

## Codice Etico

### Identificazione

Processi SOLUTION BANK / Supporto / Amministrazione, fiscalità, etica e sostenibilità / Codice etico e di condotta

### Competenza

**Effettuazione:** Struttura gerarchica: DIREZIONE GENERALE  
Struttura gerarchica: Area Leasing  
Struttura gerarchica: CLO - Chief Lending Office  
Struttura gerarchica: CFO - Chief Financial Officer  
Struttura gerarchica: Risorse Umane e Comunicazione  
Struttura gerarchica: Operations & IT  
Struttura gerarchica: Rete Territoriale  
Struttura gerarchica: Specialized Lending

### Informazioni

Tipologia:   
Data documento:  Protocollo interno:

**SOLUTION**



# CODICE ETICO

Aggiornamento Marzo 2024

## Sommario

### **Premessa**

#### **1. Definizioni**

#### **2. Soggetti destinatari**

#### **3. Approvazione, aggiornamento e diffusione**

#### **4. Valori aziendali e principali norme comportamentali**

##### **4.1 Rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti**

##### **4.2 Integrità**

##### **4.3 Obiettività e Gestione dei Conflitti d'interesse**

##### **4.4 Confidenzialità e riservatezza nella gestione delle informazioni**

##### **4.5 Tutela della Concorrenza**

##### **4.6 Lotta alla criminalità organizzata**

##### **4.7 Contabilità e prevenzione dei reati**

##### **4.8 Prevenzione dei Reati di Abuso di Mercato**

##### **4.9 Principi di condotta nei confronti dell'ambiente**

#### **5. Rapporti con il personale**

##### **5.1 Politiche verso il personale**

##### **5.2 Doveri e responsabilità del personale**

#### **6. Rapporti verso l'esterno**

##### **6.1 Rapporti con la Clientela**

##### **6.2 Rapporti con i fornitori**

##### **6.3 Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

##### **6.4 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo**

##### **6.5 Pubblicità e Promozione**

#### **7. Meccanismi di attuazione e controllo**

##### **7.1 Strumenti per l'applicazione del Codice Etico di Solution Bank e la relativa attività di vigilanza**

##### **7.2 Segnalazioni**

## Premessa

Il presente documento costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione e di Gestione (di seguito il "Modello") adottato da Solution Bank SpA (di seguito anche "Solution" o la "Banca") ai sensi del D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 (di seguito il "D. Lgs. 231/01") e contiene le regole volte a garantire che i comportamenti dei soggetti destinatari (cfr. paragrafo successivo), siano sempre ispirati a criteri di correttezza, collaborazione, lealtà, trasparenza e reciproco rispetto, nonché diretti ad evitare che vengano poste in essere condotte idonee ad integrare le fattispecie di reato e gli illeciti amministrativi inclusi nell'elenco del D. Lgs. 231/01.

Il Codice Etico di Solution Bank pertanto:

- enuncia i principi morali e le regole di condotta che devono essere osservati nella quotidianità del lavoro e nel rispetto di leggi e regolamenti vigenti, al fine di rafforzare i processi decisionali aziendali e di perseguire con correttezza gli obiettivi aziendali in un contesto sempre più competitivo e complesso;
- estende i principi morali ispiratori e le regole di condotta adottate dalla Banca a tutti i soggetti con i quali essa entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale (clienti, fornitori, dipendenti e/o collaboratori, azionisti, organi di vigilanza, istituzioni).
- include e riconosce come fondamentali anche i principi di sostenibilità per orientare la strategia aziendale ed avere un impatto positivo sul futuro del pianeta e della società nella consapevolezza che considerazione delle istanze sociali e ambientali contribuisce anche a minimizzare l'esposizione ai rischi e a rafforzare la reputazione.

Solution Bank attribuisce un grande valore alla correttezza morale e si attende che i suoi esponenti, dipendenti, collaboratori e *partner* aderiscano con convinzione ai principi espressi da questo Codice Etico e li applichino con il massimo rigore. A tal fine, la Società promuove azioni volte ad incentivare l'osservanza dei suddetti principi e pone in essere attività di vigilanza volte a prevenire violazioni degli stessi nonché ad adottare gli opportuni provvedimenti sanzionatori/disciplinari ove ne ricorrano i presupposti.

Il Codice Etico di Solution Bank è stato aggiornato tenendo conto delle recenti normative dell'Unione Europea in tema ESG, recepite all'interno della **POLICY IN MATERIA DI GOVERNANCE, FINANZIAMENTI E INVESTIMENTI RESPONSABILI (ESG)**, di seguito anche "Policy ESG". La Policy ESG è stata redatta dal Referente Aziendale ESG, con il supporto delle diverse funzioni coinvolte nel processo, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Banca in data 20/12/23, su proposta del Comitato Sostenibilità presieduto dal Direttore Generale. La Policy ESG delinea gli obiettivi perseguiti in materia di finanza sostenibile e formalizza l'impegno della Banca nell'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social, Governance, "ESG") nelle strategie e nelle attività aziendali.

Al fine di garantire il rispetto delle regole che compongono il presente Codice Etico, la Banca si impegna affinché tutti i destinatari dello stesso ne siano a conoscenza.

## 1. Definizioni

- Dipendenti: tutti i collaboratori della Banca apicali e sottoposti, aventi un rapporto di lavoro con Solution Bank.
- Esponenti Aziendali: i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo. Nel modello di governo societario, rientrano in tale perimetro gli amministratori, i sindaci e il direttore generali.
- Fattori ESG: acronimo di Environmental, Social and Governance e si riferisce ai tre fattori rilevanti nella misurazione della sostenibilità di un'azienda. In particolare, i fattori ESG rappresentano i temi di impatto ambientale, sociale e di governance.
- Modello (o "MOG 231/01"): il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, D.Lgs. n. 231/2001.

## 2. Soggetti destinatari

I principi e i contenuti del presente documento sono destinati ai seguenti soggetti (di seguito anche i "Destinatari"):

- i componenti degli organi sociali della Banca;
- tutto il personale dipendente di Solution Bank;
- i prestatori di lavoro temporaneo e gli *stagisti*;
- nei limiti del rapporto in essere con la Banca, i soggetti esterni, intendendosi per tali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - i consulenti finanziari;
  - i professionisti;
  - i consulenti;
  - i fornitori;
  - i *partner* commerciali;

che, in forza di rapporti contrattuali, prestino la loro collaborazione alla Banca per la realizzazione delle attività di quest'ultima.

## 3. Approvazione, aggiornamento e diffusione

Il presente documento è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Solution. Ogni modifica al documento segue il medesimo iter approvativo.

Il Codice approvato viene reso operativo mediante:

- la diffusione interna del documento inclusa la pubblicazione sulla intranet aziendale;
- la comunicazione ai Terzi Destinatari mediante pubblicazione sul sito internet aziendale;
- la previsione all'interno della regolamentazione disciplinare aziendale di norme volte a garantire da parte delle risorse umane aziendali il rispetto delle prescrizioni del Codice Etico pena l'applicazione di sanzioni graduate a seconda della gravità della violazione;
- l'adozione di clausole, all'interno della contrattualistica con soggetti Terzi Destinatari che prevedano l'impegno di questi ultimi al rispetto delle prescrizioni del Codice Etico pena l'applicazione di sanzioni graduate a seconda della gravità della violazione.

## 4. Valori aziendali e principali norme comportamentali

Solution Bank è una realtà moderna, che unisce i servizi e i prodotti di una banca tradizionale a quelli tipicamente offerti da una *corporate & investment bank*.

La Banca adotta una politica di organizzazione interna che mira a gestire e, ove possibile, attenuare il rischio operativo e soprattutto reputazionale, in modo da non minare il rapporto fiduciario con il cliente ed evitare sanzioni o altri provvedimenti pregiudizievoli emessi dalle Autorità competenti.

