



CODICE ETICO

Adozione:	Delibera del Consiglio di Amministrazione del 03 marzo 2020
Aggiornamento:	Delibera del Consiglio di Amministrazione del 18 ottobre 2022
Aggiornamento:	Delibera del Consiglio di Amministrazione del 11 luglio 2023

Il Codice Etico

Generalfinance S.p.A. (**"Generalfinance"** o **"Società"**), ha adottato il presente Codice Etico, (**"Codice Etico"**) per evidenziare e rendere noti i valori, i principi e le regole di comportamento cui la propria cultura aziendale si ispira al fine di condividerli con tutti i propri interlocutori.

Il Codice Etico non si limita a riassumere i principi che informano la politica e l'attività aziendale, bensì contribuisce a rafforzare il clima di fiducia e positiva collaborazione sia a tutti i livelli dell'organizzazione, sia tra tutti coloro che, a vario titolo, entrano in contatto con la Società al fine di favorire l'instaurarsi di un contesto professionale leale, trasparente, orientato al rispetto di standard etici e comportamentali condivisi e virtuosi.

Per tale motivo, la Società si impegna a diffondere il Codice Etico affinché i valori etico-comportamentali cui Generalfinance si ispira siano portati a conoscenza di tutti i Destinatari (come nel seguito individuati).

Il Codice Etico e il Modello di organizzazione, gestione e controllo, Parte Generale e Parte Speciale (il **"Modello"**), adottato dalla Società, costituiscono un *corpus* unico, che rappresenta il sistema di prevenzione adottato in esecuzione delle disposizioni del Decreto Legislativo 231 dell'8 giugno 2001.

L'adozione e l'osservanza del Codice Etico da parte di tutti i Destinatari è parte integrante del sistema di *Corporate Governance* che la Società ha strutturato e quotidianamente implementa, ispirandosi ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'impresa, oltre che ai contenuti del Codice di *Corporate Governance* delle società quotate, cui Generalfinance aderisce, a seguito dell'ammissione alla negoziazione delle proprie azioni su Euronext Milan (segmento STAR), mercato organizzato e gestito da Borsa Italia S.p.A.

Un sistema efficiente di *Corporate Governance* si rivela essenziale sia per la gestione e il controllo dei rischi in ambito aziendale, sia per la creazione e il mantenimento di un solido clima etico, sia, infine, per il rispetto delle regole del mercato, lo sviluppo degli assetti societari e la soddisfazione dei legittimi interessi degli azionisti.

Destinatari

Il Codice Etico indica principi, modelli e norme di comportamento inderogabili che Generalfinance si impegna ad attuare in ogni attività. I principi e le disposizioni del Codice sono vincolanti per soci, amministratori, sindaci, dirigenti, dipendenti, stagisti, collaboratori, fornitori, consulenti e, quindi, per tutti coloro che contribuiscono allo sviluppo dell'attività societaria e che, più in generale, si trovano a svolgere, in nome o per conto della Società, una o più delle attività identificate dal Decreto come "a rischio reato".

I soggetti di cui sopra, di seguito definiti congiuntamente **"Destinatari"**, sono tenuti ad osservare e rispettare i principi e le regole dettate dal Codice Etico.

Finalità

Il Codice Etico fissa i principi, le direttive e le prescrizioni fondamentali di comportamento che i Destinatari devono osservare e promuovere, nell'ambito delle rispettive competenze ed in relazione alla posizione ricoperta nei confronti della Società.

I Destinatari

La conoscenza e l'adeguamento alle prescrizioni del Codice Etico rappresentano un requisito indispensabile ai fini dell'instaurazione e del mantenimento di rapporti collaborativi con terzi, nei confronti dei quali la Società si impegna a diffondere ogni connessa informativa.

Principi etici

I principi etici (i **“Principi”**) sono regole di comportamento che ispirano l’organizzazione della Società nonché il suo approccio nei rapporti con i diversi interlocutori.

La Società accetta e condivide i seguenti Principi, che costituiscono il nucleo del patrimonio valoriale e che trovano conferma e specificazione nelle ulteriori previsioni contenute nel presente Codice:

- 1 - osservanza delle fonti normative;
- 2 - professionalità e affidabilità;
- 3 - equità ed imparzialità;
- 4 - lealtà e buona fede;
- 5 - trasparenza e correttezza;
- 6 - riservatezza e tutela della privacy;
- 7 - riconoscimento del valore della persona e rispetto delle risorse umane;
- 8 - cultura del rischio;
- 9 - tutela della salute e della sicurezza nell’ambiente di lavoro;
- 10 - prevenzione del riciclaggio e contrasto alla criminalità organizzata e al terrorismo;
- 11 - probità e prevenzione dell’uso di pratiche corruttive;
- 12 - prevenzione del conflitto di interessi;
- 13 - tutela della concorrenza;
- 14 - tutela della proprietà industriale e intellettuale;
- 15 - tutela dell’integrità e della riservatezza delle informazioni societarie;
- 16 - tutela della sostenibilità.

