



Codice di condotta Barclays per Fornitori di servizi di terze parti

Ottobre 2024 - v14.0

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.....	10
6. Valori e comportamenti di Barclays.....	10
7. Segnalazione di problematiche (whistleblowing).....	12
8. Monitoraggio e due diligence	13
9. Monitoraggio e due diligence a valle.....	14

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.

Ci aspettiamo che i nostri TPSP rispettino tutte le leggi, le normative 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.

Ci impegniamo a monitorare i cambiamenti delle leggi e delle normative, nonché degli standard e dei regolamenti applicabili, al fine di aggiornare tempestivamente i requisiti minimi di controllo di Barclays e il presente Codice di condotta.

Definizioni

Il termine 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 a favore di Barclays.

1. Gestione ambientale

Barclays riconosce che la gestione degli impatti ambientali rappresenta una parte importante 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 informazioni rilevanti relative alle prestazioni ambientali. 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 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 i diritti umani come definiti nella Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e nella ¹Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro sui Principi e i Diritti Fondamentali del Lavoro (**Dichiarazione ILO**). Il nostro approccio al rispetto dei diritti umani è guidato dai Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani (**Principi guida ONU**) e dalle Linee guida dell'OCSE per le imprese multinazionali sulla condotta aziendale responsabile (**Linee guida OCSE**).

¹ Comprende la Dichiarazione universale dei diritti umani (UDHR), la Convenzione internazionale sui diritti economici, sociali e culturali e la Convenzione internazionale sui diritti civili e politici.

Ci impegniamo a monitorare le leggi, le norme e i regolamenti emergenti in materia di diritti umani, nonché gli standard normativi internazionali, le buone prassi e le aspettative degli stakeholder e cerchiamo di rivedere le nostre politiche e pratiche di conseguenza.

Barclays stabilisce il nostro impegno e il nostro approccio al rispetto dei diritti umani nella [Barclays Statement on Human Rights](#). Barclays si adopera per rispettare i diritti umani nelle proprie operazioni attraverso le politiche e le prassi di impiego, nella catena di fornitura attraverso screening e coinvolgimento e attraverso la fornitura responsabile dei propri prodotti e servizi. Laddove la legislazione locale sia più stringente, si applicheranno i requisiti locali in aggiunta all'approccio descritto nella Dichiarazione di Barclays sui diritti umani. In caso di conflitto con gli impegni di Barclays stabiliti nella Dichiarazione di Barclays sui diritti umani, ci atterremo alla legge e, ove pertinente, cercheremo di sensibilizzare i diritti umani e di impegnarci con gli stakeholder pertinenti per garantire il rispetto dei diritti umani. Rispettiamo il Modern Slavery Act 2015 del Regno Unito e l'Australian Modern Slavery Act 2018 (Cth) pubblicando una dichiarazione annuale sulla schiavitù moderna in cui comunichiamo le misure da adottare per cercare di identificare e cercare di affrontare i rischi di schiavitù moderna nelle nostre operazioni, nelle catene di approvvigionamento e nelle relazioni con i clienti.

Barclays prevede che i propri TPSP operino nel rispetto di tutte le leggi e normative applicabili, oltre ad applicare lo stesso standard alla propria catena di fornitura.

I nostri TPSP sono tenuti a sostenere il nostro impegno per i diritti umani attraverso gli elementi qui di seguito illustrati:

- **Salute, sicurezza e welfare**

Barclays si impegna a garantire la salute, la sicurezza e il welfare. I TPSP sono tenuti a rispettare tutte le leggi e le normative applicabili in materia di salute e sicurezza e a rispettare le conoscenze prevalenti del settore in cui operano e di qualsiasi rischio specifico in materia di salute e sicurezza. I TPSP devono inoltre fornire un ambiente di lavoro sicuro e sano e fornire un sistema di lavoro sicuro per tutto il personale. Ciò include la disponibilità di un'assicurazione/indennizzo adeguato per i lavoratori; l'incoraggiamento e la promozione di un programma di benessere per i propri dipendenti; l'assicurazione che la formazione in materia di sicurezza e salute sul lavoro sia fornita ai dipendenti in una lingua a loro comprensibile, la fornitura di strutture assistenziali adeguate; l'assicurazione che tutti gli infortuni sul lavoro siano registrati e che le procedure siano corrette, se necessario.

