

Codice etico

Banca Popolare dell'Alto Adige

Società per azioni

Sede legale e direzione generale a Bolzano

ABI 05856

Codice fiscale, partita IVA e Registro Imprese Bolzano 00129730214

www.volksbank.it

Codice Etico e principi di condotta

Questo Codice Etico riporta i valori in cui crede Banca Popolare dell'Alto Adige · Südtiroler Volksbank (di seguito “**Volksbank**”) e i principi di condotta che da tali valori discendono e che la Banca si impegna ad applicare. Il Codice è adottato da tutte le società del Gruppo Banca Popolare dell'Alto Adige quale strumento di autodisciplina di riferimento nelle decisioni aziendali e nelle pratiche relazionali con i portatori di interesse nelle attività del Gruppo.

Il Codice Etico:

- è il sistema di riferimento della condotta professionale in Volksbank. Agli esponenti aziendali (i componenti del Consiglio di amministrazione e del Collegio sindacale), al personale dipendente e ai collaboratori esterni è fatto obbligo di conoscere e mantenere vivi i valori e i principi in esso indicati;
- è la linea-guida per la redazione del [Modello Organizzativo](#), adottato dalla Banca ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231. Il Codice Etico e il Modello Organizzativo costituiscono il sistema normativo di riferimento per la prevenzione di condotte illecite nell'interesse o a vantaggio della Banca;
- è il sistema di riferimento per l'integrazione volontaria di considerazioni di responsabilità sociale e ambientale nelle strategie aziendali, nei processi di produzione e nelle relazioni professionali. La Banca pubblica, ai sensi del decreto legislativo 30 dicembre 2016, n. 254, la [Dichiarazione non finanziaria](#) che riporta, secondo il modello di rendicontazione Global Reporting Initiative Standards, l'impronta delle scelte aziendali su ambiente, capitale umano e aspetti di governo societario.

Questo Codice Etico è stato approvato dal Consiglio di amministrazione in data 11 febbraio 2022.

Il Codice è pubblicato sul sito www.volksbank.it e nella intranet aziendale ed è consegnato a ciascun esponente aziendale, dipendente e collaboratore esterno, rispettivamente, alla nomina, all'assunzione o all'avvio del rapporto di collaborazione.

Per segnalare eventuali inosservanze del Codice Etico, gli interessati scrivono a codice.etico@volksbank.it. Il responsabile della funzione di Compliance riceve le segnalazioni e risponde, sentite le strutture interessate nel rispetto della riservatezza, fatti salvi gli obblighi di legge.

Per le persone in Volksbank la segnalazione è doverosa e può essere assolta, in alternativa alla modalità e-mail indicata qui sopra, in via gerarchica oppure in forma anonima con le garanzie della procedura di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing).

I segnalanti in buona fede sono garantiti da ritorsione, discriminazione o penalizzazione.

Sommario

Introduzione.....	4
Perché un Codice Etico	4
A chi si applica il Codice Etico	4
I nostri valori	6
La Mission.....	6
I valori di riferimento.....	7
I nostri principi di condotta	8
Principi generali	8
Principi di condotta nelle relazioni con i clienti.....	13
Principi di condotta nelle relazioni con gli azionisti	16
Principi di condotta nella relazione con i collaboratori.....	17
Principi di condotta nelle relazioni con i partner commerciali e con i fornitori.....	20
Principi di condotta nei confronti dell'ambiente.....	20
Principi di condotta nella relazione con la comunità	21
Attuazione e governo del Codice Etico	22
Adozione e diffusione.....	22
Governo	23
Interventi correttivi	23

Introduzione

Perché un Codice Etico

Il modo in cui ci comportiamo influenza la fiducia che le persone hanno in Volksbank e condiziona il profilo di rischio della Banca. Per questo è importante che ognuno di noi si rapporti con competenza professionale e integrità personale con i colleghi, i clienti e le altre persone con le quali entra in relazione nello svolgimento del proprio lavoro.

Il Codice Etico esprime i valori e i principi di condotta secondo i quali dobbiamo agire. Il Codice costituisce il fondamento della cultura d'impresa Volksbank ed è documento di governo di primo livello della Banca.

Framework di etica professionale, il Codice è comportamento atteso in Volksbank, è impegno di condotta di ognuno di noi ed è norma morale nella riflessione sugli effetti sociali e ambientali della nostra attività d'impresa¹: l'ascolto degli interessi e il loro bilanciamento rispetto alle strategie aziendali devono orientarsi sempre ai valori e ai principi indicati in questo Codice.

A chi si applica il Codice Etico

Il Codice Etico si applica a tutte le persone che lavorano in Volksbank: al personale dipendente, ai collaboratori a contratto e agli esponenti aziendali (di seguito, insieme, le **"Persone in Volksbank"**).

Siamo tenuti ad aiutarci l'un l'altro a seguire i principi indicati da questo Codice, dando esempio di condotta conforme poiché l'etica professionale - che riflette sempre anche il nostro personale canone morale - si «apprende» dai modelli vissuti di cultura d'impresa.

Gli esponenti aziendali, i dirigenti e i responsabili delle Unità Organizzative devono essere modelli virtuosi di cultura d'impresa e promuovere nelle rispettive aree di responsabilità – di parola e di fatto – decisioni e comportamenti in linea con il sano governo della Banca e con i valori e i principi di condotta del presente Codice. I responsabili delle Unità Organizzative, a tal riguardo, per le persone che coordinano:

- verificano che tutti comprendano la lettera e la finalità del Codice Etico;
- sollecitano la fruizione delle necessarie attività per sostenere la convergenza dei comportamenti individuali verso i valori e i principi di condotta enunciati dal Codice;
- creano un ambiente di lavoro aperto ai valori e ai principi di condotta indicati dal Codice Etico e nel quale tutti si sentano liberi di portare in evidenza le condotte ad esso contrarie;

¹ La "responsabilità sociale d'impresa" concerne il contributo ESG (Environment, Social, Governance – ambiente, sociale, governo societario) che l'impresa mette in atto senza obbligo di legge.

- esercitano la supervisione della condotta per assicurare la regolare applicazione del Codice e garantiscono che le persone che segnalano comportamenti di inosservanza non subiscano intimidazioni e ritorsioni.