I Destinatari conformano la loro condotta ai Principi. In nessun caso la convinzione di agire nell’interesse o a vantaggio della Società giustifica comportamenti contrari ai Principi.

1. Osservanza delle leggi e della normativa aziendale

I comportamenti dei Destinatari sono improntati al più rigoroso rispetto delle leggi nazionali, comunitarie e internazionali nonché della normativa regolamentare emanata dalle Autorità di Vigilanza (nazionali e internazionali).

I Destinatari sono tenuti alla conoscenza e all’osservanza del Codice Etico, del Modello, delle procedure, dei regolamenti e delle *policy* adottati da Generalfinance.

2. Professionalità e affidabilità

Il comportamento dei Destinatari è improntato alla diligenza e alla professionalità. Essi sono chiamati a svolgere le attività di propria competenza con un impegno adeguato alle responsabilità loro affidate, tutelando la reputazione e l’immagine di Generalfinance.

3. Equità ed Imparzialità

Generalfinance rifiuta e vigila affinché sia evitata ogni forma di discriminazione. Essa si impegna a garantire che nell’ambiente di lavoro non abbiano spazio forme di discriminazione basate su età, sesso, orientamento sessuale, razza, lingua, nazionalità, opinioni politiche e sindacali, convinzioni religiose o inerenti ad altre condizioni o caratteristiche e opera in maniera equa ed imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con i quali entra in contatto. Gli esponenti della Società così come i soggetti dotati di responsabilità decisionale debbono essere imparziali. Tutte le decisioni devono essere assunte in modo obiettivo senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all’orientamento sessuale, all’età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali, alla razza, alle convinzioni religiose e in genere a qualsiasi caratteristica della persona umana.

4. Lealtà e buona fede

Generalfinance richiede che ciascun Destinatario si comporti secondo lealtà e buona fede, adempiendo agli obblighi contrattualmente assunti e alle prestazioni richieste, in osservanza delle regole e delle direttive ricevute.

5. Trasparenza e correttezza

Generalfinance svolge la propria attività e conduce i rapporti con i diversi interlocutori e controparti (*stakeholder* e *shareholder*) ispirandosi ai principi generali di trasparenza, lealtà, correttezza e buona fede. Allo stesso modo, i Destinatari, sono tenuti ad orientare le proprie azioni, e i propri comportamenti verso la Società in un contesto di massima trasparenza e correttezza. D'altro canto, trasparenza, correttezza e buona fede devono trovare applicazione anche nei rapporti tra i Destinatari. A tale scopo, la Società si impegna a comunicare in modo chiaro utilizzando un linguaggio semplice e di immediata comprensione senza fornire informazioni false o fuorvianti.

6. Tutela della privacy e riservatezza

Generalfinance presta particolare attenzione all'attuazione delle prescrizioni in materia di protezione e tutela dei dati personali previste dal Regolamento UE 2016/679 ("**GDPR**") e dal D. Lgs. n. 196/2003 ("**Codice Privacy**"), come successivamente modificato dal D. Lgs. n.101/2018.

Essa si impegna, nell'ambito del trattamento dei dati personali dei dipendenti, collaboratori, fornitori, ecc., in qualità di titolare del trattamento dei dati, a conformarsi alle disposizioni vigenti in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Generalfinance garantisce di disporre delle autonomie operative, dell'esperienza, delle capacità e dell'affidabilità necessarie a fornire idonee garanzie del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza.

La comunicazione a terzi di informazioni riservate avviene esclusivamente in forza di ragioni d'ufficio o professionali. In tali casi, viene espressamente dichiarato il carattere riservato dell'informazione condivisa e richiesta l'osservanza dell'obbligo di riservatezza.

La Società garantisce un elevato livello di sicurezza nel trattamento dei dati e nella gestione delle reti e dei sistemi informativi, mediante l'utilizzo di presidi, regole e misure di gestione del rischio adeguati e volti ad assicurare la sicurezza fisica e logica delle componenti *hardware* e *software*, l'individuazione dei soggetti autorizzati ad accedere ai sistemi e le relative abilitazioni.

7. Riconoscimento del valore della persona e rispetto delle risorse umane

Generalfinance tutela e garantisce il valore e il rispetto della persona umana.

La Società non tollera alcuna condotta discriminatoria, né alcuna forma di molestia o di offesa personale o sessuale.

Essa dichiara di non svolgere alcuna indagine in ordine alle idee, alle preferenze, ai gusti personali e, in genere, sulla vita privata dei Destinatari, limitandosi a richiedere quelle necessarie all'instaurazione e allo svolgimento del contratto e/o del rapporto lavorativo.

