

Politica di RBS

Edizione 04, Revisione 06, dell' 11 luglio 2018

1. Scopo aziendale

RBS - Retail Banking Services (di seguito, per brevità RBS) svolge l'attività primaria di progettazione ed erogazione di servizi di gestione delle relazioni con la clientela (CRM Provider) in modalità multicanale (Multichannel Contact Center) con specializzazione in ambito bancario, assicurativo e finanziario.

In considerazione dell'esperienza maturata, dei risultati raggiunti e dei riconoscimenti acquisiti, RBS ha attivato due ulteriori linee di business:

- Campus RBS, che fornisce progettazione ed erogazione di servizi di formazione volti all'acquisizione delle competenze nel campo della gestione multicanale dei contatti a distanza con specializzazione in ambito bancario, assicurativo e finanziario;
- RBS Compliance, che fornisce consulenza di supporto sistemico, tecnologico, formativo e comunicativo nelle fasi di progettazione, controllo e miglioramento di modelli di organizzazione e sistemi di gestione.

1.1. Responsabilità Sociale d'Impresa

RBS intende operare configurando un modello d'impresa e d'organizzazione responsabile verso la collettività perseguendo la missione descritta nel successivo paragrafo attraverso gli obiettivi di alto livello identificati e le relative strategie indicate. RBS si impegna a predisporre gli opportuni meccanismi di tutela del business necessari alla salvaguardia delle persone che lavorano nell'azienda, preoccupandosi di tutelare tanto il "cliente interno" quanto il "cliente esterno". Per garantire che ciò avvenga, RBS ha deciso di:

- Applicare un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale d'Impresa conforme allo standard internazionale SA8000:2014;
- Rispettarne tutti i requisiti ed impegnarsi per adeguarsi agli stessi;
- Certificarne l'applicazione attraverso la conduzione di audit indipendenti di terza parte.

RBS intende quindi garantire l'applicazione delle migliori pratiche impegnandosi a prevenire effetti negativi sui lavoratori gestendo correttamente, ed in modo commisurato all'effettiva applicabilità, le tematiche di:

- Lavoro infantile,
- Lavoro forzato o obbligato,
- Salute e sicurezza,
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva,
- Non discriminazione,
- Pratiche disciplinari,
- Orario di lavoro.

Lo standard SA8000 può essere liberamente visionato, anche in lingua italiana, all'indirizzo <http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&pageId=1461>.

2. Missione

La missione di RBS è costituire un centro di competenza specializzato di supporto e ottimizzazione delle strategie rivolte verso i propri committenti, le loro strutture operative, i partner ed i clienti finali, erogando servizi, alcuni dei quali a ciclo continuo (H24, 7 giorni su 7).

E' rappresentata inoltre dalla capacità di offrire soluzioni sicure ed efficaci dal punto di vista **organizzativo**, supportate da un'efficiente ed avanzata **infrastruttura tecnologica** oltre che da un cospicuo **capitale umano**.

RBS è infine in grado di gestire:

- le comunicazioni (in uscita ed in ingresso) con committenti e clienti finali attraverso l'impiego di una piattaforma CRM integrata e multicanale;
- le strutture relazionali complesse di informazioni, elaborando analisi quantitative e qualitative attraverso l'impiego di strumenti avanzati di business intelligence, fornendo interessanti chiavi di lettura dei fenomeni specifici rilevati;
- la progettazione e la realizzazione di flussi e software ad hoc di supporto alle attività svolte.

In questo ambito, RBS tratta anche informazioni particolarmente *sensibili*, suddivisibili in tre classi fondamentali:

- **Dati anagrafici sensibili:** nominativi forniti dai committenti arricchiti anche di informazioni considerate sensibili (PAN, numeri di conto corrente, importi di debito e relative spese di recupero del credito) utilizzate per il contatto multicanale.
- **Dati CRM:** informazioni anagrafiche e storicizzazione, anche qualitativa, del contatto, incluso il percorso di comunicazione (script) seguito e gli esiti della comunicazione.
- **Documentazione a supporto:** documenti di progetto di natura tecnico-organizzativa di supporto alle attività operative (flussi e tracciati di import / export, modalità di condivisione con i committenti di informazioni sensibili), documentazione del Sistema di Gestione Integrato.

