

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231

CODICE ETICO

Art. 1 Destinatari e ambito di applicazione

1. Il Codice Etico si rivolge ai dirigenti, ai quadri, agli impiegati ed agli altri dipendenti, ai consulenti ed ai collaboratori di RBS, nonché a tutti coloro che operano, stabilmente o temporaneamente, per conto della società stessa e che nel seguito saranno genericamente identificati con il termine “addetti”.
2. Il Codice definisce le regole di comportamento che dovranno essere rispettate nel corso dell’espletamento delle attività professionali e indica le linee guida da seguire nei rapporti con i colleghi e nelle relazioni con clienti, fornitori e partner, con le altre imprese concorrenti, con le istituzioni pubbliche con le organizzazioni politiche e sindacali e con gli organi di informazione.
3. RBS si impegna a diffondere il presente Codice Etico presso tutti i destinatari i quali sono chiamati ad osservarne i contenuti, nonché a predisporre ogni possibile strumento diretto a favorirne la piena applicazione.

Art. 2 Principi generali

1. Il presente Codice costituisce l’insieme dei principi la cui osservanza è reputata di fondamentale importanza per il regolare funzionamento, l’affidabilità della gestione e l’immagine di RBS.
2. Il rispetto del presente Codice costituisce requisito essenziale per essere in qualunque modo addetti di RBS.
3. Alle disposizioni del presente Codice devono uniformarsi tutti i rapporti e tutte le attività compiute nel suo nome o nel suo interesse o, comunque, ad esso in ogni modo riferibili, posti in essere sia al suo interno che verso l’esterno.
4. Le disposizioni del presente Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi generali di diligenza e fedeltà il cui adempimento è richiesto dalla legge ai prestatori di lavoro (artt. 2104 e 2105 cod. civ.) e a quelli di correttezza e buona fede richiesti ai collaboratori a qualsiasi titolo (artt. 1175 e 1375 cod. civ.).
5. Il presente Codice sarà reso conoscibile ai terzi che ricevano incarichi professionali o d’opera dalla società o che intrattengano con essa rapporti di collaborazione continuativa o che partecipino a qualsiasi titolo alle diverse attività mediante con le modalità di volta in volta

ritenute idonee, in ogni caso in sede di formalizzazione dei rapporti contrattuali sarà prevista la presa visione del presente documento.

6. Il presente Codice sarà altresì divulgato all'utenza mediante pubblicazione sul sito web.
7. RBS, a tutti i suoi livelli, impronta la propria azione al raggiungimento ed al miglioramento continuo di elevati standard di qualità dei servizi offerti dalla gestione dell'innovazione all'assistenza post vendita.
8. RBS per il perseguimento di tali obiettivi ha scelto di avvalersi dell'adozione volontaria di un approccio sistemico integrato adottando sistemi di gestione, alcuni già certificati dagli enti competenti altri in fase di certificazione.
9. In particolare RBS ha scelto di adottare un Sistema di gestione per la qualità in accordo con la UNI EN ISO 9001:2008, un Sistema di Gestione per la sicurezza informatica UNI CEI ISO/IEC 27001:2006 un Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro BS OHSAS 18001:2007 nonché ulteriori normative specifiche e volontarie concernenti il peculiare settore di attività in cui opera RBS ed in particolare la PCI DSS v.1.2 (Sicurezza del trattamento dati della carte di credito) e la UNI EN 15838:2010 (Centri di contatto).
10. Con l'adozione delle menzionate normative volontarie RBS assicura il rispetto delle norme cogenti ed in particolare le prescrizioni del D. Lgs. 81/2008 (Tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro) e del D. Lgs. 196/03 (Trattamento dei dati personali)
11. L'adozione di Sistemi di Gestione basati su norme volontarie e cogenti comporta come diretta conseguenza che ciascun addetto deve rispettare integralmente le norme cogenti applicabili, sia legali che contrattuali, attenersi ai criteri etici individuati nel presente Codice e nei documenti da esso richiamati, dare evidenza del risultato della propria attività, nei limiti consentiti dalla legge ed adoperarsi per garantire all'utenza il miglior risultato possibile.
12. L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività di RBS, per le sue iniziative, e costituisce valore essenziale della gestione organizzativa. I rapporti con i portatori di interessi, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.
13. RBS si impegna a rispettare tutte le norme, le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali e tutte le prassi generalmente riconosciute, inoltre ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico affidatogli.
14. RBS si impegna ad operare in modo chiaro e trasparente, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo.