I nostri valori

La Mission

Siamo qui per servire al meglio il cliente.

Forniamo servizi bancari e finanziari di qualità, offriamo soluzioni flessibili e diamo valore al tempo del cliente.

Mettiamo professionalità e passione nel nostro lavoro e abbiamo l'ambizione di migliorare sempre per essere vicini alle esigenze delle persone e delle imprese nelle comunità in cui operiamo.

Diamo un contributo significativo all'economia locale e siamo consapevoli che le nostre scelte hanno effetti importanti sul benessere delle persone: per questo, perseguiamo risultati economici e finanziari sostenibili e di valore in termini di soddisfazione dei clienti e degli azionisti, di senso di appartenenza dei collaboratori, di utilizzo responsabile delle risorse, di rispetto del capitale sociale di comunità.

Volksbank è la Banca regionale vicina alle persone e alle imprese:

- **lungimirante**
Prendiamo decisioni in modo responsabile e indipendente e concentriamo le nostre azioni sulle esigenze del futuro.
- **presente**
Ci piace interagire con le persone, conosciamo le esigenze dei nostri clienti e diamo grande importanza alle relazioni a lungo termine, sicure e affidabili.
- **dinamica**
Siamo pragmatici, troviamo soluzioni personalizzate per il cliente, con rispetto, competenza e professionalità.

I valori di riferimento

Vogliamo conseguire risultati solidi nel tempo, sul piano economico e finanziario e sostenibili per i soggetti che hanno una posta in gioco nella nostra attività, costruiti sulla fiducia delle persone e basati sui seguenti valori:

Integrità

Perseguiamo i nostri obiettivi con onestà, correttezza e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto della normativa, dell'etica professionale e dello spirito degli accordi sottoscritti.

Trasparenza

Operiamo con trasparenza – delle regole, di comunicazione, di condotta – per consentire alle nostre controparti di decidere in autonomia, in modo informato e consapevole.

Qualità

Cerchiamo di migliorare sempre, guardando ai cambiamenti di contesto come occasione per imparare. Appliciamo il merito – che per noi è sapere, metodo e competenza relazionale – per ridisegnare la catena del valore dei prodotti e servizi sulle nuove abitudini delle famiglie e delle imprese e sulle opportunità di innovazione tecnologica e transizione digitale.

Valore della persona

Orientiamo la nostra condotta al principio di dignità della persona. Adottiamo atteggiamenti e comportamenti di inclusione e di pari opportunità, nel pieno e sostanziale rispetto delle diversità di genere, orientamento e identità sessuale, provenienza, cultura e lingua, ceto sociale, età, diversa abilità, appartenenza politica e sindacale, religione.

Rapporto con il territorio

Perseguiamo rapporti di fiducia, stretti e duraturi con le comunità locali nelle quali operiamo e non perdiamo mai di vista i legittimi interessi che le persone hanno nei confronti di quello che facciamo. Promuoviamo lo sviluppo del territorio e vogliamo essere parte attiva di una crescita, stabile nel tempo, in termini di valore economico dall'influsso positivo, sulla società e sull'ambiente naturale.

Responsabilità nell'utilizzo delle risorse

Coltiviamo la consapevolezza degli effetti sociali e ambientali delle nostre scelte: promuoviamo un utilizzo responsabile delle risorse, cercando di evitare spreco ed esibizione, perseguiamo una migliore tutela dell'ambiente naturale, privilegiando scelte sostenibili nel tempo e sollecitando comportamenti virtuosi.

I nostri principi di condotta

Principi generali

Diritti umani universali

Volksbank condivide i principi in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione, sostenuti dal Global Compact delle Nazioni Unite con riferimento alla [i.] Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (ONU - Organizzazione delle Nazioni Unite), [ii.] alle Dichiarazioni sui principi e diritti fondamentali nel lavoro (ILO - International Labour Office), [iii] alla Convenzione ONU contro la corruzione e [iv.] ai trattati ambientali internazionali (UNFCCC - United Nations Framework Convention on Climate Change), volti a promuovere un quadro economico, sociale e ambientale sostenibile² che garantisca a tutti l'opportunità di partecipare ai benefici³.

L'impegno morale di Volksbank di adottare strategie e politiche rispettose della responsabilità sociale d'impresa e di sostenibilità ambientale, poggia sui principi indicati dal UN Global Compact.

Conformità alle norme

Volksbank esige dagli esponenti aziendali, dal personale dipendente e dal personale a contratto il rispetto della normativa di legge, regolamentare e aziendale applicabile all'esercizio, da parte di ciascuno, del proprio mandato o lavoro in Banca. Non sono accettabili violazioni o inosservanze di legge, delle disposizioni di vigilanza e delle autorità, dello statuto sociale, dei regolamenti e politiche aziendali e delle istruzioni di servizio. Qualsiasi violazione o inosservanza è gestita in conformità alle procedure previste dalla normativa e dalle procedure della Banca e può comportare una responsabilità ai sensi del diritto del lavoro, del diritto civile e del diritto penale.

Le Persone in Volksbank:

- sono tenute a conoscere e rispettare la normativa esterna e aziendale interna applicabile al loro lavoro o mandato;
- conoscono le procedure per segnalare le violazioni della normativa esterna e aziendale interna e qualsiasi sospetta attività illecita;
- sono tenute a completare i moduli di formazione e follow up professionali predisposti dalla Banca;
- chiedono supporto all'Unità Organizzativa specializzata o alla funzione di Compliance in caso di incertezza.

² Secondo il principio per cui, una attività che produce valore economico può essere sostenibile solo se non distrugge contemporaneamente valore sociale o ambientale.

³ Per approfondire: <https://www.globalcompactnetwork.org/it/il-global-compact-ita/i-dieci-principi/introduzione.html>

Comunicazione aziendale

Tutte le comunicazioni fatte per conto di Volksbank devono essere accurate e conformi alla normativa applicabile e devono mirare a proteggere e a valorizzare l'immagine della Banca e la sua reputazione.

Le Persone in Volksbank:

- usano il nome e l'immagine del marchio in linea con la politica aziendale di brand, con rispetto e in buona fede;
- usano un linguaggio semplice, preciso e adeguato al contesto per descrivere i prodotti e i servizi, evitando acronimi e tecnicismi estranei all'ordinaria esperienza degli stakeholder;
- non rilasciano dichiarazioni non autorizzate ai media a nome di Volksbank e del Gruppo.