La soddisfazione delle necessità della clientela è posta al centro della missione di Solution Bank, la quale si impegna allo stesso tempo ad ottenere il migliore risultato economico in considerazione del profilo del cliente e nell'ambito del quadro delle strategie di crescita della Banca sul mercato interno, nel medio e lungo termine.

Solution Bank incentiva altresì la multicanalità e la digitalizzazione dell'attività bancaria per facilitare l'utilizzo dei propri servizi e, al fine di creare valore per la propria clientela, pone grande attenzione alla qualità della relazione instaurata, alla conoscenza dei bisogni differenziati della stessa, all'offerta di prodotti e all'uso di modalità di relazioni appropriate a ciascun segmento, disincentivando al contempo comportamenti speculativi nei confronti dei clienti.

La Banca persegue i propri obiettivi aziendali attraverso l'impegno e le competenze delle proprie risorse, favorendone la crescita umana, personale e professionale, attraverso una comunicazione trasparente ed efficace a tutti i livelli, nonché attuando un processo di formazione continua e promuovendo comportamenti eticamente corretti e privi di qualsivoglia forma di discriminazione.

Il presente Codice Etico rappresenta il "manifesto della cultura aziendale" destinato sia alla informazione/formazione dei dipendenti/collaboratori che alla diffusione di tale cultura presso gli *stakeholders* della Banca.

In tale contesto, Solution Bank, anche in linea con i principi del Global Compact promosso dall'ONU e gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDGs) previsti nell'Agenda 2030 e in coerenza con le Politiche interne in materia di sostenibilità, tutela dell'ambiente, diritti umani e diversità, contribuisce a promuovere la diffusione di principi di sostenibilità che sanciscono un impegno responsabile nei confronti dei temi ambientali, sociali e di tutela dei diritti umani.

Solution Bank aderisce inoltre al "Codice di comportamento del settore bancario e finanziario" predisposto a cura dell'ABI con la partecipazione dei settori interessati, dal quale il presente Codice Etico deve pertanto intendersi integrato.

Una copia del Codice Etico è consegnata a cura dell'Ufficio Risorse Umane ad ogni nuovo dipendente, amministratore, sindaco, o collaboratore esterno all'atto dell'assunzione, della nomina o dell'avvio del rapporto di lavoro/collaborazione.

Il Codice Etico ed i suoi aggiornamenti sono portati a conoscenza di tutti i destinatari (interni ed esterni) mediante adeguata attività di comunicazione e diffusione, affinché vengano conosciuti ed applicati i valori e i principi in esso contenuti e si eviti che l'iniziativa individuale possa generare comportamenti non coerenti. A tal fine il Codice Etico è disponibile sul sito aziendale.

Indipendentemente dalle sanzioni previste ai sensi delle norme legislative e regolamentari vigenti, l'inosservanza o la violazione delle prescrizioni contenute nel presente documento da parte dei Destinatari deve essere considerata inadempienza ai principi etico-comportamentali adottati dalla Banca, ai doveri di correttezza nei confronti della medesima, nonché violazione di apposite clausole contrattuali ove previste. Pertanto, con riferimento a tali inadempienze e/o violazioni trovano applicazione le sanzioni descritte nel Modello Organizzativo.

### 4.1 Sistema disciplinare e sanzionatorio

Tutti i Destinatari sono tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel presente Codice Etico. In nessuna circostanza la pretesa di agire nell'interesse della Banca giustifica l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi enunciati nel presente documento.

La Banca ha adottato un sistema disciplinare che si rivolge ai Lavoratori Dipendenti, ai Dirigenti, nonché agli Amministratori e ai Collaboratori e terzi che operino per conto della Banca, e che è applicabile nel caso di violazione delle norme del Codice Etico.

Il Sistema Disciplinare predisposto da Solution Bank, diffuso al personale tramite idonei strumenti, è stato redatto sulla base delle previsioni contenute nel CCNL applicato ed è ispirato ai seguenti principi:

- risulta strutturato a seconda dei soggetti destinatari (la parte disciplinare in senso stretto è quella che riguarda i dipendenti, mentre la sanzionatoria riguarda i terzi) e tiene conto di eventuali comportamenti recidivi;

- individua esattamente le sanzioni da irrogare nei confronti dei soggetti destinatari in caso di violazioni, infrazioni o elusioni delle prescrizioni contenute nel Modello oppure nelle procedure aziendali richiamate dal Modello stesso, il tutto nel rispetto delle relative disposizioni del CCNL e delle prescrizioni normative applicabili;

- prevede una procedura di accertamento delle suddette violazioni, infrazioni, elusioni, imperfette o parziali applicazioni, nonché una apposita procedura di irrogazione delle sanzioni.

È affidato all'Organismo di Vigilanza il compito di monitorare l'osservanza e la corretta applicazione del Sistema Disciplinare in caso di violazioni rilevanti ai fini del Decreto 231/2001, nonché di informare il Consiglio di Amministrazione affinché curi l'aggiornamento, la modifica e/o l'integrazione del Sistema Disciplinare stesso. Il Sistema Disciplinare di Solution Bank si applica anche a coloro che violino le misure di tutela adottate nei confronti dei lavoratori che abbiano effettuato segnalazioni, nonché nei confronti di coloro che effettuino con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelino totalmente infondate.

#### **4.2 Rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti**

I Destinatari sono tenuti a rispettare le leggi ed i regolamenti applicabili in tutti i Paesi in cui la Banca opera.

I Destinatari interni sono altresì chiamati a conoscere e rispettare, in relazione alla funzione esercitata ed al livello di responsabilità assunto, le procedure aziendali applicabili. I soggetti in parola sono inoltre tenuti a seguire costantemente l'aggiornamento della normativa interna della Banca attraverso gli strumenti informativi messi a disposizione dalla stessa (regolamenti, *policy*, ordini di servizio, ecc.), per il corretto svolgimento della propria attività lavorativa e per il mantenimento di comportamenti conformi alle direttive aziendali sull'organizzazione del lavoro.

A tale proposito, i responsabili di ogni struttura organizzativa si impegnano affinché tutti i Destinatari loro sottoposti:

- ricevano la formazione in materia di D. Lgs. 231/01, in modo tale che siano sempre rispettate le procedure e i principi previsti dal Modello Organizzativo e dal presente Codice Etico;
- ricevano la formazione in ambito ESG, per essere informati sulle modalità attraverso cui la Banca integra i fattori ESG in ambito bancario/finanziario;
- siano informati in merito ai canali di comunicazione attraverso i quali gli stessi possono effettuare le proprie segnalazioni sulle eventuali violazioni dei principi e delle procedure previste dal Modello Organizzativo e dal presente Codice Etico.

#### **4.3 Integrità**

Tutti i Destinatari sono tenuti ad improntare i propri comportamenti ai principi di buona fede, lealtà, serietà, onestà, integrità morale, trasparenza, correttezza ed imparzialità.

Non è ammesso, ed è oggetto di provvedimenti disciplinari come previsto dal CCNL vigente, l'utilizzo consapevole, volontario e strumentale di informazioni false, inesatte o fuorvianti.

#### **4.4 Obiettività e Gestione dei Conflitti d'interesse**

Tutti i Destinatari sono tenuti ad operare in modo equo ed imparziale, evitando di incorrere in situazioni di conflitto d'interesse, sia effettivo sia anche solo potenziale.

I Destinatari devono pertanto evitare qualsiasi situazione di conflitto di interesse che possa intaccare la loro indipendenza di giudizio e di scelta e che risulti incompatibile con i propri doveri.

Fra le ipotesi di conflitti d'interesse, oltre a quelle previste dalla legge, si intendono inclusi anche:

- il caso in cui un soggetto operi per il soddisfacimento di un interesse diverso da quello della Banca;
- il caso in cui un soggetto si avvantaggi "personalmente" gestendo opportunità di affari della Banca;
- il caso in cui un soggetto si trovi in situazioni/gestisca attività che potrebbero interferire/influenzare l'indipendenza decisionale nel valutare quale sia il miglior interesse della Banca.