- **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. I TPSP non devono imporre irragionevoli restrizioni alla libertà di movimento all'interno del luogo di lavoro, oppure all'entrata o all'uscita dalle strutture fornite dall'azienda.

- **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. I TPSP possono impiegare giovani di età superiore all'età minima legale, ma inferiore ai 18 anni, a condizione che non svolgano lavori che possano mettere a rischio la loro salute e sicurezza e che rispettino le leggi locali. 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. I TPSP devono 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 in una lingua a loro comprensibile. 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.

- **Condizioni 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 dovranno essere svolti su base volontaria, ad eccezione del caso in cui siano previsti dal contratto di lavoro. Nessun lavoratore deve essere costretto a fare straordinari sotto la minaccia di sanzioni, licenziamento, denuncia alle autorità o come misura disciplinare. I TPSP devono adottare adeguate misure atte a prevenire un eccessivo affaticamento fisico e mentale. I lavoratori non devono essere demansionati se scelgono di non fare gli straordinari. Nessun lavoratore deve essere invitato a consegnare i propri documenti di identità come condizione di impiego. 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.

- **Agenzie di lavoro di terze parti**

Incoraggiare le agenzie di collocamento di terzi di cui si avvale a rispettare le disposizioni del presente Codice e della 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**

Essere responsabili della retribuzione dei lavoratori e del pagamento di stipendi equi, compresi elementi retributivi totali quali indennità o contributi pensionistici. Tutti i lavoratori 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. Nessun lavoratore deve pagare alcuna tassa per ottenere o mantenere il proprio impiego e non devono essere effettuate detrazioni dal salario per i DPI (dispositivi di protezione individuale). Nessuna retribuzione deve essere trattenuta o minacciata di essere trattenuta dal TPSP o da terzi incaricati dal TPSP. I TPSP sono incoraggiati ad andare oltre il rispetto dei salari minimi locali e, ove applicabile, a pagare un salario di sussistenza a tutti i lavoratori direttamente impiegati e agli appaltatori, nonché a sostenere l'adozione dell'equivalente del salario di sussistenza locale in tutta la catena di approvvigionamento.

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

Riconoscere e rispettare il diritto dei lavoratori di organizzare, unirsi a un sindacato o partecipare a contrattazioni collettive. Qualora la libertà di associazione e la contrattazione collettiva siano limitate ai sensi di legge, il TPSP non ostacolerà lo sviluppo di mezzi alternativi per consultarsi con i dipendenti. I lavoratori non subiscono intimidazioni, discriminazioni, molestie o rappresaglie per aver esercitato il loro legittimo diritto di sciopero e di protesta. I TPSP non detrarranno dai salari dei lavoratori le quote di iscrizione sindacale o qualsiasi altro costo correlato ad attività di natura sindacale senza l'esplicito consenso 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 lavoratori") 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 lavoratori devono dimostrare a Barclays di aver implementato 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 lavoratori direttamente assunti 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.