RBS individua, infine, nell'**erogazione dei servizi di assistenza con operatore e/o risponditore automatico in modalità multicanale agli Istituti di credito e relativa clientela per la gestione dell'operatività delle carte di pagamento e dei sistemi di trasferimento del denaro**, quelli vitali per l'Organizzazione.

3. Obiettivi

Gli obiettivi primari che RBS identifica sono:

- Assicurare la soddisfazione dei propri Clienti (i Committenti) nonché di tutte le altre parti direttamente o indirettamente interessate dal ciclo produttivo (gli Stakeholder) quali: clienti finali, dipendenti, collaboratori, fornitori, autorità, organizzazioni sindacali, collettività in genere.
- Garantire la sicurezza, attraverso i principi di Qualità, Security, Safety e Sostenibilità, attribuendo massima priorità alla prevenzione di incidenti o danni per le persone e prevenendo o gestendo con un elevato livello di resilienza eventuali incidenti operativi, minimizzando danni economici, legali e di reputazione ad essi correlati, con l'obiettivo di:
 - limitare gli impatti derivanti dalla perdita di disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni rilevanti;
 - ridurre gli impatti derivanti da degradazioni o interruzioni dei servizi vitali.
- Massimizzare gli investimenti realizzati, anche con il fine di fronteggiare i rischi identificati, ed individuare le potenziali opportunità.

4. Strategie

RBS, al fine di conseguire gli obiettivi definiti, fonda le proprie strategie sulle attività di:

- Governance, focalizzando la propria attenzione sulla capacità di gestire il cambiamento grazie alla configurazione di un'organizzazione interna flessibile e all'adozione di processi volti al miglioramento continuo attraverso l'ottimizzazione, l'automazione degli stessi e l'intervento di competenze specifiche del personale.
- Compliance, promuovendo e presidiando l'osservanza dei requisiti legislativi, normativi, regolamentari e contrattuali anche attraverso la definizione e l'applicazione di un adeguato *Sistema Disciplinare* e l'adozione, il mantenimento, la certificazione e l'incremento della consapevolezza circa i requisiti dei Sistemi di Gestione e Standard adottati volontariamente, configurando un Sistema di Gestione Integrato Aziendale.
- Risk Management, valutando e monitorando periodicamente oppure in occasioni di variazioni significative, il contesto interno ed esterno nel quale opera, adottando un approccio basato sull'analisi e la gestione dei rischi di natura legale, contrattuale, organizzativa, infrastrutturale, tecnica ed operativa, con il fine di rendere l'Organizzazione quanto più resiliente possibile, nell'ottica delle migliori pratiche individuate, ispirandosi ai requisiti definiti nelle linee guida per un Sistema di Gestione del Rischio (UNI ISO 31000).

5. Tattiche

Alcune tra le attività principali previste da RBS al fine di concretizzare le strategie identificate riguardano:

- Lo sviluppo e l'applicazione di metodologie e tecniche di analisi dei rischi;
- La progettazione, l'applicazione e la verifica di efficacia di specifici piani di continuità operativa;
- Il monitoraggio di una vasta gamma di KPI di sistema;
- Il coinvolgimento, l'incremento della consapevolezza e della responsabilità delle persone.

5.1. Tecniche e metodologie di analisi dei rischi

RBS ha messo a punto una metodologia proprietaria per l'analisi dei rischi, basata sull'elaborazione di alcuni elementi principali.