Generalfinance adotta criteri di merito e di valorizzazione delle capacità, competenze e potenzialità dei singoli individui nelle politiche di selezione e gestione del personale, consapevole del fatto che le risorse umane rappresentano un valore indispensabile e prezioso per il proprio sviluppo. In tale ottica, garantisce a tutti i collaboratori pari opportunità, impegnandosi a fare in modo che l'autorità gerarchica sia esercitata con equità e correttezza, con l'intento di eliminare ogni possibile abuso ed evitare il verificarsi di fatti che siano in qualsiasi modo lesivi delle pari opportunità e della dignità del singolo.

8. Cultura del rischio

Costituisce priorità assoluta per Generalfinance la formazione e l'informazione dei propri dipendenti, la creazione di adeguate doti di professionalità, coscienza e sensibilità che consentano loro di essere in grado di valutare in autonomia l'entità dei rischi conseguenti alla quotidiana operatività. La valutazione del rischio si esprime in termini concreti anche mediante la rigorosa conoscenza delle procedure operative attraverso le quali deve essere svolta l'attività.

9. Tutela della salute e della sicurezza sull'ambiente di lavoro

Generalfinance promuove e garantisce la salute e la sicurezza sul lavoro dei propri dipendenti e di tutti coloro che accedano ai propri uffici e ambienti di lavoro. Si impegna, inoltre, a garantire condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, anche tramite la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti nel rispetto delle procedure aziendali e della normativa antinfortunistica vigente.

In tale ottica, ogni Destinatario è chiamato, per quanto di rispettiva competenza, a contribuire personalmente al mantenimento della sicurezza dell'ambiente di lavoro e a tenere comportamenti responsabili a tutela dell'integrità della propria salute e di quella degli altri Destinatari oltre che al mantenimento e alla conservazione della funzionalità e del decoro degli uffici e degli spazi condivisi. Generalfinance tiene in massima considerazione la salvaguardia ambientale, anche in relazione alla preservazione e al miglioramento delle condizioni delle comunità e dei territori in cui opera. Per tali ragioni si impegna a rispettare l'ambiente, evitando gli sprechi e ricercando soluzioni per minimizzare l'impatto climatico e ambientale delle proprie scelte di business, sfruttando, ove possibile, i progressi scientifici e tecnologici a disposizione.

10. Prevenzione del riciclaggio e lotta al terrorismo

Generalfinance presta particolare attenzione all'adozione e all'attuazione delle misure e degli accorgimenti necessari al fine di identificare, prevenire e gestire adeguatamente i rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo al fine di contribuire a proteggere l'integrità del sistema finanziario e la società dai crimini contro le persone.

I Destinatari, ciascuno per quanto di competenza, presta particolare attenzione alle attività svolte onde evitare che la Società sia utilizzata per la realizzazione di attività illecite.

Generalfinance fornisce ai propri dipendenti una formazione adeguata a consentire l'individuazione e la segnalazione (nei confronti delle competenti autorità) di qualsiasi operazione sospetta all'interno della Società

11. Probità e prevenzione dell'uso di pratiche corruttive

Generalfinance contrasta ogni pratica corruttiva e richiede ai Destinatari di assicurarsi che tutte le operazioni commerciali con soggetti terzi, pubblici o privati, siano gestite secondo integrità e trasparenza, nel rispetto delle norme di legge e aziendali.

Nello specifico, essa vieta ai Destinatari di promettere, autorizzare, ratificare, accettare o offrire, in via diretta o indiretta, qualsiasi beneficio sia esso in denaro o di altra specie, al fine di influenzare, qualsivoglia azione, omissione o decisione volta ad assicurare un vantaggio ingiusto o ad aiutare in modo scorretto la Società medesima ovvero a ottenere o mantenere o attuare qualsiasi beneficio commerciale.

Generalfinance proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione o con determinati soggetti privati con i quali la Società intrattenga rapporti commerciali.

Omaggi e atti di cortesia e di ospitalità verso rappresentanti di governi, pubblici ufficiali e pubblici

dipendenti e soggetti privati che intrattengono rapporti con la Società sono consentiti quando siano di modico valore, conformi alla normativa in materia, del luogo ospitante e comunque tali da non compromettere l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere interpretati, da un osservatore imparziale, come finalizzati ad acquisire vantaggi in modo improprio. In ogni caso, questo tipo di spese devono essere autorizzate da Generalfinance, secondo le procedure interne tempo per tempo vigenti.

12. Prevenzione del conflitto di interessi

Generalfinance previene l'insorgenza di conflitti di interesse che possano ledere gli interessi degli *stakeholder* e monitora ogni situazione che possa generare una situazione di conflitto, cercando sempre di operare con obiettività e consapevolezza dei vari interessi in gioco. I Destinatari evitano situazioni di conflitto di interessi, con ciò intendendosi il caso in cui un Destinatario persegua un interesse diverso dalla missione aziendale ovvero compia attività che possano, comunque, interferire con la capacità di assumere decisioni nell'esclusivo interesse di Generalfinance ovvero si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari della stessa. Pertanto, configurano situazioni di conflitto d'interesse (effettivo o potenziale) quelle nelle quali gli interessi di natura personale possono: (i) alterare la capacità del singolo esponente di prendere decisioni e/o effettuare valutazioni imparziali nell'interesse della Società ovvero (ii) essere privilegiati dal soggetto coinvolto in forza della propria posizione in azienda, anche alla luce delle informazioni alle quali egli abbia accesso, a detrimento dell'interesse della Società.