Art. 3 Richiamo alla politica per la qualità

1. La politica per la qualità, emessa secondo il requisito 5.3 della Norma UNI EN ISO 9001:2008, costituisce parte integrante ed essenziale del presente Codice Etico.
2. In particolare si rammenta che “Volontà di RBS è promuovere internamente la consapevolezza di tali sistemi di gestione (vedi sopra) a differenti livelli di profondità secondo le funzioni coinvolte fornendo adeguata informazione e gli strumenti per una informazione continuativa. Inoltre (RBS) provvede al mantenimento dei Sistemi di Gestione sopra indicati attraverso azioni mirate secondo quanto richiesto dalle singole norme di riferimento. La Direzione si impegna a gestire tutte le attività in coerenza con i principi della Qualità, Sicurezza dei Dati e Salute e Sicurezza dei Dipendenti esigendo il rispetto dei relativi Sistemi di Gestione”
3. Pertanto la violazione dei principi della politica per la qualità è considerata a tutti gli effetti legali violazione del codice etico e quindi atto illecito sanzionabile.

Art. 4 Diffusione, interpretazione e verifica

1. RBS provvede alla diffusione del presente Codice presso i soggetti interessati, nonché:
 - a) all’interpretazione e al chiarimento delle sue disposizioni, anche su segnalazione dell’Organismo di Vigilanza, di cui al Modello di organizzazione e gestione, circa l’opportunità di siffatti interventi;
 - b) alla verifica della sua effettiva osservanza;
 - c) all’adozione dei provvedimenti connessi alla rimozione delle infrazioni delle sue norme, le quali costituiscono infrazioni disciplinari.
2. Il perseguimento dell’interesse di RBS non può mai giustificare una condotta contraria alle norme di legge dello Stato italiano, alle clausole della contrattazione collettiva di lavoro, alle disposizioni specifiche in materia di: Centri di Contatto, Tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008) e Trattamento dei dati personali (D. Lgs. 196/03), alle disposizioni del presente Codice, alle norme statutarie ed alle direttive interne della Direzione della società.

Art. 5 Conflitto di interessi

1. Si ha conflitto di interessi quando l'interesse privato di un membro della società contrasta realmente o potenzialmente con l'interesse, non solo economico, della società stessa, anche con riguardo ai rapporti esterni di lavoro con altri enti potenzialmente concorrenti.
2. È vietato a chiunque utilizzare le informazioni acquisite in occasione dell'esercizio delle proprie funzioni per scopi non connessi all'esercizio medesimo.
3. Le informazioni che vengono legittimamente diffuse devono essere complete, trasparenti, comprensibili ed accurate.
4. Nello svolgimento di ogni attività RBS opera per evitare di incorrere in situazioni di conflitto di interesse, reale o anche soltanto potenziale, tutti i suoi addetti devono conformarsi a tale modo di operare.
5. Fra le ipotesi di conflitto di interesse rientrano i casi in cui un addetto di RBS operi anche per il soddisfacimento di interesse diverso da quello della società e dei destinatari delle sue attività, per trarne vantaggio personale.

Art. 6 Tutela delle condizioni di lavoro

1. La tutela delle condizioni di lavoro è considerata valore primario da RBS, che è tenuta ad adottare, nell'esercizio delle sue attività, le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale degli addetti, a seguito di una valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza, che abbia come fine la loro eliminazione o riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico.
2. RBS garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona e del principio dell'equa retribuzione.
3. In particolare RBS assicura che il proprio Sistema di Gestione integrato rispetti la normativa cogente del D. Lgs. 81/2008 (Tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro) e le

prescrizioni volontarie della BS OHSAS 18001:2007 e della UNI EN 15838:2010 (Centri di contatto).