Trasparenza verso il Mercato

Volksbank adempie alla comunicazione finanziaria verso il Mercato, nel pieno rispetto della normativa, con l'obiettivo di garantire parità di informazione price sensitive a tutti gli azionisti e di fornire agli interlocutori a vario titolo interessati, un'informazione corretta sull'andamento della Banca. La diffusione avviene su www.emarketstorage.com, il canale di comunicazione autorizzato dall'Autorità per la vigilanza dei mercati finanziari (Consob) e sul sito internet della Banca. La divulgazione delle comunicazioni rese pubbliche è replicata su altri canali per ottimizzarne la pervasività. Fintantoché non sia stata resa informativa al Mercato, le Persone in Volksbank mantengono il più stretto riserbo sulle informazioni che possono avere effetto sulla formazione del prezzo di scambio degli strumenti finanziari della Banca (le c.d. "Informazioni privilegiate"). Le Persone in Volksbank che operano in strumenti finanziari, sia per eseguire gli ordini del cliente e sia per operazioni personali, seguono le regole a presidio della trasparenza e della integrità del mercato. La manipolazione del mercato (attraverso l'alterazione significativa del prezzo degli strumenti finanziari) e l'abuso di Informazione privilegiata (attraverso l'ottenimento di un vantaggio, per sé o per terzi, dalle Informazioni privilegiate) sono reato grave.

Le Persone in Volksbank che hanno accesso a Informazioni privilegiate; nonché Le Persone in Volksbank che operano in strumenti finanziari:

- sono tenute a conoscere la normativa Consob sulla Trasparenza del mercato e la disciplina interna in materia di "Informazioni riservate"⁴ e "Informazioni privilegiate"⁵;
- hanno cura di raccogliere, creare, conservare e utilizzare dati e documenti riservati esclusivamente per motivi di lavoro ("need to know") e adoperano la massima accortezza per impedire accessi e utilizzi impropri;

⁴ È considerata "riservata" qualunque notizia di carattere confidenziale inerente alla Banca o al Gruppo, di cui si venga a conoscenza in ragione della propria funzione.

⁵ Sono considerate "privilegiate" le informazioni non rese pubblicamente disponibili e con [...le quali un investitore ragionevole, se le possedesse, presumibilmente orienterebbe le decisioni di investimento in quanto potrebbe trarre conclusioni sul loro] possibile effetto sul prezzo delle azioni o di altri strumenti finanziari della Banca.

- condividono dati e documenti riservati, anche all'interno della Banca, solo con le persone legittimate a ottenerli ("need to know");
- non utilizzano Informazioni riservate a proprio vantaggio né per favorire persone terze;
- non utilizzano Informazioni privilegiate per influenzare l'andamento del mercato e non utilizzano Informazioni privilegiate per eseguire ordini dei clienti o per effettuare operazioni proprie in strumenti finanziari;
- svolgono le operazioni personali in strumenti finanziari in modo responsabile e ragionevole;
- chiedono supporto all'Unità Organizzativa specializzata o alla funzione di Compliance in caso di incertezza.

Contrasto al conflitto d'interesse

Volksbank esige la massima trasparenza dei comportamenti aziendali e predispone i presidi di gestione degli interessi (da relazioni personali strette, cariche sociali o partecipazioni in società terze, rapporti commerciali ecc.) delle Persone in Volksbank che prendono decisioni per conto della Banca, per evitare situazioni di influenza e assicurare condizioni e prezzi "di mercato" a tutte le controparti. Altri conflitti di interesse (ad es. da obiettivi di business nelle operazioni sul capitale proprio) possono sorgere e avverso i quali la Banca predispone i necessari presidi di trasparenza di condotta.

Le Persone in Volksbank che prendono decisioni per conto della Banca o che istruiscono le pratiche per i decisori:

- sono tenute a conoscere il regolamento aziendale per la gestione delle operazioni con Parti correlate e Soggetti collegati;
- chiedono supporto all'Unità Organizzativa specializzata o alla funzione di Compliance in caso di incertezza.

Le Persone in Volksbank che prendono decisioni per conto della Banca:

- devono segnalare gli interessi propri e per conto di terzi secondo le procedure di presidio dei conflitti d'interesse adottate dalla Banca.

Le Persone in Volksbank:

- dichiarano eventuali situazioni private o impegni professionali al di fuori della Banca, che possano mettere in discussione la loro integrità e lealtà nei confronti della Banca.

Contrasto alla corruzione

Volksbank non tollera atti di concussione e corruzione, vale a dire richiedere, accettare, offrire pagamenti o altre utilità illegali a pubblici ufficiali, clienti, collaboratori o chiunque altro. Le Persone in Volksbank non possono accettare, per sé o per altri, doni e vantaggi che compromettano la propria indipendenza di giudizio - ovvero che possano indurre un terzo informato, ragionevole e in buona fede, a presumere la mancanza di indipendenza - negli atti e nelle decisioni per conto della Banca. Donazioni, sponsorizzazioni, offerte di collaborazione e omaggi fatti dalla Banca a terze parti non devono essere utilizzati per

esercitare un'influenza indebita.

Le Persone in Volksbank:

- conoscono la normativa anticorruzione nella versione aggiornata tempo per tempo;
- operano con imparzialità, correttezza e trasparenza; non accettano e non concedono trattamenti di favore;
- segnalano alla funzione di Compliance i doni e vantaggi ottenuti da clienti, partner commerciali, fornitori e altri portatori di interesse nelle operazioni della Banca, per le determinazioni, da parte di quest'ultima, ai fini del presidio dei conflitti d'interesse (rilevano le liberalità il cui presumibile valore ecceda i centocinquanta (150) euro). Omaggi e gadget di valore trascurabile, non sono soggetti a segnalazione laddove riportanti il marchio/logo del donante;
- segnalano i comportamenti contrari alla legge o ai principi del Codice Etico in via gerarchica oppure, in alternativa, utilizzando la procedura di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing);
- rendono trasparenti le situazioni personali che un terzo, ragionevole e informato, potrebbe ritenere in conflitto.