- Stima della BIA (Business Impact Analysis).
- Analisi delle probabilità di accadimento di eventi ed incidenti, stimata sulla base della frequenza di accadimento, viene valutata per le minacce e le vulnerabilità, le cause e gli effetti identificati e presi in considerazione. Questi sono suscettibili di subire integrazioni qualora dovessero registrarsi elementi precedentemente non considerati, garantendo al sistema di analisi l'opportuna efficacia nel tempo. Allo stesso modo qualsiasi evento concorre ad alimentare l'analisi dei rischi (impatti, frequenza, catena di fornitura implicata) mantenendola costantemente aggiornata.
- Monitoraggio della catena di fornitura, svolgendo un'analisi di adeguatezza dei requisiti normativi applicabili e di quelli contrattualmente definiti con i fornitori in relazione agli obiettivi stabiliti e sorvegliandone l'osservanza.

5.2. Piani di continuità operativa

L'applicazione delle contromisure volte a garantire la Continuità Operativa si fonda sulla disponibilità di due sedi aziendali interconnesse (Roma e Milano) sul territorio nazionale presso le quali sono in forza operatori multi skill.

Le contromisure tengono conto di scenari di crisi connessi con l'indisponibilità parziale o totale di:

- Persone;
- Infrastrutture;
- Utenze primarie (es. elettricità, acqua);
- Infrastruttura e servizi ICT;

- Documentazione.

I piani di continuità vengono progettati in modo tale da fornire indicazioni dettagliate alle persone coinvolte, al fine di gestire eventi o incidenti di discontinuità di servizio entro i tempi stabiliti e comunque in modo coerente con gli obiettivi definiti ed i requisiti di riferimento. Essi prevedono precise indicazioni per le persone coinvolte, secondo le responsabilità affidate, circa le modalità e tempi di comunicazione di eventi o incidenti con le parti interessate.

I test relativi ai piani di continuità vengono pianificati, anche in accordo con le parti interessate, e condotti in modo da ridurre al minimo gli eventuali disservizi correlati, anche se previsti, e comunque prevenendo qualsiasi possibilità di provocare incidenti a catena. I test potrebbero quindi essere realizzati in ambienti controllati e isolati, garantendo in ogni modo l'integrità degli obiettivi perseguiti.

5.3. KPI di sistema

L'analisi di efficienza ed efficacia del Sistema di Gestione Integrato Aziendale, anche nel medio lungo termine, avviene attraverso la misurazione ed il monitoraggio di specifici KPI individuati e comparati con gli obiettivi stabiliti, relativi ai servizi, ai processi *core*, di supporto, strategici, nonché alle contromisure e ai controlli definiti, individuando ed applicando le opportune azioni di miglioramento oppure correttive a fronte delle evidenze acquisite, compatibilmente con le capacità di investimento.

5.4. Coinvolgimento, consapevolezza, responsabilità delle persone

In base agli obiettivi sopra definiti, la Direzione intende attivare le opportune risorse in modo proporzionale alle possibilità di investimento, intervenendo in modo prioritario sulle aree identificate di maggior rischio residuo.

La Direzione ha altresì identificato come risorsa necessaria e strategica la consapevolezza di tutte le persone coinvolte nei diversi processi, da realizzarsi attraverso:

- la condivisione e l'aggiornamento di documentazione appropriata,
- la pianificazione di una formazione specifica,
- l'erogazione della formazione ed il costante monitoraggio della sua efficacia,
- la chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità.

La Direzione, al fine di garantire il soddisfacimento di tutti i requisiti applicabili al Sistema di Gestione Integrato Aziendale,

- progettazione e gestione in modo efficace,

MDU: SGIA_MO03_20170424_04_01_000

CDU: SGIA_POLI_20180711_04_06_000

RDU: _____

- monitoraggio adeguato,
 - costante sviluppo rivolto al miglioramento,
- integra il mandato assegnato ai membri del Comitato per la Sicurezza delle Informazioni e la Continuità Operativa (per brevità CSIC), estendendolo anche al Sistema di Gestione per la Qualità. Periodicamente, o comunque ad ogni modificazione rilevante del contesto, i membri del CSIC provvedono a segnalare alla Direzione la necessità di aggiornare le informazioni documentate, compresa la politica, controllando che le procedure ed i processi descritti mantengano il livello di efficacia atteso e la conformità con i requisiti applicabili. Essi verificano che la documentazione sia resa disponibile alle parti interessate secondo le modalità e con gli strumenti definiti.