4. Tutti i preposti ai servizi erogati dalla società sono responsabili dell'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalle normative in materia, nell'ambito delle rispettive attribuzioni e competenze. In attuazione del principio dell'equa retribuzione il personale è retribuito secondo le normative vigenti in materia.

Art. 7 Rapporti di lavoro e dignità del lavoratore

1. La tutela delle condizioni di lavoro è considerata valore primario dal RBS, che è tenuta ad adottare nell'esercizio delle sue attività le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale degli addetti, a seguito di una valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza, che abbia come fine la loro eliminazione o riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico.
2. RBS garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona e del principio dell'equa retribuzione.
3. RBS non farà mai uso di lavoro forzato né in altro modo vincolato.
4. RBS non impiegherà mai lavoratori di età inferiore a quella prevista dalle norme di legge poste a tutela del lavoro dei bambini e degli adolescenti.
5. Ogni addetto verrà trattato con rispetto e dignità, nessun addetto verrà sottoposto a molestie o abusi fisici, sessuali, psicologici o verbali.
6. Il Documento di Valutazione dei rischi ex art. 28 D. Lgs. 81/08 sarà integrato con le procedure in materia di valutazione dei rischi da stress lavoro correlato.
7. RBS riconosce e rispetta i diritti dei lavoratori di associarsi liberamente e di contrattare collettivamente.
8. Tutto il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o comunque instaurato con violazione delle leggi sul lavoro e di quelle di carattere tributario e previdenziale.

Art. 8 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

1. I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere improntati alla massima trasparenza e correttezza. In particolare devono essere intrattenute le necessarie relazioni, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni attribuite in base alla legge, nonché in spirito di massima collaborazione con le amministrazioni dello stato, in Italia o in altri paesi. Le relazioni con funzionari delle istituzioni pubbliche sono limitate alle strutture della società preposte e regolarmente autorizzate nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari e non devono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della società.
2. A tal fine, la società s'impegna a:
 - a) operare, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
 - b) rappresentare gli interessi e le posizioni della società in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.
3. Sono vietate, perché considerate elusive delle disposizioni di cui al precedente comma, forme diverse di aiuti o contribuzioni che, sotto forma di sponsorizzazioni, inserzioni pubblicitarie, incarichi, consulenze, e simili perseguano le stesse vietate finalità.
4. Sono, in generale, vietati i seguenti comportamenti nell'ambito dei rapporti con la Pubblica Amministrazione:
 - a) adottare comportamenti contrari alla legge o che possano diventarlo;
 - b) corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti o benefici materiali a dipendenti pubblici, pubblici ufficiali per influenzare o compensare un atto del loro ufficio ed assicurare vantaggi di qualunque tipo alla società;
 - c) corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente sotto forme diverse di aiuti o contribuzioni, pagamenti o benefici materiali a dipendenti pubblici/pubblici ufficiali per influenzare o compensare un atto del loro ufficio o per promuovere o favorire interessi della società;
 - d) accordare altri vantaggi di qualsiasi natura a dipendenti pubblici/pubblici funzionari;
 - e) utilizzare lo strumento dell'assunzione o il sistema retributivo per accordare vantaggi diretti o indiretti a dipendenti pubblici/pubblici funzionari;

- f) con riferimento ai sistemi premianti, attribuire obiettivi tarati su target di performance sostanzialmente irraggiungibili ai soggetti con poteri di spesa o deleghe a rilevanza esterna;
 - g) presentare dichiarazioni non veritiere dinnanzi alla Pubblica Amministrazione;
 - h) destinare somme ricevute dalla Pubblica Amministrazione a titolo di erogazioni, contributi, o finanziamenti, a scopi diversi da quelli per cui sono state concesse;
 - i) emettere richieste di acquisto che non trovino riscontro in una specifica e motivabile esigenza della società e che non siano autorizzate in base alle deleghe conferite;
 - j) riconoscere compensi a consulenti e fornitori che non trovino giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed ai prezzi di mercato.
5. Chiunque riceva, espressamente o implicitamente, richieste di benefici di cui ai due commi precedenti da pubblici funzionari deve immediatamente sospendere ogni rapporto con il richiedente e informarne subito il proprio diretto superiore o, in mancanza, il riferimento gerarchico successivo e, in ogni caso, l'Organismo di Vigilanza.