Contrasto al riciclaggio di denaro, al finanziamento del terrorismo

Volksbank non tollera operazioni di riciclaggio di denaro e atti di finanziamento del terrorismo e ha posto in atto i presidi e le procedure di contrasto richiesti dalla normativa. Riciclare denaro e finanziare il terrorismo sono reati molto gravi e dall'alto costo sociale.

Le Persone in Volksbank:

- conoscono la normativa, le linee guida stabilite dalle autorità di vigilanza e di controllo e le procedure aziendali di contrasto al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo e completano, tempo per tempo, la formazione obbligatoria in materia di antiriciclaggio e crimini finanziari;
- applicano le direttive di adeguata verifica secondo le vigenti politiche e procedure aziendali interne;
- segnalano le attività sospette seguendo l'apposita procedura aziendale, previa scrupolosa valutazione delle informazioni disponibili;
- agevolano le indagini sui soggetti sospettati di riciclare denaro o di finanziare il terrorismo, mantenendo l'assoluto riserbo nei confronti dei sospettati e nei confronti delle persone estranee alla segnalazione.

Affari fiscali

Volksbank non fornisce consulenza e assistenza fiscale. La Banca non offre prodotti o servizi che mirano a ridurre le tasse o agevolare meccanismi finalizzati all'elusione o evasione fiscale.

Le Persone in Volksbank:

- si astengono dal prestare supporto ai clienti funzionale all'elusione e all'evasione fiscale;

- segnalano il sospetto che una Persona in Volksbank abbia supportato un cliente in fattispecie riconducibili all'evasione o all'elusione fiscale, in via gerarchica o seguendo la procedura di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing).

Concorrenza

Volksbank compete lealmente sul mercato, in conformità alla normativa Antitrust. La Banca stabilisce la propria strategia commerciale e politica di prezzi e agisce indipendentemente dai concorrenti.

Le Persone in Volksbank:

- non condividono con la concorrenza informazioni non rese pubblicamente disponibili, di strategia commerciale e di politica dei prezzi.

Protezione dei dati e cybersecurity

Volksbank ha accesso a, produce e processa grandi quantità di dati e informazioni su clienti, dipendenti e fornitori. È responsabilità di tutte le Persone in Volksbank osservare la normativa sulla privacy e proteggere i dati in possesso della Banca da accessi non intenzionali o non autorizzati e garantire che essi non vengano persi, distrutti o danneggiati in alcun modo.

Le Persone in Volksbank:

- rispettano le Politiche aziendali di protezione dei dati e cybersecurity e completano tempo per tempo i moduli di formazione e aggiornamento predisposti in materia dalla Banca;
- sono consapevoli che esiste un rischio reale che i dati possano essere rubati o manipolati e adottano tutte le precauzioni necessarie per contrastare potenziali danni:
 - utilizzando i sistemi informatici della Banca per soli fini di attività di Volksbank;
 - usando esclusivamente canali sicuri e autorizzati per condividere dati e informazioni aziendali.
- mantengono segregate le password di accesso, non fanno accedere colleghi e persone terze al sistema informatico in dotazione e lo bloccano quando si allontanano dalla postazione di lavoro, anche solo per poco tempo;
- procedono a raccolta, conservazione e utilizzo di dati personali esclusivamente per motivi legalmente riconosciuti (need to know) e osservano la normativa sulla privacy;
- osservano nella raccolta dei dati personali l'assoluta trasparenza di informazione sui diritti alla privacy, sulle modalità di trattamento dei dati personali e sui relativi diritti della persona;
- non accedono a dati su dipendenti, esponenti aziendali, clienti, fornitori e altre controparti quando
- ciò non è necessario per lo svolgimento del loro lavoro o incarico (need to know);
- condividono dati aziendali riservati, anche all'interno della Banca, solo con persone legittimate a ottenerli (need to know);

- sono vincolati alla riservatezza dei dati personali e delle informazioni su clienti, dipendenti e fornitori nonché alla riservatezza dei dati in possesso della Banca, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro o del mandato in Volksbank.

Impegno delle persone in Volksbank

La Banca chiede alle Persone in Volksbank di orientare i comportamenti individuali ai valori e principi espressi in questo Codice Etico **per promuovere a tutti i livelli dell'organizzazione una prudente cultura del rischio e per consolidare la reputazione della Banca e il suo capitale di fiducia.**

La Banca promuove al proprio interno e nelle società del Gruppo Banca Popolare dell'Alto Adige, anche ai fini della loro adesione, comportamenti coerenti con i valori e i principi di questo Codice Etico nel generale contesto di gestione del rischio di condotta (conduct risk).

Principi di condotta nelle relazioni con i clienti

Ascolto e dialogo

Siamo convinti che ascolto e dialogo ci consentano di consolidare la relazione di fiducia con il cliente e di rispondere in termini di qualità ed efficienza di servizio alle sue esigenze. In tutto quello che facciamo, il cliente è al centro della nostra attenzione.

- Ci rivolgiamo a tutti i clienti con cortesia e rispetto e ci comportiamo nei loro confronti con diligenza professionale, integrità personale e responsabilità, nel pieno e sostanziale rispetto della normativa e delle procedure aziendali; lavoriamo in modo strutturato, professionale e informato;
- identifichiamo chiaramente contenuti di pubblicità e comunicazione commerciale e non utilizziamo testi e immagini che si riferiscono a stereotipi su genere, relazioni personali, religione, etnie;
- rispondiamo in modo puntuale e tempestivo con un linguaggio consono al canale di comunicazione; per le richieste che non possono essere eseguite subito, confermiamo al cliente la ricezione del messaggio e indichiamo i tempi di evasione;
- valutiamo con la dovuta serietà le osservazioni del cliente e diamo riscontro ai reclami in modo
- imparziale e tempestivo, mirando a una risoluzione sostanziale e non meramente formale delle controversie;
- siamo consapevoli che, affidandoci i loro dati e i loro beni, le persone si fidano di noi e che le
- nostre decisioni influenzano direttamente la loro qualità della vita. Pertanto:
 - è nostra responsabilità proteggere gli interessi del cliente nel rispetto della normativa che disciplina il rapporto;

- collaboriamo con le altre Unità Organizzative della Banca per una migliore visione d'insieme e per trovare le soluzioni più vicine alle esigenze del cliente;
- non diamo una falsa rappresentazione dei prodotti e servizi e non cerchiamo di vendere prodotti e servizi che il cliente non vuole o di cui non ha bisogno;
- offriamo un servizio di supporto - disponibile, preparato ed efficiente - ai prodotti acquistati dal cliente;
- trattiamo i dati personali e le informazioni sul cliente e sul rapporto con la Banca con riservatezza e non li riveliamo, anche internamente alla Banca, senza legittimazione o consenso scritto;
- non forniamo trattamenti preferenziali ad alcun cliente a discapito di altri.
- attiviamo strumenti sistematici per la rilevazione della soddisfazione dei clienti;
- incoraggiamo il dialogo ed il confronto con i clienti (stakeholder engagement).