Ogni Destinatario che, per una qualsiasi ragione, ritenga di trovarsi in conflitto di interesse ha l'onere di darne tempestiva notizia al proprio diretto responsabile o all'organo di appartenenza, il quale valuterà non soltanto l'opportunità di sollevarlo o meno dallo specifico incarico/procedimento, ma anche di porre in essere le misure correttive e/o conservative atte a salvaguardare, nel caso concreto, la trasparenza, la correttezza e l'imparzialità nello svolgimento delle attività aziendali.

Inoltre, Generalfinance adotta regole specifiche per assicurare la trasparenza, l'integrità e la correttezza –sia sostanziale, che procedurale – (i) delle operazioni in cui si intersecano gli interessi privati degli amministratori e dei componenti degli organi sociali e (ii) delle operazioni con parti correlate, in conformità alle previsioni legislative e regolamentari rilevanti in materia.

13. Tutela della concorrenza

Consapevole che un sano e corretto sistema di concorrenza contribuisca ad un continuo miglioramento e sviluppo socio-economico, Generalfinance osserva le norme vigenti in materia di concorrenza e si astiene dal porre in essere o dall'incentivare comportamenti che possano in alcun modo integrare forme di concorrenza sleale ovvero di turbamento del mercato.

14. Tutela della proprietà industriale e intellettuale

Generalfinance assicura, in attuazione del principio di osservanza delle leggi, il rispetto delle norme interne, comunitarie e internazionali poste a tutela della proprietà industriale e intellettuale.

I Destinatari promuovono il corretto uso, a qualsiasi scopo e in qualsiasi forma, di marchi, segni distintivi e di tutte le opere dell'ingegno di carattere creativo, compresi i programmi per elaboratore e le banche di dati, a tutela dei diritti patrimoniali e morali dell'autore.

A tale scopo, è fatto divieto di realizzare qualunque condotta finalizzata, in generale, alla contraffazione, alterazione, duplicazione, riproduzione o diffusione, in qualunque forma e senza diritto dell'opera altrui.

15. Tutela dell'integrità e della riservatezza delle informazioni societarie

Consapevole che le informazioni societarie rappresentano una componente essenziale del patrimonio aziendale e che sono meritevoli di particolare protezione in considerazione del loro valore strategico

e competitivo nonché dell’impatto che le stesse sono in grado di esercitare sul mercato, è fatto divieto a tutti i Destinatari di utilizzare le informazioni attinenti a Generalfinance per scopi non direttamente connessi all’esercizio della propria attività professionale.

Le informazioni rilevanti e privilegiate

In quanto società con azioni quotate, Generalfinance adotta misure di natura organizzativa e procedurale a tutela delle informazioni rilevanti e privilegiate, che, se rese note al pubblico, potrebbero influenzare le scelte degli investitori. Per tale ragione pone in essere misure organizzative e procedurali finalizzate a prevenire l’abuso di tali informazioni e la manipolazione del mercato nonché l’attuazione di operazioni o comportamenti illeciti che comprometterebbero lo svolgimento delle negoziazioni e minerebbero la fiducia degli investitori nella Società.

Generalfinance assicura la veridicità e la correttezza delle informative fornite al mercato nonché dei dati contenuti nelle scritture contabili diffuse al pubblico.

Parimenti, la Società adempie con solerzia e diligenza alla comunicazione di ogni informazione societaria rilevante agli organi deputati al controllo sulla gestione sociale e alle Autorità di Vigilanza.

16. Tutela della sostenibilità: i fattori ESG

Generalfinance è consapevole dell’importanza che rivestono i profili di sostenibilità nel contesto delle strategie di crescita, nei processi operativi e nella strutturazione della governance. Essa, pertanto adotta politiche di sviluppo che, in un contesto di sana e prudente gestione, perseguono la creazione di valore nel tempo nonché un approccio di crescita consapevole e responsabile, definendo obiettivi di medio e lungo periodo in un’ottica di sviluppo sostenibile, in linea con i più rilevanti principi nazionali e internazionali.

Con riferimento all’aspetto “*environmental*”, essa riconosce l’ambiente come valore primario da salvaguardare e si impegna nella riduzione progressiva dell’impatto delle proprie attività e del proprio modello di *business* sull’ambiente, ricercando un punto di equilibrio tra iniziativa economica ed esigenze ambientali.

In relazione al profilo sociale, Generalfinance promuove il benessere dei propri dipendenti ed è consapevole che il supporto finanziario assicurato ai propri clienti consente loro di evitare la perdita di posti di lavoro e di valore industriale, con positive ricadute anche sul territorio e sul contesto socio-economico nel quale i clienti medesimi operano.