RBS al fine di garantire l'applicazione dei requisiti delle vigenti normative sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro e del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale d'Impresa (Standard SA8000) ha costituito due distinti gruppi di lavoro:

- il Social Performance Team, al quale è affidato il compito di analizzare e fornire chiavi di valutazione dei rischi connessi all'applicazione dello standard;
- l'Health & Safety Committee, del quale fa parte "il Datore di Lavoro", a cui è affidato il compito di presidiare gli aspetti connessi alla Salute e Sicurezza.

6. Dichiarazione di conformità

6.1. Conformità ai requisiti relativi ai diritti umani

RBS si impegna ad applicare i requisiti e sorvegliare che tutte le attività svolte dai propri dipendenti, collaboratori, fornitori e committenti avvengano nel rispetto di:

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani - 10 dicembre 1948, Assemblea Generale delle Nazioni Unite
(http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/itn.pdf);
- Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea - 18 dicembre 2000
(http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_it.pdf);
- Convenzioni e raccomandazioni dell'International Labour Organization (www.ilo.org), così come riportato nella sezione II - *Elementi normativi e loro interpretazione* della norma SA8000:2014.
- Tutti gli altri codici di condotta, patti, dichiarazioni e principi guida citati nella sezione di cui al punto precedente.

6.2. Conformità ai requisiti cogenti

RBS dichiara conformità ai requisiti cogenti ed in particolare a:

- LEGGE del 18 marzo 2008, n. 48: Ratifica ed esecuzione della convenzione del consiglio d'Europa sulla criminalità informatica, fatta a Budapest il 23 novembre 2001, e norme di adeguamento dell'ordinamento interno;
- DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.: Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Regolamento del 27 aprile 2017, UE 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.
- DECRETO LEGISLATIVO 21 novembre 2007, n.231: Attuazione della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo nonché della direttiva 2006/70/CE che reca misure di esecuzione;
- DECRETO LEGISLATIVO 8 giugno 2001, n.231: Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, attraverso l'adozione di un MOG (Modello di Organizzazione e Gestione aziendale);

- DECRETO LEGISLATIVO del 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i: Attuazione dell'articolo 1 della legge del 3 agosto 2007 n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- LEGGE del 20 maggio 1970, n. 300: Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale, nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento.
- CCNL delle Telecomunicazioni e per le attività di natura assicurativa al CCNL ANIA e successivi patti modificativi e integrativi dei medesimi, nell'ambito dei rapporti di lavoro instaurati con dipendenti e collaboratori.
- Altri requisiti legislativi cogenti non espressamente citati.

6.3. Autorizzazioni di legge

RBS dichiara di essere in possesso delle seguenti autorizzazioni di legge all'esercizio delle proprie attività:

- Iscrizione al ROC (Registro degli Operatori di Comunicazione) n. 27786 del 14/03/2017, mediante provvedimento d'iscrizione del Co.Re.Com Lazio - AGCOM. Per ulteriori dettagli normativi, si rimanda a quanto riportato al link <https://www.agcom.it/registro-degli-operatori-di-comunicazione>.
- Agenzia di recupero crediti per conto terzi nel comune di Roma. Autorizzazione della Questura di Roma ex art. 115 TULPS del 23/10/2006.