Trasparenza

Siamo convinti che la fiducia del cliente vada fondata sulla correttezza, completezza e comprensibilità delle informazioni che gli diamo. Mettiamo il cliente in condizione di comprendere sempre le caratteristiche, i rischi e i costi dei prodotti e servizi che offriamo, di poter fare confronti con prodotti e servizi analoghi e di conoscere i propri diritti.

- Usiamo un linguaggio semplice e preciso per descrivere i prodotti e i servizi, evitando acronimi e tecnicismi estranei all'ordinaria esperienza del cliente;
- utilizziamo contratti scritti in un linguaggio chiaro, leggibile e comprensibile e, su richiesta, in provincia di Bolzano, in lingua tedesca; forniamo un'informativa pertinente e completa – su caratteristiche, rischi, termini e condizioni, costi e diritti del cliente – per ridurre possibili equivoci e ambiguità, non inseriamo termini contrattuali iniqui e comunichiamo tempestivamente le modifiche al contratto e alle condizioni contrattuali;
- siamo consapevoli di svolgere un ruolo fondamentale nell'assistenza agli investimenti:
 - nell'offerta di prodotti finanziari, identifichiamo accuratamente, insieme al cliente, il profilo di rischio coerente rispetto alla situazione specifica del cliente e alle sue preferenze;
 - non facciamo promesse e non garantiamo risultati futuri o rendimenti degli investimenti, tranne nei casi in cui questi siano definiti da contratto;
 - non usiamo nella consulenza informazioni di carattere pubblicitario che non siano chiaramente e inequivocabilmente contrassegnate come tali;
- utilizziamo tutti i canali di comunicazione e interazione disponibili per favorire la transizione digitale e l'utilizzo da parte del cliente anche di canali alternativi a quello tradizionalmente costituito dalla rete delle filiali;
- curiamo i percorsi logici di navigazione del sito internet e favoriamo l'uso del sito da parte del cliente.
- rendiamo espliciti i diritti del cliente e le sedi di composizione delle contestazioni.

Equità e pari opportunità

Siamo convinti che alla domanda di maggiore attenzione al benessere sociale e ambientale nella produzione della ricchezza debba corrispondere un adeguato investimento nel capitale umano, in tutta la sua potenziale capacità di creare valore

sostenibile. Investiamo nel merito perché, per esprimersi, il merito ha bisogno di avere credito.

- Accogliamo i nostri clienti senza distinzione in base a provenienza geografica e appartenenza culturale;
- valutiamo l'affidabilità creditizia dei nostri clienti senza attribuire al profilo di rischio alcuna diversa valutazione in base al genere;
- moduliamo la nostra offerta di servizi bancari e adottiamo una politica dei prezzi in linea con la qualità del servizio, per dare risposta alla domanda di tutte le famiglie e imprese sul territorio;
- incontriamo i nostri clienti in ambienti di filiale inclusivi, privi di barriere architettoniche e sviluppiamo l'omnicanalità e piattaforme di interazione evolute per favorire le nuove abitudini di comunicazione e la fruizione dei nostri servizi.

Sostegno alle economie locali

Siamo convinti del potenziale delle economie locali. Sosteniamo i progetti delle piccole e medie imprese e delle famiglie. Crediamo possibile una crescita economica sostenibile sul piano sociale e ambientale, che garantisca a tutti l'opportunità di partecipare ai benefici - e lo crede la grande parte dei nostri clienti: insieme promuoviamo il territorio.

- Siamo in dialogo con le piccole e medie imprese e con le famiglie: sulle loro esigenze definiamo risposte puntuali con un'offerta adeguata e un servizio semplice e veloce;
- sosteniamo le imprese meritevoli e dotate di progettualità, anche nei momenti di difficoltà;
- siamo partner per la promozione e lo sviluppo di imprese con idee e progetti convincenti, dall'alto potenziale di innovazione;
- favoriamo la crescita di un nuovo tessuto imprenditoriale, impegnato a realizzare il proprio potenziale di performance economica mediante la creazione di valore ESG;
- teniamo conto nella nostra politica del credito del rischio socio-ambientale e di transizione;
- non supportiamo attività economiche e imprese che violano i diritti fondamentali della persona, che procurano danno grave alla salute delle persone od ostacolano il loro sviluppo, che possono mettere a rischio la convivenza pacifica, che ledono gravemente l'ambiente.

Salute e sicurezza

Siamo convinti che la tutela della salute dei clienti e la protezione dei loro beni e delle loro informazioni sia, prima ancora di un obbligo legale, elemento costitutivo del nostro rapporto di fiducia.

- Tuteliamo la salute dei clienti e dei collaboratori della Banca, osservando le disposizioni di sicurezza e igiene per l'accesso alle filiali e alle aree self-service;
- ci adoperiamo per la protezione dei valori e dei beni dei clienti, dei dati e delle informazioni di rapporto, dei processi organizzativi interni e dei sistemi informatici,

per assicurare sempre la riservatezza e correttezza dei servizi e la continuità operativa.