Con riguardo, infine, ai profili di *governance* societaria, essa adotta un sistema di governo orientato alla massimizzazione del valore per gli azionisti, al controllo dei rischi d’impresa, alla trasparenza nei confronti del mercato, nonché al rispetto della legge, delle normative vigenti e delle *best practice* nazionali e internazionali di settore.

Criteri di condotta nei rapporti esterni

17. Rapporti con gli azionisti, gli investitori e la comunità finanziaria

In qualità di società con azioni quotate, Generalfinance garantisce un’informativa societaria trasparente e puntuale, a beneficio dei propri investitori (effettivi o potenziali), delle autorità di vigilanza e, più in generale, del mercato, nei cui confronti tutte le decisioni gestionali, le operazioni e gli eventi societari suscettibili di influenzare l’andamento del titolo sono tempestivamente portati a conoscenza.

La Società aderisce al Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana e adotta procedure idonee a prevenire l’abuso di informazioni privilegiate nonché la manipolazione del mercato ovvero comportamenti illeciti che possano compromettere il regolare svolgimento delle negoziazioni e minino la fiducia degli investitori. A tal fine, Generalfinance assicura che siano fornite al mercato e agli organi di controllo tutte le informazioni prescritte dalla normativa tempo per tempo vigente con i mezzi e le modalità da questa previste.

In particolare, Generalfinance si impegna affinché:

- (i) il valore dei capitali oggetto di investimento da parte degli azionisti sia salvaguardato e accresciuto nel tempo in modo sostenibile, anche attraverso l'adozione di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- (ii) siano assicurate a tutti gli investitori parità e omogeneità di informazione, senza alcuna discriminazione o indebita preclusione;
- (iii) sia favorita la partecipazione di tutti gli azionisti alle Assemblee, riconoscendo in esse la sede privilegiata per instaurare e conservare un dialogo proficuo e paritario.

La Società ha nominato un soggetto professionalmente qualificato incaricato della gestione dei rapporti con gli investitori, quale *investor relator*, al fine di assicurare una corretta, continua e completa comunicazione.

I Destinatari si astengono dal divulgare informazioni false, incomplete o fuorvianti ovvero dall'occultare dati ed elementi conoscitivi di sicuro interesse per gli azionisti e gli attori della comunità finanziaria. In ogni caso, è fatto loro divieto di effettuare operazioni in pregiudizio degli azionisti, degli *stakeholder* o, più in generale, del mercato.

18. Rapporti con la stampa, le agenzie di *rating* e, più in generale, con i media

Tutti i rapporti con i media, gli analisti finanziari e le agenzie di *rating* sono riservati all'alta direzione della Società e alle strutture a ciò formalmente preposte, le quali provvederanno ad espletarli direttamente o avvalendosi dei canali esterni professionali, dei quali mantiene un vigilante controllo, nel rispetto delle norme di legge e di quelle regolamentari, oltre che delle procedure aziendali adottate.

Le comunicazioni e le informazioni diffuse verso l'esterno devono essere sempre veritiere, chiare, trasparenti, complete, accurate e documentabili, oltre che conformi alla normativa e alla regolamentazione vigenti; in tali attività devono essere sempre salvaguardate le informazioni privilegiate/*price sensitive* e deve essere evitata ogni forma indebita di pressione o acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei *media*.

19. Rapporti con la Pubblica Amministrazione e con le Autorità di Vigilanza

Generalfinance si impegna a tenere comportamenti improntati alla più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge applicabili, ai principi di trasparenza, onestà e correttezza e collaborazione nei confronti delle Autorità di Vigilanza e della Pubblica Amministrazione.

La Società ed i Destinatari si impegnano ad osservare scrupolosamente le regole dettate dalle Autorità di Vigilanza, al fine di garantire il rispetto della normativa vigente nei settori connessi con la propria attività nonché ad ottemperarne prontamente ogni richiesta.

20. Rapporti con i clienti

Generalfinance mira alla massima soddisfazione dei propri clienti, garantendo la qualità del servizio erogato, la professionalità, la disponibilità e la tempestività di risposta alle loro esigenze.

Stile di comportamento dei dipendenti

Attesa la circostanza che il cliente, al pari del dipendente, costituisce parte integrante del patrimonio aziendale, è del tutto evidente che la professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia nonché la trasparenza costituiscono i principi cardine cui i Destinatari si devono riferire intrattenendo rapporti con la clientela.

I contratti e le comunicazioni ai clienti

Ogni comunicazione ed ogni relazione con la clientela devono essere caratterizzate da:

- trasparenza, correttezza, professionalità e lealtà;
- rispetto della legge e delle normative vigenti;
- completezza di tutti gli elementi essenziali, sia ai fini contrattuali che ai fini informativi;

- attualità e tempestività (ciò, in particolare, con riferimento ad eventuali modifiche contrattuali o variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio). Generalfinance presta particolare attenzione al rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza delle condizioni contrattuali e di correttezza delle relazioni: fornisce informazioni chiare e corrette sui prodotti e i servizi offerti e sulle loro caratteristiche e costi, rendendole facilmente disponibili agli interessati e assicurando la piena corrispondenza tra le condizioni applicate e quelle pubblicizzate.

