diversità, equità e inclusione. Ciò deve comprendere, perlomeno, precisi impegni per identificare, valutare e migliorare una cultura di inclusione in ciascun gruppo di stakeholder, con chiare responsabilità e un trasparente monitoraggio dei progressi compiuti a tutti i livelli operativi e gestionali.

- **Diversità a livello di Fornitori**

Occorre promuovere una gestione attiva della catena di approvvigionamento a valle nel quadro dello specifico impegno assunto dal Fornitore, in modo che la diffusione dei principi di diversità, equità e inclusione venga incoraggiata attraverso l'intera supply chain. Come parte di tale gestione attiva, ci attendiamo che i nostri TPSP contribuiscano agli sforzi da noi profusi per garantire la diversità a livello di Fornitori, reclutando, utilizzando e sviluppando le attività svolte da una pluralità di aziende diverse nell'ambito del lavoro svolto per Barclays. Con la definizione "aziende diverse" si intendono comunemente le aziende "diverse in termini di dimensioni", ovvero piccole e medie imprese in cui determinati limiti in termini di profitto e/o idoneità riguardo all'occupazione sono definiti a livello locale, oppure le imprese "diverse in termini di proprietà", in cui particolari segmenti di società sottorappresentati dal punto di vista socio-economico, così come classificati in base agli standard locali/regionali, soddisfano i requisiti di proprietà, controllo e gestione necessari per ottenere la designazione di impresa gestita da donne, minoranze etniche, LGBT, veterani, persone con disabilità.

4. Società

Barclays riconosce l'impatto che le nostre pratiche di approvvigionamento possono avere sulla società locale. Incoraggiamo pertanto i nostri TPSP a evitare decisioni che potrebbero produrre un impatto sociale o economico negativo sulla società.

- **Puntualità nei pagamenti da parte dei TPSP**

È necessario il pieno rispetto delle normative o degli standard locali in materia di pagamenti rapidi e puntuali, per garantire la salute economica delle aziende che sono state incaricate di fornire beni e servizi nell'ambito della catena di approvvigionamento. Al contempo, devono essere evitate pratiche aziendali che potrebbero portare alla povertà e allo sfruttamento dei lavoratori.

5. Responsabilità inerenti a prodotti, servizi e modalità operative

Barclays si impegna fermamente a fornire prodotti e servizi che vengono reperiti, prodotti e offerti ai clienti in modo responsabile. I partner della nostra catena di approvvigionamento sono tenuti a sostenere questo impegno attraverso vari fattori:

- **Etichettatura**

I prodotti e i servizi sono concepiti, realizzati e distribuiti in modo tale da risultare conformi, lungo tutto il loro ciclo di vita, alle normative e ai codici volontari riguardanti le informazioni su prodotti e servizi, così come le relative etichettature.

- **Evitare prodotti o servizi vietati, o di natura controversa**

Occorre dimostrare che si evita la vendita, l'utilizzo, il marketing e le comunicazioni, compresa la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione, di prodotti o servizi vietati o di natura controversa, in base a quanto definito dalle normative vigenti e dai codici volontari.

- **Massima correttezza nei confronti del cliente**

Ogni incentivo formulato per i dipendenti che hanno interazioni con i clienti di Barclays viene concepito e controllato in modo tale da risultare conforme alle normative, ai codici volontari, ai principi e agli standard di incentivazione applicati da Barclays, nonché garantire la piena trasparenza

e includere misure di salvaguardia per prevenire eventuali rischi in termini morali e di condotta, che potrebbero influire negativamente sull'esito finale per il cliente.

- **Vulnerabilità del cliente**

Se il TPSP prevede di entrare in contatto con clienti che attraversano circostanze di particolare vulnerabilità, dovrà mettere in atto processi, procedure, sistemi e controlli adeguati, e conservare in modo appropriato i relativi record, per dimostrare di aver adottato misure ragionevoli al fine di identificare e gestire al meglio tali clienti, onde evitare possibili danni o pregiudizi.

- **Tecnologia responsabile**

Accessibilità digitale

I servizi digitali e gli strumenti tecnologici presenti sul luogo di lavoro sono progettati e sviluppati per essere facili da vedere, ascoltare, comprendere e utilizzare per tutti i clienti e i colleghi, comprese le persone con disabilità. I requisiti legali, le opportunità commerciali e gli obblighi morali che ci caratterizzano garantiscono che il miliardo di persone disabili in tutto il mondo non sia escluso o tagliato fuori dall'uso dei nostri servizi digitali.

Le tecnologie implementate dal TPSP devono risultare conformi alla versione più recente degli standard di accessibilità internazionali WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) livello AA, al fine di creare prodotti, siti web, software, applicazioni web/mobili, contenuti e servizi digitali accessibili. I TPSP devono integrare il concetto di accessibilità nelle proprie policy, nei processi di governance, nelle pratiche di approvvigionamento e nella formazione del personale. I TPSP devono dimostrare il loro concreto impegno per l'accessibilità, cercando di andare oltre la conformità agli standard di accessibilità e riconoscendo il valore di test e consultazioni con utenti diversificati.