Principi di condotta nelle relazioni con gli azionisti

Buon governo e tutela degli interessi

Siamo convinti che la migliore garanzia di tutela degli interessi dei nostri azionisti sia costituita dal buon governo di Volksbank. La Banca applica il sistema tradizionale di amministrazione e controllo che prevede (i.) un Consiglio di amministrazione che decide le linee e gli obiettivi strategici, ne verifica l'attuazione e sovrintende la gestione della Banca con delega, a norma di legge e di statuto, del presidio delle attività correnti al Direttore generale e (ii.) un Collegio sindacale che vigila sull'osservanza della normativa, sull'adeguatezza della struttura organizzativa e sulla corretta amministrazione della Banca. Le regole di nomina e di funzionamento degli Organi aziendali rispondono al principio della sana e prudente gestione⁶ e perseguono il buon governo della Banca, in conformità alle disposizioni delle Autorità di vigilanza e nel rispetto dei valori e principi di condotta indicati in questo Codice Etico.

- Ci adoperiamo affinché il valore del capitale investito in Volksbank sia remunerato in modo sostenibile nel tempo;
- riteniamo che le Assemblee soci siano la sede privilegiata di dialogo con gli azionisti e incoraggiamo gli azionisti a parteciparvi, anche attraverso le forme di aggregazione dei diritti e le modalità di intervento e voto ammessi dalla normativa. Il Presidente del Consiglio di amministrazione presiede e conduce le Assemblee con funzione di garanzia nei confronti di tutti gli azionisti;
- nel rispetto delle disposizioni di vigilanza adottiamo una politica di remunerazione e di incentivazione delle Persone in Volksbank, in linea con le strategie di lungo periodo e nell'ambito di un quadro di regole indirizzate a un corretto controllo dei rischi aziendali attuali e prospettici e al mantenimento di un adeguato livello di liquidità e di patrimonializzazione; rendiamo trasparente la politica di remunerazione e le remunerazioni corrisposte, a tutela delle ragioni degli azionisti, sul sito internet della Banca;
- nel rispetto delle disposizioni di vigilanza, adottiamo i presidi del rischio di distorsione nel processo di allocazione delle risorse nelle operazioni della Banca con controparti che potenzialmente potrebbero esercitare influenza nelle sedi decisionali della Banca; rendiamo trasparente il regolamento per la gestione delle operazioni con parti correlate e soggetti collegati e le operazioni di maggior rilievo, a tutela degli interessi degli azionisti, sul sito internet della Banca.

⁶ Banca d'Italia definisce "sana" una gestione condotta secondo criteri di redditività efficiente e "prudente" una gestione in grado di valutare adeguatamente i rischi insiti nell'attività e nel contesto di svolgimento. Il principio poggia sull'evidenza empirica che esiste una correlazione positiva tra risultati economici efficienti e correttezza di comportamento.

Trasparenza

Siamo convinti di accrescere il capitale di fiducia e di consolidare relazioni costruttive con gli azionisti e gli altri portatori di interesse nei nostri confronti, informando il mercato, nel continuo, sui risultati raggiunti e sull'andamento prospettico della Banca rispetto gli obiettivi e le strategie di piano industriale. La comunicazione finanziaria di Volksbank è redatta nel pieno rispetto sostanziale della normativa applicabile ed è improntata a trasparenza, esaustività e tempestività.

- Garantiamo agli azionisti sulle pagine dedicate di Corporate Governance del sito internet www.volksbank.it una tempestiva ed esaustiva informazione sui termini e le modalità di esercizio dei loro diritti (ad es. in occasione delle assemblee soci, di operazioni sul capitale sociale, ecc.);
- garantiamo agli azionisti sulle pagine dedicate di Corporate Governance e di Investor Relations del sito internet www.volksbank.it una tempestiva informazione volta a una trasparente rappresentazione dei risultati della Banca e dello stato di attuazione delle strategie, fra l'altro e in particolare, pubblicando:
 - i principali documenti di governo societario;
 - i bilanci d'esercizio, le relazioni finanziarie periodiche e le dichiarazioni non finanziarie;
 - i comunicati stampa e le presentazioni al mercato delle strategie di piano industriale e dei risultati di gestione;
 - il voto sintetico espresso dalle agenzie di rating.
- pubblichiamo sulla pagina Investor Relations del sito www.volksbank.it le informazioni sulle azioni
- Volksbank e sulla sede di negoziazione, fra l'altro e in particolare:
 - la scheda prodotto delle azioni e l'informativa relativa all'Emittente;
 - l'informativa sulle caratteristiche della sede di negoziazione sul Multilateral Italian Market Hi-MTF <https://www.himtf.com> che pubblica, fra altri documenti, il Regolamento degli scambi Order Driven <https://www.himtf.com/it/azioni/regolamento>;
 - i volumi di negoziazione su Hi-MTF e le operazioni in fondo acquisto azioni proprie, qualora costituito.

Principi di condotta nella relazione con i collaboratori

Rispetto della Persona

Siamo convinti che il rispetto della dignità e della personalità di ciascun collaboratore ci consentano di consolidare la relazione di fiducia, lealtà e impegno che vogliamo realizzare negli ambienti di lavoro Volksbank per poter investire nel futuro.

- Ci comportiamo in modo corretto, responsabile e trasparente nella selezione e assunzione dei collaboratori e nella gestione del loro percorso professionale in Volksbank, per impedire favoritismi, abusi e discriminazioni basate su genere, orientamento e identità sessuale, provenienza, cultura e lingua, ceto sociale, età, diversa abilità, appartenenza politica e sindacale, religione;

- riconosciamo a tutti i collaboratori di esprimere la propria individualità nel lavoro e riconosciamo le diversità della persona come elementi di qualità dei gruppi di lavoro e di spinta all'innovazione;
- garantiamo pari opportunità di accesso allo sviluppo professionale, alle sessioni di formazione e
- follow up, alla selezione interna per incarichi e attribuzioni di carriera;
- poniamo attenzione nella definizione degli obiettivi, favorendo la loro comprensione e condivisione, al fine di promuovere comportamenti corretti e trasparenti nella relazione con il cliente;
- valorizziamo i risultati qualitativi e quantitativi della prestazione, applicando il sistema strutturato di valutazione Volksbank;
- applichiamo sistemi incentivanti oggettivi e trasparenti al raggiungimento di obiettivi sostenibili, nel rispetto della politica di remunerazione adottata dalla Banca;
- manteniamo riservati i dati e le informazioni personali, di cui veniamo a conoscenza, sulle Persone in Volksbank.
- tuteliamo la salute e la sicurezza del lavoro in azienda, nella piena e sostanziale applicazione della normativa;
- promuoviamo sistemi welfare aggiuntivi alle forme di assistenza pubblica;
- promuoviamo politiche di equilibrio fra tempi di lavoro e di vita, favorendo forme di flessibilità e modelli di lavoro da remoto, nella comprensione di tale equilibrio quale fattore fondante nella ricerca di benessere messa in atto dagli individui e capace di attribuire significato al lavoro e senso di appartenenza all'impresa Volksbank.