6.4. Conformità alle normative di settore e regolamenti

RBS dichiara inoltre la conformità ai requisiti cogenti del settore bancario e assicurativo, osservando quanto definito da:

- Banca d'Italia – Nuove disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche (Circolare n.263 del 27 dicembre 2006 – 15° aggiornamento del 2 luglio 2013);
- Banca d'Italia - Disposizioni di vigilanza per le banche (Circolare n.285 del 17 dicembre 2013 - 15° aggiornamento del'8 marzo 2016);
- IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni;
- Con specifico riferimento alle attività formative in ambito assicurativo,
 - Regolamento 05 del 16 ottobre 2006 REGOLAMENTO CONCERNENTE LA DISCIPLINA DELL'ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE ASSICURATIVA E RIASSICURATIVA DI CUI AL TITOLO IX (INTERMEDIARI DI ASSICURAZIONE E DI RIASSICURAZIONE) E DI CUI ALL'ARTICOLO 183 (REGOLE DI

COMPORTAMENTO) DEL DECRETO LEGISLATIVO 7 SETTEMBRE 2005, N. 209
– CODICE DELLE ASSICURAZIONI PRIVATE,

- o Regolamento 06 del 2 dicembre 2014 REGOLAMENTO CONCERNENTE LA DISCIPLINA DEI REQUISITI PROFESSIONALI DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI E RIASSICURATIVI IN ATTUAZIONE DELL'ART. 22, COMMA 9, DEL DECRETO-LEGGE 18 OTTOBRE 2012, N. 179 CONVERTITO NELLA LEGGE 17 DICEMBRE 2012, N. 221.

RBS nell'ambito dei requisiti contrattualmente definiti dai committenti circa la progettazione ed erogazione dei servizi, si impegna ad operare in osservanza a quanto definito dal Codice del Consumo D.Lgs. 206/05, in vigore dal 23 ottobre 2005, con particolare riguardo ai diritti dei consumatori (art. 2), e prioritariamente agli aspetti di seguito trascritti:

- *b) sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi;*
- *c) adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;*
- *c-bis) esercizio delle pratiche commerciali secondo principi di buona fede, correttezza e lealtà;*
- *e) correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;*
- *g) erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.*

RBS in qualità di associata, dichiara l'osservanza dei principi etici e deontologici definiti nel:

- Codice deontologico UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito);
- Codice etico di condotta per le attività di call center svolte dagli aderenti ad ASSOCONTACT (Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing).

Più specificatamente l'associazione stabilisce che (art.1 – Introduzione) [...] *Il Codice Etico [...] è volto a garantire che le attività svolte delle imprese associate e da tutti i loro operatori si svolgano nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, della protezione dei minori e secondo i principi espressi dai seguenti valori di riferimento cui le aziende associate ispirano la loro azione a quattro principi guida:*

- o *Competenza*
- o *Partnership*
- o *Impegno*
- o *Informazione*

Inoltre nello svolgimento della sua attività Assocontact si ispira ai seguenti valori di riferimento:

- *Qualità ed affidabilità*
- *Etica*
- *Sostenibilità*
- *Rispetto*
- *Prevenzione delle controversie*

6.5. Conformità agli standard internazionali

RBS adotta volontariamente un approccio organizzativo basato su differenti Sistemi di Gestione, alcuni già certificati e altri in corso di certificazione, al fine di garantire una gestione efficace ed efficiente, come di seguito specificato:

Norma	Desc.	Campo d'applicazione	Scadenza Cert.	Ente Cert.
SA8000:2014	Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale d'Impresa	<p>Progettazione ed fornitura di servizi CRM multicanale con esperienza nei servizi bancari, finanziari e assicurativi.</p> <p>Progettazione e fornitura di servizi di formazione per l'acquisizione di competenze in materia di CRM multicanale, con competenze in ambito bancario, finanziario e assicurativo.</p>	10/07/2021	TUV
UNI EN ISO 9001:2015	Sistema di Gestione per la Qualità ¹	<p>Progettazione ed erogazione di servizi di gestione delle relazioni con la clientela (CRM Provider) in modalità multicanale (Multichannel Contact Center) con specializzazione in ambito bancario, assicurativo e finanziario.</p> <p>Progettazione ed erogazione di servizi di formazione volti alla acquisizione delle competenze nel campo della gestione multicanale dei contatti a distanza, con specializzazione in ambito bancario, assicurativo e finanziario.</p>	30/07/2018	TUV
UNI EN 15838:2010	Standard per i centri di contatto con i clienti	Servizi di assistenza in modalità multicanale (telefono e portale Web) con operatore e/o rispondere automatico, erogato H24, 7gg su 7, ai titolari di carte di pagamento per Gruppo ICCREA.	22/06/2020	ICIM

¹ Non prevede requisiti non applicabili.