6. Valori e Comportamenti di Barclays

Il nostro successo come banca non può essere disgiunto dalla nostra cultura aziendale. E il potere racchiuso nella nostra identità è massimo quando siamo uniti da uno Scopo comune e da Valori condivisi.

Il nostro Scopo

Il nostro Scopo è la ragione stessa per cui la nostra azienda esiste: il bisogno sociale che siamo in grado di soddisfare. Esso racchiude, fondamentalmente, le attività qui da noi realizzate. Fornisce un'espressione chiara del tipo di business che vogliamo condurre e di ciò a cui teniamo di più: tutto questo, a sua volta, ci aiuta a determinare le decisioni che prendiamo. Implementiamo i servizi finanziari in modo responsabile per supportare le persone e le aziende, agendo con empatia e integrità, promuovendo l'innovazione e la sostenibilità, per il bene comune in una prospettiva a lungo termine.

I nostri Valori

I nostri cinque Valori, ovvero Rispetto, Integrità, Servizio, Eccellenza e Tutela, rappresentano la nostra bussola morale, costituiscono i principi fondamentali della nostra identità e di ciò che riteniamo sia giusto:

Rispetto - Nell'ambito della nostra attività ci avvaliamo del potere espresso dalla diversità e dall'inclusione, ci fidiamo di coloro con i quali lavoriamo e valorizziamo il contributo di tutti.

Integrità - Operiamo con onestà, trasparenza e correttezza in tutto ciò che facciamo.

Servizio - Agiamo con empatia e umiltà, ponendo le persone e le aziende che serviamo al centro della nostra attività.

Eccellenza - Sosteniamo l'innovazione e utilizziamo la nostra energia, le nostre competenze e le nostre risorse per marcare una differenza positiva.

Tutela - Valorizziamo la sostenibilità ed è nostro preciso intento lasciare le cose migliori di come le abbiamo trovate.

Incoraggiamo i nostri TPSP a collaborare con noi per raggiungere tale obiettivo, assicurando che tutti i loro dipendenti e subappaltatori che interagiscono con il personale e i clienti di Barclays per conto di Barclays stessa dimostrino di mirare a uno Scopo comune e a Valori condivisi. Se del caso, vi chiediamo di diffondere tra i vostri dipendenti le informazioni contenute nella pagina web "[Il nostro Scopo e i nostri Valori](#)", per aiutarli nella riflessione, affinché possano dimostrare di aver assimilato i valori espressi da Barclays nell'ambito delle loro interazioni con il personale e i clienti di Barclays.

Il personale TPSP deve essere necessariamente a conoscenza delle norme e delle restrizioni che disciplinano le interazioni con il personale Barclays e deve impegnarsi al massimo per evitare situazioni di non conformità con le policy applicate. In particolare:

- **Evitare rischi legati alla condotta**

Occorre rafforzare la conformità alle policy che disciplinano l'interazione dei TPSP con il personale di Barclays, come le policy in materia di regali e intrattenimento, oppure inerenti ai conflitti di interesse. Al personale di Barclays è fatto divieto di ricevere regali e accettare forme di intrattenimento da parte dei TPSP. Per qualsiasi eccezione in merito dovrà essere ottenuta un'apposita autorizzazione. Il personale di Barclays deve inoltre richiedere una specifica approvazione per eventuali affiliazioni esterne, comprese quelle con i TPSP.

Vogliamo che tutti i TPSP e i tutti i clienti vivano un'esperienza che rifletta i valori e i comportamenti di Barclays e rafforzi la percezione di Barclays come loro banca di fiducia.

In caso di domande o dubbi in merito alla mancata osservanza dello Scopo e dei Valori espressi da Barclays, vi invitiamo a contattarci [qui](#).

7. Segnalazione di problematiche (whistleblowing)

Barclays si impegna a condurre tutte le proprie attività aziendali in modo etico e in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili, e gli standard professionali più elevati. L'integrità nell'ambito del nostro comportamento aziendale e dei nostri sistemi di gestione si rivela un fattore fondamentale per il successo di Barclays, dei nostri clienti e degli azionisti, nonché per l'adempimento delle responsabilità societarie.

Lo Standard di Whistleblowing applicato all'intero Gruppo Barclays riflette in pieno il nostro impegno volto a garantire che le problematiche e le conseguenti preoccupazioni relative a potenziali violazioni di leggi, regole, regolamenti o policy di conformità siano gestite in modo appropriato e risolte laddove necessario. La pratica del whistleblowing, mediante la segnalazione di problemi e preoccupazioni di vario genere, costituisce il processo attraverso il quale è possibile riferire, in modo sicuro e confidenziale, in merito alle suddette

potenziali violazioni. Potrebbe trattarsi di frodi, comportamenti criminali, questioni etiche, comportamenti che non sono in linea con i nostri valori dichiarati o violazioni degli obblighi relativi a servizi finanziari, salute e sicurezza o normative, oppure della deliberata occultazione di tali elementi.