Ascolto e dialogo

Siamo convinti che ascolto e dialogo possano consolidare la relazione di fiducia, lealtà e impegno che vogliamo realizzare negli ambienti di lavoro Volksbank per poterci identificare con il nostro lavoro.

- Riconosciamo il valore strategico della comunicazione interna per promuovere la partecipazione degli individui alla vita aziendale;
- mettiamo in atto una comunicazione rispettosa dei valori aziendali: semplice, trasparente, corretta; non utilizziamo testi e immagini che si riferiscono a stereotipi su genere, relazioni personali, etnie, religione;
- sviluppiamo canali, piattaforme e strumenti di informazione e di scambio di opinioni ed esperienze per facilitare il confronto e le relazioni interne;
- forniamo assistenza e formazione a coloro che coordinano collaboratori, per favorirne la competenza sociale in un'ottica di opportunità di miglioramento delle dinamiche di gruppo attraverso dialogo e confronto costruttivo;
- poniamo attenzione alle ristrutturazioni e agli arredi per creare ambienti di lavoro aperti e impostare strutture organizzative che facilitano comunicazione, coordinamento e apprendimento collettivo;
- cooperiamo tra colleghi di lavoro con atteggiamento propositivo al risultato d'impresa:
 - curiamo scambi tempestivi di informazione di lavoro completa e curata;
 - diamo e riceviamo feedback con l'intenzione di migliorare;
 - parliamo in modo franco e senza ambiguità, contribuendo a un ambiente di lavoro aperto ai valori e principi di condotta indicati dal Codice Etico e dove

tutti si sentano liberi di portare in evidenza proposte di miglioramento e di risoluzione dei conflitti.

Valorizzazione

Siamo convinti che merito (che per noi è sapere, metodo e capacità relazionale) ed equità (che per noi è inclusione e pari opportunità di accesso allo sviluppo professionale) possano consolidare la relazione di fiducia, lealtà e impegno che vogliamo realizzare negli ambienti di lavoro Volksbank per raggiungere la nostra realizzazione professionale.

- Comprendiamo che il risultato d'impresa e il vantaggio competitivo di Volksbank poggia sul capitale di conoscenza, fatto di sapere e di saper fare (competenza relazionale, organizzativa e tecnica) di ogni collaboratore;
- valutiamo la conoscenza, le competenze, il comportamento organizzativo e il potenziale del collaboratore, secondo criteri di trasparenza, di rispetto delle diversità e di valorizzazione del merito per sostenere la motivazione, favorire l'eccellenza della prestazione e premiarla;
- investiamo nella formazione che eroghiamo con modalità attenta, anche, alle esigenze individuali e ascoltiamo i collaboratori nella convinzione che sia fondamentale coinvolgerli nella definizione dei percorsi formativi;
- mettiamo ciascuno in condizione di interpretare al meglio il proprio ruolo, favorendo il miglioramento delle competenze, la comprensione delle interdipendenze trasversali dei processi produttivi e la capacità di lavorare in squadra per il raggiungimento di obiettivi che superano i confini delle Unità Organizzative e di gerarchia verticale;
- promuoviamo la partecipazione responsabile dei collaboratori all'impresa Volksbank, fornendo supporto, anche durante assenze prolungate, e richiediamo loro il coinvolgimento attivo nel progetto di crescita della Banca e del Gruppo;
- chiediamo alle Persone in Volksbank di utilizzare in modo responsabile le risorse della Banca che impiegano per svolgere il loro lavoro o mandato;
- chiediamo alle Persone in Volksbank di rispettare il divieto di trasferire informazioni e beni in proprietà della Banca, di tenere o continuare a usare tali informazioni e beni quando terminano il rapporto di lavoro o il mandato in Volksbank e di rispettare la proprietà intellettuale.

Identità e Partecipazione

Siamo convinti che il sentimento di appartenenza attorno a un'identità aziendale forte e condivisa possa consolidare la relazione di fiducia, lealtà e impegno che vogliamo realizzare negli ambienti di lavoro Volksbank per essere orgogliosi di far parte di una grande impresa.

- Spieghiamo e diffondiamo i valori Volksbank, li viviamo in comportamenti professionali coerenti e ne verifichiamo l'attualità in modo tale che ogni Persona in Volksbank possa riconoscersi in essi;
- mettiamo a disposizione di tutte le Persone in Volksbank le informazioni sulle strategie e gli obiettivi della Banca e del Gruppo con lo scopo di condividere gli elementi che caratterizzano la nostra identità aziendale;
- riconosciamo il potenziale di leadership delle persone nei percorsi di carriera e favoriamo nelle persone responsabili delle Unità Organizzative la capacità di proporsi come guida e punto di riferimento per promuovere a tutti i livelli dell'organizzazione

comportamenti coerenti con i valori e i principi di condotta indicati da questo Codice Etico;

- adottiamo politiche gestionali in grado di riconoscere e valorizzare il contributo individuale e di gruppo alla cultura d'impresa;
- promoviamo iniziative di solidarietà per sostenere i colleghi di lavoro in difficoltà e per finalità rilevanti sul piano sociale e ambientale.

Principi di condotta nelle relazioni con i partner commerciali e con i fornitori

Ascolto e dialogo

Siamo convinti che il continuo confronto con i nostri partner commerciali, i professionisti consulenti e i fornitori favorisca la relazione di fiducia e possa generare valore reciproco.

- Adottiamo un atteggiamento basato sulla fiducia che coinvolge i partner commerciali, i professionisti aziendali e i fornitori in un ruolo proattivo nel rapporto di cooperazione e fornitura del servizio;
- comunichiamo in modo trasparente, rispettiamo e chiediamo il rispetto degli accordi presi.

Equità e Trasparenza

Siamo convinti che i rapporti di collaborazione debbano essere improntati a onestà, correttezza e responsabilità di condotta fin dalla scelta dei partner commerciali e dei fornitori.