Tali situazioni di conflitto di interesse, effettivo o anche solo potenziale, devono essere gestite tenendo conto anche di quanto descritto dalla normativa interna della Banca.

I Destinatari che si trovino costretti ad agire in situazioni di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono attenersi al rigoroso rispetto delle leggi che disciplinano tali fattispecie, e, in generale, al principio di trasparenza, intesa come preventiva comunicazione del conflitto, l'ottenimento preventivo dell'autorizzazione all'esecuzione e, da ultimo, successiva comunicazione dei termini dell'operazione realizzata.

#### **4.5 Confidenzialità e riservatezza nella gestione delle informazioni**

I Destinatari interni sono tenuti ad utilizzare, solo per lo svolgimento della propria attività lavorativa e nel pieno rispetto delle previsioni normative in materia di *privacy*, tutte le informazioni che non siano di pubblico dominio relative alla Banca o ad altri soggetti di cui il Destinatario sia a conoscenza per ragione delle proprie funzioni, o comunque in virtù del rapporto con Solution Bank.

I Destinatari del Codice devono pertanto adoperarsi per evitare che tali informazioni vengano diffuse o utilizzate al fine di promuovere o favorire interessi propri o di altri.

È altresì imposto ai Destinatari l'obbligo di non rivelare a terzi le informazioni acquisite o di cui comunque siano venuti a conoscenza in virtù dello svolgimento della propria attività, salvo il caso in cui la divulgazione sia autorizzata dalla Banca o da altri soggetti o ammessa da leggi o disposizioni.

#### **4.6 Tutela della Concorrenza**

I Destinatari sono tenuti a svolgere la propria attività nel pieno rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di tutela della concorrenza.  
È fatto altresì divieto di compiere qualsivoglia atto di intimidazione (es. violenza o minaccia) nei confronti dei concorrenti della Banca.

#### **4.7 Lotta alla criminalità organizzata**

La Banca condanna fermamente e, nell'ambito della propria operatività aziendale, contrasta con tutti gli strumenti a sua disposizione qualsiasi forma di criminalità organizzata, anche a carattere mafioso.

Al tal fine, particolare attenzione è richiesta ai Destinatari del presente Codice Etico qualora si trovino ad operare con controparti, anche straniere, in contesti storicamente interessati da fenomeni di criminalità organizzata, al fine di prevenire il rischio di infiltrazioni criminali. In tali ipotesi, i Destinatari sono pertanto tenuti a verificare con particolare attenzione i requisiti di integrità morale ed affidabilità, con riferimento sia al personale che a controparti di *business* quali, ad esempio, clienti, fornitori, agenti, consulenti, *partner* commerciali, nonché i presupposti di legittimità delle attività realizzate dalle stesse.

La Banca pone poi particolare attenzione al rispetto della normativa contro i reati di riciclaggio, terrorismo ed eversione dell'ordine democratico, impegnandosi a tal fine a rifiutare di porre in essere operazioni sospette sotto il profilo della correttezza e della trasparenza.

I Destinatari del presente Codice Etico sono pertanto tenuti a verificare, in via preventiva, le informazioni disponibili su controparti commerciali, fornitori, *partner* e consulenti al fine di appurare la rispettabilità e la legittimità della loro attività prima di instaurare con questi rapporti di affari, nonché ad operare in maniera tale da evitare qualsiasi implicazione in operazioni idonee, anche potenzialmente, a favorire i reati di cui sopra, intrattenendo relazioni, in modo diretto o indiretto, con persone collegate a organizzazioni criminali e/o operanti oltre il confine della legalità.

Tutti i soggetti che agiscono in nome e/o per conto della Banca, ivi compresi i consulenti esterni, devono scrupolosamente rispettare gli obblighi concernenti la tutela della collettività dai fenomeni di terrorismo, eversione dell'ordine democratico e riciclaggio, prestando particolare attenzione a quelli relativi alla comunicazione per la repressione e il contrasto del finanziamento del terrorismo e dell'eversione dell'ordine democratico.

Tutti i soggetti che agiscono in nome e/o per conto della Banca devono altresì astenersi dall'effettuare operazioni di finanziamento di soggetti che pongano in essere reati connessi alla tratta di persone o alla pedopornografia o altre operazioni di agevolazione del fatto delittuoso.

#### **4.8 Contabilità e prevenzione dei reati**

La contabilità si fonda su principi generali di veridicità, accuratezza, completezza, trasparenza e chiarezza dell'informazione per la relativa registrazione contabile.

Ogni transazione contabile deve essere tracciata e adeguatamente documentata, nel rispetto, formale e sostanziale, della normativa e delle procedure tempo per tempo in vigore, al fine di consentirne in qualsiasi momento la completa ricostruzione.

Tutti i Destinatari coinvolti sono tenuti a collaborare allo scopo di garantire, nello svolgimento dell'attività aziendale e delle procedure di verifica, il rispetto delle leggi e delle procedure interne, nonché una corretta ed accurata gestione dei dati contabili e finanziari.

Ai Destinatari incaricati della contabilizzazione dei fatti aziendali, della redazione delle scritture contabili e dei Bilanci nonché della revisione contabile di Solution Bank, è fatto divieto di alterare, modificare o omettere dati contabili o informazioni la cui comunicazione è obbligatoria per legge e di attestare il falso o occultare informazioni concernenti la situazione economica, finanziaria o patrimoniale.

I Bilanci della Banca rispondono rigorosamente ai principi generali di rappresentazione veritiera e corretta della situazione patrimoniale, economica e finanziaria nel rispetto della vigente normativa generale e speciale. I criteri di valutazione fanno riferimento alla normativa civilistica e agli standard di generale accettazione, nonché alle istruzioni applicative della Banca d'Italia.

Inoltre, i movimenti finanziari relativi alle transazioni della Banca devono essere effettuati mediante strumenti che consentono la piena tracciabilità rispettando la normativa vigente e le disposizioni previste dalla normativa bancaria, finanziaria e in materia di antiriciclaggio.

A tutti i Destinatari, ciascuno nell'ambito delle proprie attività è, altresì, fatto divieto di intraprendere operazioni o attività volte a far ottenere alla Banca indebiti vantaggi fiscali.

Eventuali omissioni, errori, falsificazioni di scritture contabili o registrazioni, devono essere tempestivamente segnalate agli organi di controllo della Banca. A tutti i Soggetti Destinatari che a qualunque titolo siano coinvolti nella formazione dei documenti che rappresentino la situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Banca, è vietato esporre fatti non rispondenti al vero, anche se oggetto di valutazione, ovvero omettere informazioni e occultare dati in violazione diretta o indiretta dei principi contabili, normativi e delle regole procedurali interne.

La Banca vieta in modo assoluto e tassativo ogni utilizzo di dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti, l'emissione di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti;

l'occultamento o distruzione di documenti contabili; la sottrazione fraudolenta al pagamento di imposte o dell'Iva attraverso dichiarazione infedele, omessa dichiarazione od indebita compensazione.

A tal fine, il Modello di Organizzazione di Solution Bank, cui si rimanda, declina le regole adottate per limitare il rischio di commissione dei Reati tributari di tutti i dipendenti della Banca.

In tale contesto è fatto inoltre divieto, a tutti i dipendenti, di impedire o comunque ostacolare lo svolgimento delle attività di controllo o di revisione legalmente attribuite al Collegio sindacale, all'Organismo di Vigilanza o alla Società di Revisione.