Ci attendiamo che i nostri TPSP incoraggino fortemente i loro dipendenti a segnalare a Barclays eventuali comportamenti inappropriati da parte di Barclays o del suo personale, e li rendano consapevoli delle modalità da seguire in merito.

I nostri TPSP e subappaltatori possono effettuare le segnalazioni in forma confidenziale o anonima (ove consentito) tramite l'apposito [Ethics Point](https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/36145/index.html) <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/en/gui/36145/index.html>. Da parte nostra, procederemo nel modo seguente:

- Tratteremo con la massima serietà tutte le questioni sollevate durante il processo di segnalazione e, se necessario, verrà condotta un'indagine;
- Assicureremo che, qualora si desideri mantenere l'anonimato, non verrà effettuato alcun tentativo di identificazione;
- Guideremo l'utente durante l'intero processo, fornendo il necessario supporto;
- Avviseremo nel momento in cui la problematica viene risolta e terremo l'utente opportunamente informato, a meno che ciò non determini problemi di privacy dei dati e/o di riservatezza bancaria;

- Forniremo inoltre le informazioni di contatto relative a Protect, un'associazione benefica con sede nel Regno Unito, qualora l'utente voglia accedere a una consulenza gratuita e indipendente, nel momento in cui sta valutando di segnalare un comportamento inappropriato.

I nostri TPSP con sede nel Regno Unito, i loro dipendenti e subappaltatori possono ugualmente effettuare segnalazioni protette rivolgendosi alla Financial Conduct Authority (FCA) o alla Prudential Regulation Authority (PRA). Nella specifica circostanza è quindi possibile segnalare le problematiche in questione sia utilizzando le procedure interne dell'azienda, sia contattando la FCA/PRA. Tali modalità si possono mettere in atto simultaneamente o consecutivamente:

Financial Conduct Authority
Telefono: +44 (0)20 7066 9200
E-mail: whistle@fca.org.uk
Indirizzo postale: Intelligence Department
The Financial Conduct Authority
12 Endeavor Square
Londra E20 1JN

Prudential Regulation Authority
Telefono: +44 (0) 203 461 8703
E-mail: whistleblowing@bankofengland.co.uk
Indirizzo postale AWB (Direzione Legale),
Bank of England
Threadneedle Street
Londra,
EC2R 8AH

I TPSP sono tenuti a informare i propri dipendenti del fatto che questi ultimi non saranno soggetti a ritorsioni da parte del proprio datore di lavoro, di Barclays o dei dipendenti di Barclays a seguito della segnalazione di un problema. Inoltre, qualora dovessero subire forme di ritorsione, le stesse dovranno essere segnalate a Barclays.

I TPSP sono inoltre invitati a prendere in considerazione l'adozione di adeguate procedure interne (qualora non attuino già un simile processo) volte a incoraggiare quei lavoratori (dipendenti o subappaltatori) che manifestano preoccupazione nell'effettuare segnalazioni interne relative a questioni pertinenti alle funzioni espletate dalla FCA/PRA.

8. Monitoraggio e due diligence

Barclays ha la responsabilità di condurre un'adeguata attività di due diligence prima di avviare relazioni con i TPSP chiave. Ciò può includere, ma non è limitato a, il riesame dei testi delle policy applicate in materia di impiego, salute e sicurezza, e lo svolgimento di azioni di due diligence allo scopo di stabilire che nessuno dei nostri TPSP sia in qualche modo associato con pratiche di schiavitù moderna, e che nessuno degli stessi sia coinvolto in attività capaci di produrre un impatto negativo in relazione ai diritti umani.

Tutti i TPSP sono tenuti a monitorare per conto proprio la loro effettiva conformità al Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti, e a informarci qualora emergano eventuali situazioni di non conformità. Barclays richiede inoltre che i TPSP chiave per le operazioni condotte da Barclays debbano effettuare un'autocertificazione annuale di conformità al Codice di condotta Barclays. Ci attendiamo inoltre che tutti i TPSP forniscano adeguate risposte alle nostre ragionevoli richieste di informazioni in relazione alla conformità al Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti.

Qualora un TPSP non soddisfi i nostri requisiti o le nostre aspettative può essere soggetto a specifiche misure, che potrebbero includere un apposito processo di correzione o rimedio.

9. Monitoraggio e due diligence a valle

I TPSP sono tenuti a mettere in atto efficaci procedure di due diligence in relazione a TPSP, subappaltatori e altri partecipanti alla supply chain situati in posizione downstream, al fine di garantire il rispetto dei requisiti e degli standard previsti dal Codice di condotta.