Coinvolgimento della clientela

La Società considera con favore eventuali osservazioni e suggerimenti proposti dalla clientela e si impegna a valutarli attentamente sia con riferimento al caso specifico, sia ai fini di una loro eventuale adozione generalizzata, qualora fossero ritenuti pertinenti e meritevoli.

Reclami della clientela

Generalfinance aderisce al sistema dell'Arbitro Bancario e Finanziario istituito da Banca d'Italia per la risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela. In tale contesto, gestisce i reclami che le dovessero pervenire nei tempi e con le modalità previste dalla normativa vigente e nel rispetto di una procedura aziendale. La Società considera il reclamo come un'opportunità di miglioramento e confronto con la clientela che le consente di accrescere la qualità dei rapporti con la medesima.

21. Rapporti con i Fornitori

I principi che caratterizzano i rapporti con la clientela ispirano anche i rapporti commerciali che Generalfinance intrattiene con i propri fornitori.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto avvengono sulla base di regole operative interne, in forma scritta e nel rispetto della struttura organizzativa, nonché sulla base di valutazioni fondate sulla qualità e sul prezzo di beni e servizi, sulla capacità e sull'efficienza del fornitore e sulle garanzie da questi fornite considerando qualità professionali, livelli adeguati di servizio, reputazione, affidabilità e rispetto delle regole, dei diritti umani e dei lavoratori.

L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti con i fornitori, attuali e potenziali, è inoltre orientata, sempre e comunque, al rispetto delle disposizioni in materia di prevenzione di situazioni di conflitto di interessi.

22. Rapporti con partiti politici, organizzazioni sindacali o di altra natura

Generalfinance non promuove i partiti politici e le organizzazioni sindacali, né corrisponde loro contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente.

Essa condanna espressamente qualunque forma di partecipazione dei Destinatari ad associazioni i cui fini siano vietati dalla legge e contrari all'ordine pubblico e ripudia qualsiasi comportamento diretto anche solo ad agevolare l'attività o il programma di organizzazioni strumentali alla commissione di reati, pure se tali condotte di agevolazione siano necessarie per conseguire un'utilità.

Criteri di condotta nei rapporti interni

23. Correttezza contabile e tutela del patrimonio sociale

Generalfinance descrive i fatti di gestione attraverso l'adozione di sistemi interni contabili che rispecchiano fedelmente le operazioni poste in essere, la posizione finanziaria e le transazioni sottostanti. Tutte le voci dell'attivo e del passivo dello stato patrimoniale nonché tutti i costi e ricavi del conto economico sono rigorosamente e fedelmente annotati nei libri contabili della Società. Ogni azione, operazione o transazione viene, dapprima, debitamente autorizzata e verificata affinché sia trasparente, coerente e congrua e, successivamente, correttamente registrata nel sistema di

contabilità aziendale secondo i criteri indicati dalla legge e dai principi contabili applicabili. Di ogni operazione contabile viene conservata un'adeguata e completa documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentirne un puntuale controllo.

In tal senso, Generalfinance:

- valuta correttamente il proprio patrimonio sociale, i beni, i cespiti, i crediti e i debiti, nonché le azioni che lo compongono, senza attribuire loro valori difforni da quelli reali;
- osserva con rigore le norme legislative, regolamentari e le *best practice* contabili poste a tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale nella realizzazione di operazioni societarie e nelle attività finalizzate alla formazione del bilancio e delle altre comunicazioni sociali previste dalla legge e dirette ai soci o al pubblico, così da restituire un'informazione veritiera e completa in merito alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società e, di riflesso, garantire l'efficienza e la trasparenza del mercato dei capitali.

Essa si astiene, inoltre, dal porre in essere comportamenti che possano arrecare pregiudizio alla trasparenza e tracciabilità dell'informativa finanziaria.

24. Rapporti con legali, altri professionisti esterni, sindaci e revisori

Qualora Generalfinance conferisca incarichi a legali e/o a professionisti esterni, questi svolgono il loro mandato in modo totalmente autonomo ed imparziale e riferiscono con tempestività le eventuali incongruenze riscontrate.

I Destinatari si impegnano a rispettare i principi di trasparenza, professionalità e massima collaborazione nelle relazioni con i sindaci e/o con le società che effettuano la revisione contabile per la Società. In particolare, tutte le comunicazioni nei confronti dei predetti soggetti devono essere caratterizzate non solo dal rispetto dei disposti normativi, ma anche dall'uso di un linguaggio chiaro e comprensibile, dall'eshaustività, dalla tempestività e dalla simmetria informativa.