#### **4.9 Prevenzione dei Reati di Abuso di Mercato**

I Soggetti Destinatari sono tenuti a rispettare scrupolosamente le norme di legge ed i regolamenti aziendali finalizzati alla prevenzione degli illeciti di agiotaggio, abuso di informazione privilegiata, manipolazione di mercato. I dipendenti della Banca devono evitare ogni comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare fenomeni di insider trading anche da parte di terzi. I dipendenti, i membri del Consiglio di Amministrazione, i Sindaci, e, più in generale, tutti i soggetti che hanno accesso a informazioni riservate, non accessibili al pubblico e tali da influenzare il valore di strumenti finanziari diffusi tra il pubblico, devono astenersi dall'utilizzare tali informazioni, direttamente o per il tramite di terze persone, in modo illecito. Le informazioni di carattere riservato possono essere rese note esclusivamente nell'ambito delle strutture aziendali a coloro che dimostrano di averne necessità per motivi di lavoro e vanno comunicate in modo chiaro e corretto.

#### **4.10 Principi di condotta nei confronti dell'ambiente**

La Banca è sensibile alla tutela dell'ambiente come bene primario. A tale scopo orienta le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra iniziativa economica ed esigenze ambientali nel rispetto della normativa vigente.

Inoltre, la Banca, integra i criteri ESG nella gestione aziendale e nei processi di investimento, in quanto rappresenta una necessità ed un valore in grado di avere un impatto positivo, come formalizzato all'interno della Policy ESG della Banca. Il rispetto di tali principi, unitamente ai valori di lealtà, serietà, onestà, competenza e trasparenza richiamati all'interno del presente Codice Etico, è imprescindibile tanto all'interno della Banca quanto nei confronti dei soggetti con i quali la stessa entra in rapporto nel suo operare quotidiano ai fini della creazione di valore nel breve, medio e lungo periodo.

## 5. Rapporti con il personale

### 5.1 Politiche verso il personale

La Banca, riconoscendo nel Personale un fattore fondamentale ed irrinunciabile per lo sviluppo aziendale, ritiene importante la valorizzazione umana e professionale dei propri dipendenti e collaboratori e, in osservanza delle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e della legislazione vigente, si impegna a rispettare pienamente i diritti ad essi riconosciuti.

Solution Bank si impegna a far sì che ogni Responsabile abbia un comportamento corretto nei confronti dei propri collaboratori garantendone la crescita professionale e favorendo un clima di lavoro ispirato ai principi di rispetto della persona, di equità e lealtà.

La Banca offre a tutti i propri dipendenti e collaboratori pari opportunità di lavoro, in funzione delle rispettive caratteristiche professionali e delle capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione: la Banca esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non si verifichino molestie di alcun genere, né alcuna forma di nepotismo o favoritismo, né alcuna pratica discriminatoria in base al sesso, all'età, alle disabilità fisiche, alla razza, al credo religioso o politico, al Paese d'origine, all'orientamento e all'identità sessuale, quali ad esempio la creazione di un ambiente di lavoro ostile nei confronti di singoli soggetti o gruppi di soggetti, l'ingiustificata interferenza con il lavoro altrui o la creazione di ostacoli ed impedimenti alle prospettive professionali altrui.

Ogni assunzione o promozione deve effettuarsi rispettando criteri di competenza, professionalità, meritocrazia e pari opportunità. L'accesso ai ruoli e/o agli incarichi è definito in considerazione delle competenze e delle capacità dei singoli, sulla base delle specifiche esigenze della Banca senza discriminazione alcuna.

La Banca non tollera alcuna forma di lavoro irregolare o forzato e di sfruttamento, si impegna a non instaurare alcun rapporto di lavoro con soggetti privi di permesso di soggiorno o titolari di permesso di soggiorno irregolare, a non svolgere alcuna attività atta a favorire l'ingresso illecito, in Italia, di soggetti clandestini, a promuovere la cultura della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro, anche attraverso incontri informativi e formativi diretti al personale, nonché il rispetto dell'ambiente.

Solution Bank si impegna inoltre a tutelare i dipendenti ed i collaboratori che provvedono a segnalare comportamenti scorretti e/o condotte di reato.

#### **Assunzione**

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, al momento dell'assunzione la valutazione dei candidati è effettuata sulla base della loro piena corrispondenza ai profili richiesti dalla Banca valorizzando, inoltre, le caratteristiche di tipo professionale ed attitudinale che possono essere utilmente sviluppate all'interno dell'organizzazione aziendale. Il personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

All'atto della costituzione e durante lo svolgimento del rapporto di lavoro, il Personale riceve chiare e specifiche informazioni sugli aspetti normativi e retributivi. Inoltre, per tutta la durata del rapporto di lavoro, il dipendente o collaboratore riceve indicazioni che gli consentano di comprendere la natura del proprio incarico e che gli permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica. La comunicazione con i dipendenti deve essere improntata ai valori del rispetto, dell'ascolto, della chiarezza, della trasparenza, della collaborazione e della circolarità delle informazioni, pur nella doverosa protezione, ove necessario, della riservatezza.

#### **Formazione**

La Banca si impegna a curare e a favorire la formazione di tutto il Personale dipendente in coerenza con le capacità, la professionalità e le mansioni di ciascun dipendente al fine di svilupparne le potenzialità e le competenze tecniche e manageriali.

#### **Valutazione**

Il sistema valutativo aziendale è gestito in modo trasparente ed il più possibile oggettivo. Nella valutazione del Personale i Responsabili devono tenere in considerazione e premiare, oltre al corretto svolgimento del lavoro, anche elementi quali la professionalità, l'impegno, la correttezza, la disponibilità e l'intraprendenza di ogni dipendente e collaboratore.

Il sistema valutativo deve tenere in opportuna considerazione l'osservanza da parte del Personale delle norme del presente Codice Etico, che costituisce un presupposto per l'applicazione dei sistemi premianti o incentivanti e di progressione di carriera previsti nella normativa contrattuale al fine di rafforzare la motivazione, premiare con equità e favorire il conseguimento di risultati di eccellenza coerentemente con gli obiettivi aziendali.

#### **Politiche di remunerazione e di incentivazione**

La Banca adotta sistemi di retribuzione ed incentivazione nel rispetto delle Disposizioni di Vigilanza per le Banche emanate da Banca d'Italia con la Circolare n. 285 del 17 dicembre 2013 (Titolo IV, Capitolo 2: "Politiche e prassi di remunerazione e incentivazione"), allineando ad essi i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali di lungo periodo.

Il sistema di remunerazione ed incentivazione di Solution Bank si ispira in particolare ai seguenti principi:

- promuovere una gestione sana ed efficace del rischio non incoraggiando un'assunzione di rischi

- superiori al livello di rischio tollerato;
- favorire la competitività e il buon governo della Banca;
- attrarre e mantenere nell'azienda soggetti aventi professionalità e capacità adeguate alle esigenze della Banca, in particolare nel caso in cui rivestano ruoli rilevanti all'interno dell'organizzazione aziendale;
- favorire il rispetto del complesso delle disposizioni di legge e regolamentari, oltre che la trasparenza e la correttezza nelle relazioni con la clientela, disincentivando qualsiasi violazione e/o pratica commerciale scorretta;
- rendere coerenti le performances aziendali con gli obiettivi di crescita sostenibile della Banca, ivi inclusi gli obiettivi aziendali ESG;
- ricercare il migliore allineamento tra gli interessi dei diversi stakeholder;
- focalizzare l'attenzione sulle politiche di contenimento del rischio;
- evitare di alterare o inficiare gli effetti di allineamento al rischio insiti nei meccanismi retributivi;
- evitare di creare situazioni di conflitto d'interessi;
- garantire la neutralità rispetto al genere del personale, contribuendo a perseguire la completa parità tra il personale, come previsto dalla Circolare al par. "Neutralità delle politiche di remunerazione rispetto al genere".
- È in ogni caso tassativamente vietato qualsiasi incremento nella remunerazione o altri vantaggi o progressioni di carriera quali contropartita di attività difformi dalle Leggi, dalla normativa interna e di Vigilanza e dal presente Codice Etico.