- **Evitare 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 lavoratori 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 in una lingua comprensibile dal lavoratore 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. I TPSP devono 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](#). Cerchiamo di essere leader in questo settore. 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. Alcuni esempi di attività per dimostrare le iniziative di diversità a livello di Fornitori includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- Politica sulla diversità dei fornitori, un programma, uno o più obiettivi e/o una o più risorse FTE dedicate
- Report annuale aziendale o ESG, compreso l'impegno e le performance aziendali in materia di diversità dei fornitori.
- Fasi del processo di approvvigionamento per supportare l'identificazione e l'inclusione di fornitori diversi nelle opportunità di sourcing
- Capacità di reporting delle spese diversificate di livello 2. Barclays accetta la spesa diretta solo con fornitori diversi su contratti Barclays che possono essere tracciati a livello di fornitore e di progetto.
- Appartenenza e impegno con organizzazioni di sostegno alla diversità a livello di Fornitori

Le aziende diversificate sono generalmente definite come:

- **Diversificate a livello di dimensione:** micro aziende, aziende di piccole e medie dimensioni, in cui i limiti di idoneità in termini di ricavi e/o occupazione sono definiti in base agli standard locali del paese.
- **Diversificate a livello di compagine aziendale:** imprese con almeno il 51% di proprietà, controllo e gestione quotidiana da parte di un membro della classe protetta o di un gruppo socio-economicamente sottorappresentato, definito e variato in base agli standard del paese locale (ad es. minoranze razziali/etniche, donne, veterani/disabili di servizio, LGBTQ+, persone con disabilità). L'idoneità è stabilita a livello di entità operativa.
- **Diversificate a livello di mission:** imprese a scopo di lucro che mirano a raggiungere obiettivi sociali e ambientali (ad esempio, imprese sociali e imprese B Corp).

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, evitando anche il greenwashing.

- **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.

- **Rapporti equi con clienti**

Qualsiasi formula di incentivazione per i membri del personale del TPSP che si relazionano con i clienti di Barclays non deve essere concepita o gestita in modo tale da incentivare i membri del personale a favorire i propri interessi, quelli del TPSP o quelli di Barclays a scapito dei clienti di Barclays. Tali incentivazioni devono essere progettate e controllate in modo da rispettare le normative, i codici volontari e i principi e gli standard di incentivazione di Barclays. Devono essere trasparenti per i partecipanti e includere salvaguardie per prevenire l'azzardo morale e il rischio di condotta che potrebbero avere un impatto negativo sui risultati dei clienti o dei committenti.

- **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 e inclusione delle persone con disabilità

I prodotti, i servizi e le comunicazioni digitali 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.

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 - lavorare insieme per un futuro finanziario migliore - spiega perché ciò che facciamo è importante. Esprime il nostro impegno a fornire prodotti e servizi di alta qualità, che contribuiscono a

migliorare i servizi per clienti e committenti, aiutandoli con i servizi finanziari e di consulenza per innovare, investire e crescere. Per le nostre comunità, si tratta di utilizzare le nostre dimensioni e capacità per realizzare il potenziale. |

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, coraggio, 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 - Stabiliamo standard elevati per ciò che facciamo, sostenendo l'innovazione e utilizzando la nostra energia, la nostra esperienza e le nostre risorse per fare 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 garantire 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 e agli standard 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](#).

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 Endeavour 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. Quando si tratta di un ambito di applicazione, ciò può includere, ma non solo, la valutazione della stabilità finanziaria di una terza parte, la valutazione del rischio informatico e l'esame dell'impegno di una terza parte nei confronti dell'ambiente e degli obblighi sociali.

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.

I TPSP che non soddisfano i nostri requisiti o le nostre aspettative possono essere soggetti a misure, che potrebbero includere un processo di correzione e, nei casi in cui non rientrino nella propensione al rischio di Barclays, il rifiuto di inserimento o di continuare il rapporto.

9. Monitoraggio e due diligence a valle

I TSP devono svolgere attività di due diligence efficaci per i subappaltatori dei materiali (incluse le affiliate e le società controllate) e devono essere sottoposti a (i) revisioni periodiche per monitorare le prestazioni e il rispetto degli obblighi, inclusi gli standard del Codice di condotta e (ii) eseguire test di garanzia. I TPSP devono essere in grado di fornire procedure, policy e pratiche di sicurezza per dimostrare la supervisione di eventuali subappaltatori a valle non rilevanti, incluse le affiliate e le controllate, su richiesta di Barclays