Norma	Desc.	Campo d'applicazione	Scadenza Cert.	Ente Cert.
UNI CEI ISO / IEC 27001:2014	Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni	Progettazione ed erogazione di servizi di gestione delle relazioni con la clientela (CRM Provider) in modalità multicanale (Multichannel Contact Center) con specializzazione in ambito bancario, assicurativo e finanziario.	16/06/2019	TUV
UNI EN ISO 22301:2014	Sistema di gestione della continuità operativa	Erogazione dei servizi di assistenza con operatore e/o risponditore automatico in modalità multicanale agli Istituti di credito e relativa clientela per la gestione dell'operatività delle carte di pagamento e dei sistemi di trasferimento del denaro.	31/08/2018	TUV

- PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) autocertificata (Attestation Of Compliance a mezzo compilazione Self-Assessment Questionnaire D - Service Provider) dal 2010 con il supporto di QSA (Qualified Security Assessor) che operano a livello internazionale;

RBS ha intenzione di certificare l'applicazione di un Sistema di Gestione per la Sicurezza e Salute sul Lavoro in accordo allo standard(BS OHSAS 18001:2007).

7. Proprietà del documento

7.1. Modifiche

Ed.	Rev.	Redatto il	Valido dal	Paragrafi modificati
04	01	24/04/2017	05/06/2017	<p>Nel documento sono state apportate le seguenti modifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> Integrazione dei contenuti con quelli dei documenti Politica del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni, Politica del Sistema di Gestione per la Continuità Operativa (sostituiti dal presente documento), allegato 001 alla Politica per il Sistema di Gestione integrato (precedente edizione e revisione) - Dichiarazioni di Conformità.
04	02	02/10/2017	06/10/2017	<p>Nel documento sono state apportate le seguenti modifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> Paragrafo 6.4 – <i>Compliance agli standard internazionali</i>. Aggiornato il riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015 (era 2008), aggiornato il campo di applicazione (ora include le attività Campus). Aggiornata scadenza certificato per la norma UNI EN 15838:2010.
04	03	21/11/2017	24/11/2017	<ul style="list-style-type: none"> Paragrafo 6.2 - autorizzazioni di legge. Esplicitata l'iscrizione al ROC.
04	04	15/12/2017	18/12/2017	<p>Nel documento sono state apportate le seguenti modifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> Paragrafo 5.4 – coinvolgimento, consapevolezza responsabilità delle persone. Modificato il primo capoverso, rendendolo sintatticamente più chiaro. Non cambiano i contenuti. Paragrafo 6.1 – <i>Conformità ai requisiti cogenti</i>. Eliminato il riferimento a: DECRETO LEGISLATIVO del 10 settembre 2003, n.276, art. 64: Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n.30, con specifico riferimento a obbligo di riservatezza. Il D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 ha disposto (con l'art. 52, comma 1) che le disposizioni di cui al presente articolo sono abrogate e continuano ad applicarsi