### **Sicurezza e salute**

La Banca assicura a tutto il suo Personale, condizioni di lavoro sicure garantendo un ambiente lavorativo sicuro e salubre e si impegna a diffondere la cultura della salute psico-fisica e la sicurezza sui luoghi di lavoro, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

A tal fine la Banca impartisce adeguate istruzioni e formazione al Personale, programma e mette in atto misure di prevenzione, come previsto dalla normativa vigente in materia di prevenzione e protezione in conformità alle Direttive nazionali ed internazionali in materia.

I Destinatari sono tenuti a rispettare la normativa antinfortunistica vigente (leggi, regolamenti, ordini e discipline) e ad astenersi dal porre in essere comportamenti imprudenti o negligenti che possano cagionare un danno all'integrità fisica e psichica a sé o ad altri o anche solo costituire un rischio o pericolo a che tali eventi lesivi possano verificarsi.

### **Tutela della persona**

La Banca si impegna a garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e delle convinzioni ed opinioni personali di ciascuno. La Banca si impegna altresì a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo.

La Banca garantisce, altresì, il rispetto e l'applicazione delle previsioni di cui alla contrattazione collettiva nazionale e assicura l'osservanza della normativa in materia di orario di lavoro, periodi di riposo e di adeguata retribuzione.

Ogni dipendente che, nello svolgimento della propria attività lavorativa, venga a conoscenza della commissione di atti o comportamenti che possano favorire la lesione dell'incolumità personale, nonché costituire sfruttamento o riduzione in stato di soggezione della persona, deve, salvi gli obblighi di legge, darne immediata notizia ai propri superiori e all'Ufficio Risorse Umane.

## **5.2 Doveri e responsabilità del personale**

Tutto il Personale è tenuto, nell'esercizio delle proprie funzioni, al rispetto delle norme contenute nel presente Codice Etico anche in rappresentanza della Banca presso altre Società, Associazioni e Organismi di vario genere; in quest'ottica, ogni dipendente/collaboratore deve rendere la propria prestazione lavorativa con la massima professionalità, capacità, attenzione e diligenza.

La condotta del Personale, oltre al rispetto della disciplina legislativa e regolamentare nonché della normativa interna, deve ispirarsi a criteri di correttezza, integrità, onestà e lealtà, sia sul luogo di lavoro sia all'esterno.

Nei rapporti gerarchici la responsabilità deve essere esercitata con equità, rispetto e moderazione, evitando qualsiasi esercizio del potere lesivo della dignità di dipendenti e collaboratori, e le scelte di organizzazione del lavoro devono sempre salvaguardare il valore dei singoli apporti.

È fatto divieto di sfruttare a fini personali la posizione ricoperta all'interno della Banca e, analogamente, di utilizzare indebitamente il nome e la reputazione della Banca a fini privati.

Ogni collaboratore, nell'ambito delle proprie mansioni e nel rispetto della vigente normativa dovrà:

- distinguersi per propositività e proattività;
- ispirarsi a criteri di correttezza, integrità, onestà e lealtà, sia sul luogo di lavoro sia all'esterno
- evitare ogni situazione o attività personale che possa condurre a conflitti d'interesse, anche potenziali, con l'Azienda o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali, nel migliore interesse della Banca;
- contribuire alla crescita professionale dei propri colleghi e collaboratori;
- dimostrarsi positivo e volenteroso nell'accrescimento della propria preparazione e professionalità;

- rendere la propria prestazione lavorativa con la massima professionalità, capacità, attenzione e diligenza;
- considerare il risultato aziendale come un proprio obiettivo e del suo gruppo di lavoro, oltre che come motivo di soddisfazione personale;
- impegnarsi per favorire un contesto lavorativo sereno, in cui tutti i colleghi si sentano bene accetti ed incoraggiati al raggiungimento dei propri obiettivi professionali;
- impegnarsi a far rimanere strettamente riservate e opportunamente protette le informazioni acquisite nello svolgimento delle proprie attività lavorative e non utilizzarle oltre i limiti o per fini diversi rispetto a quelli propri dell'Ufficio e del suo ruolo, né comunicarle o divulgarle a terzi che non abbiano titolo per venirne a conoscenza;
- esercitare la propria responsabilità e autorità con equità, rispetto e moderazione, evitando qualsiasi esercizio del potere lesivo della dignità di dipendenti e collaboratori;
- prendere decisioni ed assumere rischi secondo logiche di sana e prudente gestione, assicurando l'utilizzo economico ed efficiente delle risorse nel rispetto della legge e della normativa interna, nonché il corretto utilizzo delle procedure e del sistema del controllo dei rischi; in particolare, ove chiamato a gestire il credito e le relazioni di affari in generale, dovrà farlo secondo le deleghe ricevute e salvaguardando in ogni caso il patrimonio aziendale;
- operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, utilizzando con scrupolo e responsabilità le risorse allo stesso affidate, evitandone utilizzi non consentiti o impropri che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque risultare in contrasto con l'interesse della Banca.

Con particolare riferimento all'utilizzo della posta elettronica e agli accessi alla rete Internet tramite strumenti elettronici (Personal Computer, etc...), il personale è tenuto ad attenersi a principi di diligenza, correttezza e buona fede ed alla normativa interna della Banca .

### **Condotta**

I comportamenti nei luoghi di lavoro debbono ispirarsi, oltre al rispetto della disciplina legislativa e regolamentare nonché della normativa interna, ai principi di onestà, integrità, moralità, lealtà e reciproca correttezza, nel massimo rispetto della dignità e personalità morale di ciascuno.

La Banca condanna fermamente ogni atto che possa configurarsi come violenza o molestia di genere sul luogo di lavoro.  
Eventuali segnalazioni di molestie o violenze vanno indirizzate all'Ufficio Risorse Umane e Comunicazione per la necessaria assistenza e sostegno a coloro che dovessero risultare vittime e per una tempestiva gestione del problema.

Tutto il Personale deve impegnarsi nel rifiuto di qualsiasi comportamento discriminatorio in relazione a sesso, orientamento sessuale, età, nazionalità, lingua, credo religioso, politico e militanza sindacale.  
Tutto il Personale deve adottare, nei rapporti con la concorrenza e con la clientela, azioni e comportamenti che rispettino rigorosamente le disposizioni legislative vigenti in materia, tenendo un comportamento ispirato alla professionalità, competenza, disponibilità, correttezza, cortesia e trasparenza.

### **Conflitto d'interessi**

I dipendenti e i collaboratori si impegnano, nell'esplicazione della propria attività di lavoro, a tenere una condotta costantemente uniformata agli imprescindibili principi di legalità e correttezza.  
Ogni dipendente\collaboratore deve evitare ogni situazione o attività personale che possa condurre a conflitti d'interesse, anche potenziali, con la Banca o che possa interferire con la capacità di assumere decisioni imparziali, nel migliore interesse della Banca.  
Ogni dipendente\collaboratore nell'esercizio delle sue mansioni, deve evitare di assumere decisioni e di svolgere attività contrarie o in conflitto, anche solo apparente, con gli interessi della Banca o comunque incompatibili con i propri doveri di dipendente/collaboratore, rifiutando nomine o incarichi incompatibili con la posizione di dipendenti/collaboratori di banca.  
Qualora sorga una situazione di conflitto di interessi, anche solo potenziale, deve esserne data immediata comunicazione al proprio superiore gerarchico, astenendosi dal compiere qualsiasi operazione, e/o all'Organismo di Vigilanza di cui al D.Lgs. 231/01.

### **Rapporti con l'esterno**

Al personale è fatto divieto di accettare l'offerta e/o la ricezione di regali, doni, denaro, pagamenti e omaggi a vario titolo.