25. Comunicazioni esterne

Generalfinance diffonde i dati sulla propria situazione societaria-aziendale attraverso canali istituzionali e, comunque, avvalendosi della propria Alta Direzione o, comunque, sotto la vigilanza della stessa. La divulgazione dei dati di cui sopra deve realizzarsi in osservanza della vigente normativa sulla *privacy* oltre che, necessariamente, nel rispetto dei principi generali di verità, completezza e trasparenza e delle norme di legge e regolamentari applicabili.

Il personale

Il personale dipendente rappresenta una delle principali risorse per Generalfinance. Essa si impegna a promuoverne la crescita professionale e personale, accrescendone il grado di consapevolezza e il miglioramento della conoscenza, della professionalità e della qualità delle competenze. Per raggiungere questa finalità Generalfinance persegue un modello di sviluppo che, nel rispetto delle regole, si prefigge di valorizzare e gratificare i propri dipendenti e si sforza di favorire la piena espressione e il progressivo incremento del loro potenziale, in un contesto ambientale e relazionale il più possibile armonioso, sereno e piacevole.

26. Riconoscere e rispettare le peculiarità e le qualità individuali

Il rispetto e il reciproco riconoscimento delle peculiarità e qualità individuali sono il presupposto di una piena realizzazione della persona oltre che del successo dell'organizzazione aziendale. Generalfinance promuove un ambiente interno nel quale ogni collaboratore sia in condizione di interagire con gli altri secondo criteri di rispetto e lealtà, favorendo e richiedendo il più possibile l'instaurarsi di rapporti sinceri e cordiali.

27. Valorizzare l'attività svolta

Ciascun responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro dei collaboratori richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro. Per nessuna ragione il superiore gerarchico può esigere prestazioni e/o favori personali che esulano dalle concrete mansioni svolte dal dipendente.

28. Procurare gli strumenti necessari a svolgere le funzioni richieste

Generalfinance assicura ai propri collaboratori la disponibilità di strumenti idonei, efficaci ed efficienti, garantendo la dotazione tecnica necessaria allo svolgimento delle funzioni richieste. I collaboratori sono tenuti ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte, evitando utilizzi impropri che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o, comunque, che si pongano in contrasto con l'interesse o con le disposizioni aziendali.

29. Progredire attraverso la formazione

La realizzazione personale e il progresso della Società richiedono un costante impegno nella formazione. Generalfinance favorisce lo sviluppo e la crescita dei collaboratori anche attraverso l'affiancamento a personale esperto e l'approntamento di esperienze finalizzate all'assunzione di incarichi e ruoli di maggiore responsabilità, il tutto con l'obiettivo di assicurare ai collaboratori il massimo grado di idoneità rispetto alle funzioni assegnate e una sempre più rilevante qualifica professionale. Essa assicura ai neo assunti formazione istituzionale adeguata oltre che formazione tecnica e operativa specifica.

30. Coinvolgere, responsabilizzare, ascoltare e dialogare

Generalfinance considera una risorsa il coinvolgimento dei propri dipendenti nel processo decisionale delle politiche aziendali. Per tale ragione favorisce momenti di incontro, di partecipazione e di confronto sia sull'attività corrente, sia sull'individuazione e realizzazione degli obiettivi aziendali, nel tentativo di rendere tutti protagonisti attivi della vita aziendale.

Ad ogni livello, in un clima di schiettezza, si favoriscono ascolto, concertazione, dialogo e diritto di espressione.

Favorire il lavoro di squadra, stimolare e sostenere l'attitudine al cambiamento

Generalfinance considera il lavoro di squadra un metodo efficace ed efficiente per il raggiungimento di obiettivi prefissati. Nel sollecitarne l'adozione, essa chiede ai collaboratori apertura e attitudine al cambiamento; li stimola e sostiene proponendo loro formazione, responsabilizzazione e promozione interna. I collaboratori vengono coinvolti, in uno spirito di parità, sia ai risultati ottenuti direttamente sia a quelli collettivi cui hanno contribuito, con le modalità che di volta in volta si rendono possibili.

31. Informare e comunicare

Ogni collaboratore deve poter contare su tutte le informazioni di cui necessita e, a sua volta, far circolare quelle di cui dispone. Il collaboratore deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. È tenuto ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di soggetti interni o esterni, se autorizzati.

32. Agire in modo trasparente nel rispetto della verità

Verità e trasparenza sono per Generalfinance principi cardine. Tutti i collaboratori devono svolgere le proprie mansioni in modo responsabile, onesto e diligente, in conformità con le procedure e le direttive stabilite, nel rispetto dei principi di onestà, integrità, lealtà e fedeltà.

33. Evitare ogni forma di discriminazione

Generalfinance non ammette, e perciò non tollera, alcuna forma di discriminazione nei confronti dei collaboratori, azionisti e dei propri *stakeholder*.