MDU: SGIA_MO03_20170424_04_01_000

CDU: SGIA_POLI_20180711_04_06_000

RDU: _____

Ed.	Rev.	Redatto il	Valido dal	Paragrafi modificati
				<p>esclusivamente per la regolazione dei contratti già in atto alla data di entrata in vigore del presente decreto.</p> <ul style="list-style-type: none"> Paragrafo 6.3 - <i>Conformità alle normative di settore e regolamenti</i>. Inserito riferimento al <i>Codice del Consumo</i>; riportata la trascrizione degli obiettivi principali del Codice Etico di condotta di Assocontact.
04	05	09/01/2018	23/01/2018	<p>Nel documento sono state apportate le seguenti modifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> Titolo. Era <i>Politica per il SGI</i>, diventa <i>Politica di RBS</i>. Paragrafo 1.1 – <i>Responsabilità Sociale d'Impresa</i>. Nuovo inserimento. Paragrafo 3 – <i>Obiettivi</i>. Meglio evidenziato l'obiettivo strategico relativo alla salvaguardia delle persone. Apportate altre modifiche minori. Paragrafi 4 – <i>Strategie</i> e Paragrafo 5 – <i>Tattiche</i>. Apportate modifiche minori. Paragrafo 5.4 - <i>Coinvolgimento, consapevolezza, responsabilità delle persone</i>. Introdotto il ruolo del SPT e H&SC. Paragrafo 6.1 - <i>Conformità ai requisiti relativi ai diritti umani</i>. Nuovo inserimento. Paragrafo 6.2 – <i>Conformità ai requisiti cogenti</i>. Integrato / modificato. Paragrafo 6.5 – <i>Conformità agli standard internazionali</i>. Integrato. Paragrafo - 7.2 <i>Specifiche per la distribuzione, responsabilità e tempi, formati e mezzi di trasmissione</i>. Modificato / Integrato. Paragrafo 8 – <i>Approvazioni</i>. Integrato.
04	06	11/07/2018	18/07/2018	<ul style="list-style-type: none"> Paragrafo 6.5 – <i>Conformità agli standard internazionali</i>. Integrato con nota per il SGQ ed aggiornato lo stato relativo alla certificazione SA8000.

7.2. Specifiche per la distribuzione

Specifica per	Dettagli
Responsabilità e tempi	Il Responsabile SGI è incaricato della distribuzione e della raccolta delle firme entro il giorno 19/02/2018, nonché della pubblicazione della stessa sul Portale Private@REA e sul sito internet di RBS.
Contesto interno, funzioni RBS	Questo documento è distribuito a: <ul style="list-style-type: none"> • Tutti i dipendenti e collaboratori RBS
Contesto esterno, le parti	Questo documento può essere distribuito a: <ul style="list-style-type: none"> • Committenti; • Terze parti; • Autorità competenti.
Limitazioni	-
Formati e mezzi di trasmissione	<p>Questo documento può essere distribuito in formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elettronico chiuso (PDF); • Cartaceo. <p>Deve essere distribuito² attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicazione sul sito internet aziendale; • Pubblicazione nel portale interno Private@REA • Affissione nelle bacheche interne ai locali aziendali <p>Può essere distribuito attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intranet aziendale; • E-mail.

² La distribuzione, in assenza o in presenza di limitazioni di connettività ad internet oppure per le copie cartacee, deve avvenire unitamente allo standard SA8000:2014.

8. Approvazioni

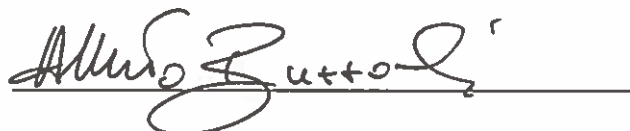
Redatto da:

Responsabile SGI,
Gian Piero Ponzani

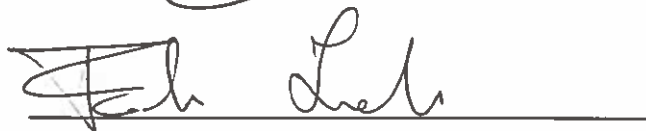


Verificato da:

CSIC,
Consulente esterno
Alberto Buzzoli




Fabio Locchi



SPT

Consulente esterno
Alberto Buzzoli



Marta Montefusco



Approvato da:

La Direzione,
Amministratore Delegato
Carlo Rosini