A parziale deroga di quanto sopra stabilito, è ammessa l'offerta e la ricezione occasionale di omaggi, da e a favore di clienti e fornitori, potenziali o esistenti, e loro mandatari o rappresentanti, che si caratterizza per l'esiguità del loro valore, purché non eccedenti un valore massimo quantificabile in euro 150, o per il loro carattere puramente simbolico o perché volti a promuovere iniziative di carattere artistico (ad esempio la distribuzione di libri d'arte) o la *brand image*.

L'eventuale ricezione di omaggi/regali di importo superiore ad euro 150 prevede, invece, che il ricevente ne informi immediatamente il diretto Responsabile di Ufficio e/o l'Organismo di Vigilanza, i quali adotteranno le decisioni del caso circa l'accoglimento o meno dell'omaggio.  
Sono in ogni caso vietati dazioni, omaggi, benefici, atti di cortesia e di ospitalità da destinare alla clientela, tali da compromettere l'immagine della Banca e da poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un

trattamento di favore non legittimo e/o non in linea con le regole del mercato.

I dipendenti e/o i collaboratori devono astenersi dal promettere o far promettere a terzi, in qualunque caso e pur se soggetti a illecite pressioni, dazioni di somme di denaro o altre utilità in qualunque forma e modo, anche indiretto, per promuovere o favorire interessi della Banca.

Si richiamano con riferimento al presente ambito le Linee Guida Anticorruzione adottate dalla Banca.

### **Riservatezza delle informazioni e dei dati**

I dipendenti e/o collaboratori della Banca, con particolare riferimento a coloro che sono autorizzati a disporre e trattare dati personali soprattutto particolari e giudiziari ai sensi del Codice in materia di protezione di dati personali di cui al D.Lgs. 196/2003 e successivi aggiornamenti, debbono considerare la riservatezza quale principio-cardine dell'esercizio dell'attività bancaria, in quanto fondamentale per la reputazione della Banca e la fiducia che in quest'ultima ripone la clientela.

I dipendenti e/o collaboratori della Banca sono tenuti, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro o di collaborazione, a tutelare la riservatezza dei dati e delle informazioni con cui sono entrati in contatto.

È pertanto espressamente vietato comunicare, diffondere o fare uso improprio di dati, informazioni o notizie riservate riguardanti la clientela o soggetti terzi in genere coi quali la Banca intrattiene o è in procinto di intrattenere relazioni d'affari.

I dati personali possono essere resi noti solo nei riguardi di coloro i quali abbiano l'effettiva necessità di conoscerli per l'esercizio delle loro specifiche funzioni. Ogni soggetto che intrattiene rapporti con la Banca deve adottare ogni cura per evitare la indebita diffusione di tali dati e/o informazioni (tutela della *privacy*).

L'obbligo alla riservatezza dei dati e delle informazioni in genere di cui il dipendente e/o collaboratore della Banca può trovarsi in possesso, anche ai sensi della normativa prevista dal D.Lgs. 231/2001, assume un rilievo del tutto particolare anche nel caso in cui tali dati ed informazioni possano influenzare, se rese pubbliche, il prezzo di valori mobiliari ammessi alla negoziazione nei mercati regolamentati.

I dipendenti e/o collaboratori debbono inoltre essere pienamente consapevoli che è loro vietato effettuare operazioni di compravendita di titoli e di valori mobiliari in genere ovvero di altre operazioni, anche per interposta persona, ovvero consigliare il compimento di dette operazioni sfruttando dati ed informazioni riservate.

L'attività di comunicazione esterna (agli investitori ed alla comunità finanziaria) è riservata al *Management* della Banca. Tutti i destinatari del presente Codice Etico devono evitare comportamenti che possano favorire fenomeni di "*insider trading*".

Senza la preventiva autorizzazione del *Management* della Banca il Personale deve astenersi dal rilasciare ai rappresentanti di stampa, di altri mezzi di informazione e a qualsiasi terzo dichiarazioni, interviste o notizie riguardanti gli affari della Banca o la sua organizzazione.

In occasione di comunicazioni sociali effettuate dai soggetti autorizzati ai soci, ai creditori e ad ogni altro soggetto terzo, queste devono rispettare i criteri di veridicità, trasparenza e correttezza.

### **Tutela della reputazione e salvaguardia del patrimonio aziendale**

I Dipendenti della Banca devono mantenere un comportamento eticamente corretto nei rapporti con colleghi, clienti, debitori, fornitori, concorrenti, istituzioni pubbliche tutelando la reputazione e il patrimonio aziendale.

Il personale della Banca deve proteggere, custodire i valori e i beni che gli sono stati affidati e contribuire alla tutela del patrimonio aziendale; in particolare deve essere posta attenzione alla tutela e salvaguardia del patrimonio informativo acquisito anche mediante sistemi informatici.

Il personale non può utilizzare a suo vantaggio, o comunque a fini impropri, risorse, beni, o materiali della Banca.

Solution Bank si impegna a garantire adeguati livelli di sicurezza fisica e logica dell'*hardware* e del *software* e delle procedure di *back-up* dei dati, tra le quali l'identificazione dei soggetti autorizzati ad accedere al sistema e l'adozione di *password* personali di accesso.

Tutti gli utenti tutelano l'integrità delle apparecchiature e dei sistemi informatici interni, astenendosi dal porre in essere condotte che ne possano alterare in qualsiasi modo le funzionalità.

### **Tutela dell'Ambiente**

L'ambiente è un bene primario della comunità che Solution Bank vuole contribuire a salvaguardare.

I Destinatari sono tenuti al rispetto pieno e sostanziale delle prescrizioni legislative in materia ambientale. In tale ottica, essi devono valutare attentamente le conseguenze ambientali di ogni scelta compiuta nello svolgimento della propria attività lavorativa, sia in relazione al consumo di risorse e alla generazione di emissioni e rifiuti direttamente legati alla propria attività (impatti c.d. diretti), sia ad attività e comportamenti che gli stessi non controllano direttamente, in quanto posti in essere da soggetti terzi, clienti e fornitori, con i quali si relazionano (impatti c.d. indiretti). In virtù di quanto sopra riportato, i Destinatari interni sono tenuti a:

- gestire i rifiuti utilizzando i contenitori per la raccolta differenziata (carta, plastica, vetro, alluminio), il macero e i contenitori per la raccolta *toner*;
- prestare particolare attenzione ai rifiuti cosiddetti "pericolosi" (a titolo esemplificativo e non esaustivo:

*toner, tubi neon, impianti di condizionamento, computer e materiale elettronico in genere, ecc.);*

- accertarsi, prima di affidare rifiuti di qualsiasi tipo a persone terze, che tali persone siano in possesso delle necessarie autorizzazioni e che il loro intervento sia regolato da un contratto in essere con la Banca.

Solution Bank è pienamente consapevole che la propria politica creditizia e le decisioni di investimenti diretti, nonché quelle relative ai patrimoni gestiti per conto dei clienti, debbano tenere conto, tra gli altri, dei rischi socio-ambientali generati o subiti dalle attività oggetto di investimento o finanziamento, nonché della loro capacità di produrre valore sociale e/o ambientale oltre che economico.

A tal fine, nell'avviare relazioni commerciali con nuovi fornitori e nella gestione di quelle già in essere, è necessario evitare di finanziare attività volte alla produzione, commercializzazione o allo smaltimento illecito di prodotti inquinanti o pericolosi per l'ambiente e la salute e il finanziamento di attività e progetti con impatti ambientali e sociali negativi particolarmente rilevanti; in relazione a questo, Solution Bank si impegna a privilegiare i progetti ad alto valore sociale e ambientale per favorire la transizione verso un'economia equa e sostenibile;

Tutti i destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. Ogni Destinatario deve valutare attentamente le conseguenze ambientali di ogni comportamento adottato nel compimento della propria attività lavorativa, sia in relazione al consumo di risorse e alla produzione di emissioni e rifiuti (impatti diretti), sia in relazione ad attività e comportamenti posti in essere da soggetti terzi con i quali si relaziona in ragione della propria attività, ad esempio clienti e fornitori (impatti indiretti).

## 6. Rapporti verso l'esterno

### 6.1 Rapporti con la Clientela

La clientela costituisce la componente fondamentale del patrimonio aziendale: ad essa va attribuita la massima cura ed attenzione, con l'obiettivo costante di mantenerla fedele, incrementarne la base, soddisfare al meglio i suoi bisogni e le sue aspettative. Il soddisfacimento delle corrette esigenze della clientela rappresenta un dovere. Fin dai primi contatti, in un rapporto caratterizzato dalla massima trasparenza ed esaustività delle informazioni, va posto in evidenza al potenziale cliente che è politica della Banca instaurare relazioni dirette con la propria clientela, senza quindi da parte della clientela stessa alcun riconoscimento a terzi di somme o utilità di sorta a compenso o in occasione dell'accesso ai servizi della Banca. A tutti i Destinatari è tassativamente vietato richiedere alla clientela o a terzi, per sé o per altri, direttamente, in coordinamento o per il tramite di terzi, compensi di qualsiasi sorta che possano trovare correlazione con i servizi messi a disposizione della clientela. La Banca intrattiene relazioni d'affari con quei clienti che presentino idonei requisiti di serietà e affidabilità, personale e commerciale.

L'attività di sviluppo commerciale deve svolgersi nel rispetto di principi di correttezza e deontologia professionali, di corretti principi economici, nel regolare contesto di mercato ed in leale competizione con i concorrenti, con una costante osservanza delle norme di legge e dei regolamenti applicabili. I clienti di Solution Bank costituiscono la componente fondamentale del patrimonio aziendale, e ad essi sono dedicati la massima cura ed attenzione, con l'obiettivo costante di incrementarne il numero, soddisfarne al meglio i bisogni e le aspettative, creando un rapporto basato sulla fiducia reciproca.

I rapporti con la clientela sono improntati al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, dell'usura, della corruzione e volto al rispetto della trasparenza e della leale concorrenza, nonché delle disposizioni normative emanate dalle Autorità di Vigilanza.

La Banca manifesta una costante sensibilità e tensione alla salvaguardia della qualità della relazione con la clientela ed al suo continuo miglioramento, essendo questi prerequisiti indispensabili per il processo di creazione e distribuzione del valore.

La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i destinatari del Codice sono tenuti a seguire nei loro rapporti con la clientela.

I comportamenti assunti sono improntati al rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso dell'attività, nonché della vigente normativa in tema di *privacy*.

La Banca si impegna al mantenimento di elevati *standard* di qualità dei propri servizi e alla massimizzazione della soddisfazione della clientela. L'attività formativa, le procedure interne e le tecnologie informatiche utilizzate supportano queste finalità, anche attraverso un regolare monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione e fedeltà della clientela stessa.

La Banca opera, inoltre, nei confronti della clientela con la massima trasparenza; in particolare, è di basilare importanza fornire alla clientela informazioni circostanziate in tema di impegni reciprocamente assunti e di rischi eventualmente impliciti nella natura delle operazioni poste in essere.

Pur auspicando che i comportamenti descritti scongiurino qualsiasi possibilità di conflitto, la clientela potrà comunque rivolgere all'Ufficio Reclami ogni segnalazione di doglianza, che sarà gestita con la massima attenzione e celerità. In quest'ottica i reclami costituiscono un'opportunità di miglioramento per superare le conflittualità e recuperare la fiducia e la soddisfazione dei clienti.

La Banca non pone preclusioni di principio verso alcun cliente o categoria di clienti, fermo che la stessa non intrattiene relazioni, in modo diretto o indiretto, con aziende delle quali sia conosciuta o sospettata l'appartenenza ad organizzazioni criminali o comunque operanti al di fuori del perimetro di liceità giuridica.

La Banca è consapevole che nella valutazione degli investimenti e nella definizione dei prodotti bancari assumono una rilevanza crescente i criteri ESG, con l'obiettivo ultimo di promuovere uno sviluppo equo e sostenibile. Per questo Solution Bank mira, ove possibile, a offrire ai propri clienti la possibilità di scegliere prodotti che rispondano anche alle loro preferenze in materia di sostenibilità, al fine di attivare un circolo virtuoso tra impegno dell'azienda verso comportamenti sostenibili e progressiva sensibilizzazione dei clienti. La Banca, inoltre, integra i rischi climatici e ambientali in tutte le fasi del processo del credito, adeguando le relative politiche e procedure in linea con gli Orientamenti EBA in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti. Obiettivo di tale progettualità è tenere opportunamente in conto i rischi associati ai fattori ESG per la valutazione delle condizioni finanziarie dei mutuatari e, in particolare, del potenziale impatto dei fattori ambientali e del cambiamento climatico, sulla loro attività e sulla eventuale capacità di rimborso delle linee di credito erogate da Solution.

### 6.2 Rapporti con i fornitori

I medesimi principi che vengono applicati alle relazioni intrattenute con i clienti debbono caratterizzare i rapporti commerciali attivati dalla Banca con i propri fornitori.

Solution Bank, ai sensi delle disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2001, sceglie i propri fornitori valutandone onorabilità, correttezza e lealtà nella conduzione degli affari ed effettua l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi

tipo esclusivamente sulla base di valutazioni obiettive incentrate sulla competitività, qualità, utilità, prezzo, integrità, solidità, capacità di garantire un'efficace assistenza continuativa. I fornitori di servizi vengono selezionati valutando altresì la loro capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza, tenuto conto della natura del servizio offerto.

È fatto altresì divieto di favorire, nei processi di acquisto, fornitori, consulenti o collaboratori indicati dalla Pubblica Amministrazione, senza adeguata giustificazione, ovvero indicati da soggetti terzi dietro compensi in denaro o altra utilità.

### **6.3 Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

L'assunzione di impegni nei confronti della Pubblica Amministrazione è riservata alle funzioni aziendali preposte ed autorizzate, le quali sono tenute ad assolvere ai propri compiti con integrità, indipendenza e correttezza.

L'incarico a tali soggetti di operare in rappresentanza e/o nell'interesse della Società nei confronti della Pubblica Amministrazione è assegnato con procura notarile.

I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono altresì improntati alla massima collaborazione, dovendosi in ogni caso evitare di ostacolarne l'attività istituzionale, e sono intrattenuti preservando gli ambiti di reciproca indipendenza, evitando ogni azione o atteggiamento che possa essere interpretato quale tentativo di influenzarne impropriamente le decisioni.

In particolare, la Banca si impegna a collaborare con l'Autorità Giudiziaria e con gli Organi dalla stessa delegati, qualora siano svolte indagini nei suoi confronti ovvero della sua clientela.

Nello specifico, è vietato:

- esercitare pressioni, di qualsiasi natura, sulla persona chiamata a rendere dichiarazioni davanti all'Autorità Giudiziaria, al fine di indurla a tacere o a rendere dichiarazioni mendaci;
- aiutare chi abbia realizzato un fatto penalmente rilevante ad eludere le investigazioni dell'Autorità, o a sottrarsi alle ricerche di questa.

Sia nell'ambito delle comunicazioni e segnalazioni di tipo periodico, che dei rapporti di carattere specifico ed estemporaneo, la Banca garantisce la massima collaborazione, nonché la completezza e l'integrità delle notizie fornite e l'oggettività delle valutazioni effettuate, svolgendo tempestivamente gli adempimenti ad essa richiesti.

Con riferimento ai reati di cui agli artt. 24 e 25 del D.Lgs. 231/2001, è fatto divieto di promettere od offrire a pubblici ufficiali, o a dipendenti in genere della pubblica amministrazione o di pubbliche istituzioni, pagamenti o beni per promuovere o favorire gli interessi della Banca in sede di stipulazione ed erogazione di contratti, aggiudicazione e gestione delle autorizzazioni, attività ispettive, di controllo o nell'ambito di procedure giudiziarie.

Qualora un Destinatario riceva pressioni, condizionamenti, allusioni o richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte della Pubblica Amministrazione, ovvero da parte di persone fisiche o giuridiche che agiscono alle dipendenze o per conto della stessa Pubblica Amministrazione, deve immediatamente sospendere ogni rapporto con quest'ultima e informare per iscritto l'Organismo di Vigilanza.

Nei rapporti con interlocutori appartenenti alla Pubblica Amministrazione è fatto inoltre divieto di:

- esaminare o proporre opportunità di impiego di dipendenti della Pubblica Amministrazione (o parenti ed affini) e/o opportunità commerciali di qualsiasi altro genere che potrebbero avvantaggiarli;
- promettere o fornire la prestazione di consulenze;
- effettuare spese di rappresentanza ingiustificate e con finalità diverse dalla mera promozione dell'immagine aziendale;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare od ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una o entrambe le parti;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati dai dipendenti stessi della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad esempio concessione di finanziamenti agevolati; concessione di licenze, ecc.);
- esibire documenti falsi/dati falsi o alterati, sottrarre o omettere documenti, omettere informazioni dovute, al fine di orientare indebitamente a proprio favore le decisioni della Pubblica Amministrazione;
- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore nella valutazione tecnico-economica dei prodotti e servizi offerti/forniti, o influenzare indebitamente la decisione della Pubblica Amministrazione.

### **6.4 Rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo**

I rapporti con le Autorità di vigilanza e controllo, nazionali, comunitarie ed estere, sono ispirati al rispetto di principi di trasparenza e leale cooperazione.

Nello svolgimento sia delle comunicazioni e segnalazioni di tipo periodico quanto dei rapporti di carattere specifico Solution Bank garantisce la completezza e l'integrità delle notizie e l'oggettività delle valutazioni, assicurando la tempestività degli adempimenti richiesti, anche in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.Lgs. 231/01.

I rapporti sono improntati alla massima collaborazione, dovendo in ogni caso evitare di ostacolarne l'attività, e sono svolti preservando, nelle relazioni intrattenute con le stesse, corretti ambiti di reciproca indipendenza

evitando ogni azione o atteggiamento che possa essere interpretato quale tentativo di influenzarne impropriamente le decisioni.

### **6.5 Pubblicità e Promozione**

Solution Bank si impegna a sviluppare e a diffondere la cultura e i valori aziendali della Banca, sia all'interno che all'esterno.

#### **Pubblicità**

Le comunicazioni e le informazioni rese dalla Banca all'esterno devono essere oneste, veritiere, chiare, trasparenti, documentate e documentabili, conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

Le dichiarazioni rese per conto della Banca devono essere sottoposte alla preventiva autorizzazione dell'organo o funzione aziendale competente.

#### **Promozione**

La promozione della Banca rispetta i valori etici di cui al presente Codice Etico.

La Banca cura le informazioni pubblicate sul sito *web* istituzionale in modo da renderlo uno strumento completo, efficace ed in linea con le aspettative del mercato.

Solution Bank nell'attività di comunicazione verso l'esterno si ispira a criteri di deontologia professionale, rifiutando tecniche di vendita e promozione incomplete, reticenti o fuorvianti nei contenuti.

È da ritenersi assolutamente vietata la corresponsione di compensi, comunque configurata, finalizzata all'ottenimento di vantaggi o favoritismi di qualsiasi natura da parte della clientela.

I rapporti con la stampa e con altri mezzi di comunicazione di massa, ivi compresi i *social network*, sono riservati alla Funzione Risorse Umane.

Le dichiarazioni rese per conto della Banca devono essere sottoposte alla preventiva autorizzazione della Funzione aziendale competente.

In occasione delle festività di fine anno il *Management* valuta, di volta in volta, l'opportunità, in base a principi di correttezza ed adeguatezza, di omaggiare (con *gadgets* di modico valore) la propria clientela e gli esponenti di istituzioni ed enti.

## 7. Meccanismi di attuazione e controllo

### 7.1 Strumenti per l'applicazione del Codice Etico di Solution Bank e la relativa attività di vigilanza

Ogni struttura aziendale presidia e garantisce l'aderenza delle proprie azioni e attività ai principi e valori del presente Codice Etico.

L'Organismo di Vigilanza, nominato a norma degli artt. 6 e 7 del D.Lgs. 231/200101, ha il compito di promuovere l'osservanza del presente Codice Etico e di vigilare sul rispetto dei contenuti dello stesso. In particolare, i compiti ad esso attribuiti, fermo restando quanto previsto nel "Regolamento dell'Organismo di Vigilanza", sono i seguenti:

- controllare il rispetto del Codice Etico, nell'ottica di ridurre il pericolo della commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001;
- formulare le proprie osservazioni in merito alle presunte violazioni del Codice Etico di cui venga a conoscenza, segnalando agli organi aziendali competenti le infrazioni eventualmente riscontrate;
- svolgere una funzione consultiva e propositiva affinché le attività di Solution Bank si sviluppino alla luce dei criteri di eticità e correttezza;
- effettuare un *reporting* periodico al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale sull'attività svolta dall'Organismo di Vigilanza e sulle problematiche connesse all'attuazione del Modello Organizzativo ed altresì del Codice Etico.

### 7.2 Segnalazioni

Qualsiasi situazione che violi in parte o completamente il presente Codice Etico e in generale qualsiasi situazione o comportamento di cui sia a conoscenza che possa, in qualche modo, integrare una fattispecie delittuosa va segnalata dal dipendente immediatamente e per iscritto all'Organismo di Vigilanza. Le segnalazioni dovranno circostanziare le supposte condotte illecite e dovranno essere fondate su elementi di fatto precisi e concordanti.

Tutte le segnalazioni pervenute aventi ad oggetto condotte illecite o violazioni del presente Codice Etico sono trattate nel rispetto della riservatezza dell'identità del segnalante, purché effettuate in buona fede secondo criteri di determinatezza e precisione.

In caso di segnalazioni dei dipendenti al proprio Responsabile e /o all'Ufficio Risorse Umane e Comunicazione, il Responsabile, a sua volta, informerà l'Organismo di Vigilanza.

Il segnalante può alternativamente ricorrere ad una delle seguenti opzioni di trasmissione:

- inviare una e-mail all'apposito indirizzo di posta elettronica **whistleblowing@solution.bank**;
- utilizzare lo specifico applicativo informatico SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING, adottato dalla Banca in conformità all'aggiornamento di novembre 2017 (ex. art. 6 D.Lgs 231/2001);
- inviare lettera raccomandata all'indirizzo della sede legale della Banca, all'attenzione del soggetto preposto alla ricezione, esame e valutazione della segnalazione (il Presidente dell'Organismo di Vigilanza 231/2001);
- verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata al soggetto preposto alla ricezione della segnalazione e da questo riportata a verbale.

Il processo di segnalazione può prevedere che le informazioni sull'identità del segnalante siano trattate in forma anonima e può prevedere inoltre che, quando richiesto dal segnalante, le informazioni oggetto di segnalazione siano portate a conoscenza degli organi aziendali assicurando l'anonimato del segnalante. Gli obblighi di riservatezza non trovano applicazione quando le informazioni richieste sono necessarie per le indagini o in presenza di procedimenti avviati dall'autorità giudiziaria in seguito alla segnalazione.

In tale contesto la Banca non tollera atti diretti o indiretti di ritorsione, discriminazione e penalizzazione per motivi collegati, direttamente o indirettamente, a segnalazioni che siano state effettuate in buona fede.