Art. 9 Pratiche Anticorruzione

1. RBS controlla tutte le procedure, al fine di assicurare la prevenzione della frode e della corruzione, sia all'interno dell'azienda che verso i clienti/committenti.
2. E' vietato agli addetti ogni uso del logo RBS per motivi privati, in particolare per auguri e comunicazioni personali. Il logo RBS deve essere usato esclusivamente per attività professionali, contatti ed incontri di lavoro, etc.
3. E' vietato agli addetti RBS ricevere regali e beni, anche durante le festività di natale o per il compleanno.
4. E' vietato agli addetti RBS offrire somme di denaro, regali o beni alle altre compagnie con le quali RBS opera al fine di raggiungere benefici per RBS o per loro stessi
5. La violazione di queste regole sopradescritte comporta l'ispezione interna con la possibilità del licenziamento per giusta causa.
6. In caso di violazione le autorità saranno informate dalla Direzione di RBS, per un' indagine successiva.

Art. 10 Uso del nome e della reputazione della società

1. Tutti gli addetti di RBS sono tenuti a rispettarne il buon nome e a non recare danno alla reputazione della Società. Salvo espressa autorizzazione, a nessun membro della società è consentito utilizzare in modo improprio il logo e il nome della società né utilizzare la reputazione della società in associazione ad attività professionali, impieghi, incarichi o altre attività esterne, anche non remunerate;
2. Ogni persona che a vario titolo collabora con RBS è tenuta ad ottemperare, con diligenza e lealtà, agli obblighi relativi al proprio incarico ed è altresì tenuto al rispetto e alla tutela dei beni tangibili e intangibili della società stesso attraverso comportamenti responsabili e conformi a quanto definito dalla normativa interna dal presente codice, dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

Art. 11 Uso delle risorse della società

1. Tutti gli addetti della società sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e della conservazione dei beni tangibili e intangibili loro affidati nell'espletamento dei rispettivi compiti, nonché dell'utilizzo degli stessi nel rispetto delle norme stabilite in tema di conservazione e tutela dei beni e delle altre norme di legge.
2. La connessione Internet eventualmente resa disponibile, il telefono, il fax, la posta elettronica e gli apparecchi di registrazione audio e video e gli apparecchi fotografici di qualsiasi genere devono essere utilizzati per il tempo indispensabile e soltanto per scopi lavorativi. Durante lo svolgimento delle attività i telefoni cellulari personali possono essere utilizzati soltanto previa autorizzazione della direzione.
3. Agli addetti di RBS è fatto divieto di introdurre in qualsiasi forma, anche di volantinaggio o di questionario, stampe, immagini, materiale multimediale o analogo, senza l'autorizzazione preventiva della direzione o non coerenti con i valori dichiarati dalla società.
4. Non è consentito procedere all'installazione diretta sul personal computer di programmi, né alla duplicazione od asportazione di programmi installati.
5. Agli addetti ammessi all'accesso alla rete interna o ad Internet ovvero al sistema di posta elettronica non è consentito:

- a. il download di software o di files musicali né la tenuta di files nella rete interna che non abbiano stretta attinenza con lo svolgimento delle mansioni cui sono adibiti;
 - b. utilizzare per ragioni personali servizi di posta elettronica o di rete né così corrispondere con gli utenti;
 - c. inviare messaggi di posta elettronica dalle postazioni di lavoro o riceverne nelle caselle di posta elettronica neppure ricorrendo a sistemi di webmail;
 - d. compiere atti diretti a sottrarsi ai controlli sull'utilizzo della posta elettronica e di Internet che la società possa effettuare in conformità alla legge, anche saltuari od occasionali, sia in modalità collettiva che su nominativi o singoli dispositivi e postazioni;
 - e. compiere atti diretti ad impedire la continuità dell'attività lavorativa mediante l'utilizzo della posta elettronica e di Internet in caso di loro assenza;
 - f. utilizzare la posta elettronica ed Internet per effettuare acquisti o impartire disposizioni di pagamento ad uso personale, neppure quando il pagamento o la fatturazione siano a loro carico.
6. Tutti gli addetti devono consentire, in previsione della possibilità che in caso di assenza e per necessità legate all'attività lavorativa si debba conoscere il contenuto dei messaggi di posta elettronica loro indirizzati, che un'altra persona, eventualmente da essi stessi designata in via preventiva, verifichi il contenuto dei messaggi e inoltri alla direzione della società quelli ritenuti rilevanti per lo svolgimento dell'attività lavorativa.
 7. È vietato l'uso per esigenze personali dei computer, dei fax, delle stampanti e delle fotocopiatrici della società e delle attrezzature in genere.
 8. È fatto divieto di fare uso, nell'orario di lavoro, di alcolici e sostanze stupefacenti o di promuoverne comunque l'uso.
 9. E' vietato utilizzare oppure semplicemente conservare nelle postazioni di lavoro degli operatori telefonici, carta e penna, poiché strumenti ritenuti non idonei al corretto svolgimento delle mansioni assegnate, in conformità con il concetto di "clean desk policy".
 10. E' vietato utilizzare, nelle aree appositamente segnalate, per le quali i divieti sono affissi nei punti di accesso, apparecchi cellulari oppure altri device mobili, supporti di memorizzazione audio (DVR, registratori), Video (fotocamere, macchine fotografiche, videocamere), Supporti di memorizzazione di massa (penne USB, dischi rigidi portatili, ecc.).

Art. 12 Divulgazione e attuazione del Codice Etico

1. RBS provvede alla diffusione del presente Codice presso i soggetti interessati, nonché:
 - a. all'interpretazione e al chiarimento delle sue disposizioni, anche su segnalazione dell'Organismo di Vigilanza circa l'opportunità di siffatti interventi;
 - b. alla verifica della sua effettiva osservanza;
 - c. all'adozione dei provvedimenti connessi alla rimozione delle infrazioni delle sue norme, le quali costituiscono infrazioni disciplinari.
2. Il presente Codice sarà reso conoscibile ai terzi che ricevano incarichi professionali o d'opera dalla società o che intrattengano con esso rapporti di collaborazione continuativa o che collaborino volontariamente alle diverse attività.
3. Gli addetti sono messi a conoscenza delle previsioni contenute nel presente codice mediante consegna di una copia dello stesso.

Art. 13 Osservanza e violazione del Codice Etico

1. Ogni violazione dei principi e delle disposizioni contenute nel presente Codice da parte di qualunque addetto di RBS dovrà essere segnalata prontamente da chi ne venisse a conoscenza al preposto e all'Organismo di Vigilanza.
2. Le segnalazioni delle violazioni saranno prese in considerazione soltanto ove contenenti informazioni sufficienti ad identificare i termini della violazione ed a consentire una verifica appropriata.
3. Non sarà tollerabile alcun tipo di ritorsione per segnalazioni effettuate in buona fede.
4. Tutti gli addetti di RBS sono tenuti a cooperare nelle indagini interne relative alle violazioni ed ai comportamenti contrari alle norme dettate dal presente Codice.
5. Le violazioni saranno sanzionate, secondo la normativa applicabile a ciascun addetto.

Art. 14 Comportamenti da tenere in occasione degli audit dell'Organismo di vigilanza

1. Ogni addetto di RBS dovrà prestare la massima collaborazione al personale ispettivo incaricato dall'Organismo di vigilanza di effettuare gli audit di compliance.
2. In occasione degli audit di compliance dovranno essere fornite agli auditor tutte le informazioni e le evidenze documentali richieste.
3. In caso di segnalazione di anomalie e non conformità da parte degli auditor di compliance, ogni addetto dovrà porre in essere tutto ciò che è necessario per recepire le azioni correttive o preventive richieste.
4. Le stesse regole di comportamento dovranno essere osservate, nell'ambito delle attività che riguardano il sistema di gestione per la qualità o singoli elementi di esso, in occasione degli audit di prima, seconda e terza parte.
5. Gli auditor incaricati dall'Organismo di Vigilanza fonderanno l'attività di audit sui seguenti principi ispiratori in accordo con la norma UNI EN ISO 19011, diretti a garantire la completezza, l'imparzialità e l'efficacia dell'audit.
 - a) Comportamento etico: durante l'audit di compliance sarà tenuto un comportamento basato su: fiducia, integrità, riservatezza e discrezione.
 - b) Presentazione imparziale: l'auditor riporterà fedelmente e con precisione le risultanze, le conclusioni ed i rapporti di audit, riportando gli ostacoli significativi incontrati durante l'audit e le opinioni divergenti non risolte tra il gruppo di audit e l'organizzazione oggetto dell'audit.
 - c) Adeguata professionalità: gli auditor baseranno il contenuto del rapporto di audit sulle conoscenze di cui dispongono a livello professionale, integrate con le informazioni registrate nel corso dell'audit.
 - d) Indipendenza: gli auditor conserveranno uno stato di obiettività di pensiero durante il processo dell'audit per assicurare che le risultanze e le conclusioni dell'audit siano basate solo sulle evidenze dell'audit.
 - e) Approccio basato sull'evidenza: le evidenze dell'audit saranno verificabili, si baseranno su campioni di informazioni disponibili ed indicati nel rapporto di audit.

Art. 15 Ulteriori comportamenti da osservare

Ogni addetto di RBS dovrà osservare i comportamenti di seguito indicati, diretti a ridurre il rischio di commissione di reati sensibili e connessi con i protocolli comportamentali individuati sul Modello di organizzazione e gestione della società, redatto in conformità con la legislazione vigente e con le Linee Guida di Confindustria:

- segnalare tempestivamente tutti i fatti, in qualunque modo conosciuti, che potrebbero avere rilevanza penale, astenendosi dall'intervenire con iniziative personali non autorizzate;
- segnalare ai responsabili della sicurezza tutte le possibili fonti di pericolo per gli addetti e i prestatori d'opera;
- rispettare rigorosamente tutte le istruzioni di lavoro in materia di tutela dei dati personali e salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- fornire con tempestività e completezza tutte le informazioni richieste nell'ambito dei controlli sul sistema di gestione per la qualità, le cui procedure costituiscono parte integrante del Codice Etico;
- astenersi dal divulgare all'esterno informazioni riservate acquisite in occasione del servizio prestato per RBS, con particolare riferimento al contenuto dei progetti, a situazioni relative a colleghi di lavoro;
- partecipare attivamente alle attività di formazione ed aggiornamento professionale promosse dal RBS, con particolare riferimento agli incontri aventi ad oggetto la legislazione penale, la cui mancata e non incolpevole ignoranza può determinare l'adozione di provvedimenti disciplinari;
- compilare tutti i documenti che riguardano le attività, ed in particolare quelli che riguardano l'erogazione del servizio, nei tempi e con le modalità prescritti dalla Direzione; la produzione di documenti falsi o contraffatti è ritenuta una violazione di particolare gravità e come tale sanzionata;
- rispettare il contenuto delle proprie mansioni, come individuate nella documentazione del sistema di gestione per la qualità. Il compimento di atti ulteriori rispetto a quelli riportati nel mansionario può essere svolto solo previa autorizzazione della Direzione;
- gestire le attività svolte dalla società secondo quanto previsto nei Manuali e nelle Procedure documentate previste dalla norme volontarie;
- attenersi, ove coinvolto a qualsiasi titolo nell'amministrazione e nella contabilità di RBS, alla normativa in materia, con particolare riferimento

alla legislazione fiscale ed alle disposizioni antiriciclaggio, la cui violazione è considerata illecito gravissimo;