- Garantiamo pari opportunità nella selezione dei partner commerciali, dei professionisti consulenti aziendali e dei fornitori, tenendo conto della loro onorabilità e professionalità e dell'adeguatezza rispetto alla dimensione e necessità della Banca. Appliciamo un processo di selezione documentato e trasparente, rispettando i criteri di scelta indicati dall'apposita Politica aziendale e adottiamo, nei casi previsti, la procedura di legge;
- assicuriamo i presidi delle situazioni di conflitto d'interesse nella stipula dei contratti; il professionista consulente in conflitto d'interesse, anche solo potenziale, è escluso dal processo di selezione;
- incoraggiamo accordi commerciali con partner e fornitori impegnati sul piano della responsabilità ESG.

Principi di condotta nei confronti dell'ambiente

Ascolto e Dialogo

Siamo convinti che la sostenibilità ambientale dell'attività economica sia, insieme, la più grande questione morale, emergenza e occasione di cambiamento cui tutti in Volksbank dobbiamo rispondere.

- Garantiamo il pieno e sostanziale rispetto delle leggi nelle materie ambientali;
- rendiamo accessibili sul sito internet della Banca i dati ambientali di Volksbank (in particolare impatti ambientali diretti);
- promuoviamo la sensibilizzazione delle Persone in Volksbank per l'adozione di buone pratiche di responsabilità ambientale.

Utilizzo responsabile delle risorse

Siamo convinti che Volksbank possa essere promotrice di cambiamento virtuoso. La politica di responsabilità sociale di Volksbank persegue l'obiettivo di ridurre le ricadute negative dell'attività d'impresa sull'ambiente (consumo di risorse e produzione di emissioni e rifiuti).

- Assicuriamo i migliori standard ambientali nelle ristrutturazioni dei nostri immobili;
- puntiamo a sostituire le autovetture di servizio con mezzi elettrici (auto e biciclette) e a favorire le colonnine di ricarica sui parcheggi di proprietà;
- perseguiamo un consumo consapevole delle risorse necessarie per svolgere la nostra attività;
- favoriamo la riduzione della mobilità per motivi di servizio attraverso collegamenti audio/video call;
- valutiamo l'organizzazione del lavoro anche con modelli regolamentati di lavoro agile;
- monitoriamo i dati ambientali e sensibilizziamo le Persone in Volksbank verso comportamenti di migliore tutela dell'ambiente;
- coltiviamo comportamenti plastic free nelle aree di ristoro aziendale e pratichiamo la raccolta differenziata;
- sviluppiamo soluzioni innovative di prodotto e di servizio a ridotto impatto ambientale.

Principi di condotta nella relazione con la comunità

Ascolto e Dialogo

Siamo convinti che una banca del territorio debba stare in dialogo con le comunità locali: le loro istanze danno indirizzo alla nostra attività.

- Prestiamo ascolto alle osservazioni dei media e alle opinioni sulla nostra attività e ne teniamo conto;
- teniamo conto del voice presente in tutti i canali di ascolto e dialogo della Banca;
- manteniamo aperto un canale di comunicazione con le associazioni che rappresentano portatori d'interesse nei confronti della Banca, con l'obiettivo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi e prevenire possibili situazioni di conflitto.

Sostegno alle Comunità

Siamo convinti che una banca del territorio debba fare la sua parte a sostegno dei valori culturali espressi dalle comunità locali.

- Sosteniamo attività sportive e di promozione culturale legate alle tradizioni delle comunità sul territorio;
- contribuiamo attraverso la Fondazione Banca Popolare Marostica Volksbank allo sviluppo di attività di promozione territoriale.

Attuazione e governo del Codice Etico

La procedura di adozione, diffusione e governo del Codice Etico in Volksbank mira a consolidare i valori e i principi di etica professionale nella definizione delle strategie, politiche e procedure aziendali nonché a monitorare la consapevolezza di tali valori e principi a tutti i livelli della Banca, con l'obiettivo di sostenere la convergenza dei comportamenti individuali verso una condotta socialmente responsabile di mitigazione del rischio di non conformità e di difesa della reputazione della Banca.

Adozione e diffusione

Il Consiglio di amministrazione

- approva il Codice Etico e gli opportuni aggiornamenti su proposta della funzione di Compliance e sentito il parere del Comitato Rischi.

Compliance

- pubblica il Codice Etico sul sito internet della Banca e nella intranet aziendale;
- promuove attività di sviluppo e diffusione della cultura d'impresa orientata ai valori e principi del Codice Etico in collaborazione con le Unità organizzative Human Resources, Sustainability e Corporate Communication;
- fornisce supporto e consulenza alle Persone in Volksbank in materia di applicazione del Codice Etico;
- consegna il Codice Etico e provvede la formazione in materia al Consiglio di amministrazione e al Collegio sindacale in sede di nuova nomina.

Human Resources

- consegna una copia a ciascun dipendente e collaboratore esterno all'assunzione o all'avvio del rapporto di collaborazione.

Affari societari e legali

- porta il Codice Etico all'attenzione dei competenti organi delle società del Gruppo Banca Popolare dell'Alto Adige per le determinazioni di competenza.

Governo

La funzione di Compliance

- riceve le segnalazioni di inosservanza del Codice Etico e le elabora, mantenendo la riservatezza, di concerto con le strutture interessate, e risponde al segnalante;
- propone e condivide con le Unità Organizzative interessate adeguate politiche e linee guida a fronte di aree sensibili dal punto di vista etico e reputazionale e monitora l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese.

Interventi correttivi

A fronte di comportamenti di inosservanza del Codice Etico, la Banca interviene con richiamo dei trasgressori in via gerarchica richiamando gli stessi ad un rigoroso rispetto dei valori e dei principi di condotta affermati dal Codice.

I comportamenti fraudolenti o attuati in violazione della legge, delle disposizioni di vigilanza o regolamentari e delle politiche aziendali e istruzioni di servizio, sono gestiti in conformità al codice disciplinare della Banca e alle procedure di legge.

Contatto

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa
Capogruppo del Gruppo bancario Banca Popolare dell'Alto Adige

Via del Macello, 55
39100 Bolzano
www.volksbank.it

Compliance codice.etico@volksbank.it