Nello sviluppo dei rapporti di lavoro e nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, le decisioni adottate sono quelle basate sulla corrispondenza tra i profili attesi e quelli posseduti dai dipendenti. La valutazione dei dipendenti è effettuata in maniera allargata coinvolgendo i responsabili, la funzione personale e, per quanto possibile, i soggetti che sono entrati in relazione con la persona valutata. Le politiche di gestione del personale sono rese disponibili a tutti i dipendenti attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale (documenti organizzativi e comunicazioni dei responsabili).

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi e alle esigenze aziendali; ai soggetti interessati sono garantite pari opportunità. Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La funzione addetta alla gestione delle risorse umane, nei limiti delle informazioni disponibili, adotta opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione.

Generalfinance salvaguarda, inoltre, tutti i propri collaboratori da atti di violenza psicologica e a respingere qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze (es. nel caso di ingiurie, minacce, isolamento o eccessiva invadenza, limitazioni professionali). Sono fermamente condannate le molestie sessuali e, naturalmente, deve essere evitato ogni comportamento o discorso che possa turbare la sensibilità della persona (es. l'esposizione di immagini con espliciti riferimenti sessuali, allusioni insistenti e continuate).

34. Evitare situazioni di conflitto di interesse

Tutti i Destinatari sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dal trarre vantaggio personale dalla conclusione di taluni affari, dei quali siano venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle funzioni assegnate. Nelle ipotesi in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interesse, il Destinatario è tenuto a darne comunicazione al proprio responsabile o all'organo di appartenenza, il quale, secondo le modalità previste, informa l'Alta Direzione che ne valuta caso per caso l'effettiva sussistenza. Ogni collaboratore è tenuto a dare informazioni circa le eventuali attività svolte al di fuori dell'orario di lavoro, qualora esse possano determinare conflitti di interesse con Generalfinance.

35. Assicurare un ambiente lavorativo idoneo

Generalfinance garantisce un ambiente lavorativo conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e salute mediante il monitoraggio, la gestione e la prevenzione dei rischi connessi allo svolgimento dell'attività professionale. Essa si impegna a diffondere e a consolidare una cultura della sicurezza e ciò attraverso lo sviluppo della consapevolezza dei rischi, promuovendo all'uopo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori.

Attuazione, diffusione e controllo del Codice Etico

La Società si impegna a far rispettare le norme del Codice Etico e a effettuare attività di vigilanza e monitoraggio sulla sua attuazione.

In particolare, Generalfinance:

- pubblica e rende noto il Codice Etico sul proprio sito *web* istituzionale;
- mette a disposizione di ciascun Destinatario, fin dalla fase iniziale della collaborazione, il presente Codice Etico e ne cura la costante diffusione anche e soprattutto a seguito di eventuali aggiornamenti;

- controlla costantemente l'attuazione del medesimo da parte dei Destinatari, anche accogliendo eventuali segnalazioni e suggerimenti;
- analizza, corregge e, ove necessario, sanziona i comportamenti contrastanti con il Codice Etico;
- predispone momenti di formazione e diffusione dei contenuti del Codice Etico e del Modello.

36. Controllo e segnalazioni

Generalfinance incoraggia i Destinatari a chiedere chiarimenti ai responsabili delle funzioni interessate ovvero direttamente all'Organismo di Vigilanza, istituito al fine di vigilare e monitorare l'attuazione del Codice Etico e del Modello, ogniqualevolta essi possano trovarsi in dubbio circa quale sia il comportamento più appropriato da tenere, con riferimento alle prescrizioni del Codice Etico, del Modello e, più in generale, della normativa applicabile.

A tutte le richieste di chiarimenti, la Società fornisce tempestiva risposta senza che vi sia per i Destinatari alcun rischio di subire alcuna forma, anche indiretta, di ritorsione.

È fatto pertanto obbligo ai Destinatari di segnalare all'Organismo di Vigilanza ogni violazione o sospetto di violazione delle prescrizioni del Codice Etico o del Modello di cui vengano a conoscenza.

Posto che il rispetto delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce obbligo nei confronti di tutti i Destinatari e che l'osservanza delle medesime deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dagli stessi assunte, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 c.c.¹, ogni funzione aziendale presidia e garantisce l'aderenza delle proprie azioni e attività ai principi e regole di comportamento in esso descritte.

37. Violazioni e conseguenze sanzionatorie

Le tematiche inerenti alla segnalazione di possibili violazioni, il sistema sanzionatorio applicabile e le attività di verifica sono trattate nel menzionato Modello, ai sensi del D. Lgs 231/2001, cui si fa espresso riferimento.

38. Adozione e modifica del Codice Etico

Il Codice Etico è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società, che ne assicura la periodica revisione ed aggiornamento al fine di adeguarlo ai cambiamenti normativi e delle condizioni ambientali, all'evoluzione della sensibilità civile, oltre che in risposta alle segnalazioni dei Destinatari e all'esperienza acquisita nella sua applicazione.

1 Articolo 2104 c.c. "Diligenza del prestatore di lavoro": "Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale. Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende".