CODICE ETICO

MUTUON S.R.L.

Iscritta all'Organismo Agenti e Mediatori (OAM) – n. M288

Versione: 1.0
Approvato da: Amministratore

---

1. Premessa

Mutuon S.r.l. svolge attività di mediazione creditizia con l'obiettivo di offrire alla propria clientela un servizio professionale, trasparente e orientato alla corretta individuazione delle soluzioni di finanziamento maggiormente coerenti con le esigenze e le caratteristiche del cliente.

Il presente Codice Etico definisce i principi e le regole di comportamento che Mutuon S.r.l. considera fondamentali nello svolgimento della propria attività.

Il Codice costituisce un riferimento per tutti coloro che operano per conto della Società e mira a promuovere una cultura aziendale fondata su integrità, correttezza, trasparenza, professionalità e rispetto della clientela.

Mutuon S.r.l. considera il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari applicabili non soltanto un obbligo, ma un elemento essenziale della propria identità e della propria reputazione.

---

2. Destinatari del Codice

Il presente Codice si applica a:

- amministratori e componenti degli organi sociali;
- dipendenti della Società;
- collaboratori e soggetti che operano per conto di Mutuon S.r.l.;
- responsabili e coordinatori della rete commerciale;
- consulenti e professionisti, per quanto compatibile con l'incarico ricevuto;
- qualsiasi altro soggetto che, a diverso titolo, rappresenti o agisca nell'interesse della Società.

I destinatari sono tenuti a conoscere e rispettare i principi contenuti nel presente Codice e a comportarsi in modo coerente con gli stessi nello svolgimento delle proprie attività.

Particolare attenzione deve essere prestata da dipendenti e collaboratori che intrattengono rapporti diretti con la clientela.

---

3. Principi fondamentali

Mutuon S.r.l. fonda la propria attività sui seguenti principi:

3.1 Legalità

La Società opera nel rispetto della normativa vigente, delle disposizioni delle Autorità e degli Organismi di vigilanza competenti e delle procedure interne adottate.

Tutti i destinatari del Codice sono tenuti a rispettare le disposizioni applicabili alla propria attività.

3.2 Integrità e correttezza

Ogni attività deve essere svolta con onestà, correttezza, buona fede e professionalità.

Non sono ammesse condotte finalizzate a ottenere vantaggi personali o aziendali attraverso comportamenti illeciti, ingannevoli o contrari ai principi di correttezza professionale.

3.3 Trasparenza

Mutuon S.r.l. ritiene la trasparenza un principio fondamentale nei rapporti con la clientela, con gli intermediari finanziari, con i partner commerciali e con le Autorità.

Le informazioni fornite devono essere chiare, corrette, comprensibili e non fuorvianti.

3.4 Professionalità

Tutti coloro che operano per Mutuon S.r.l. devono mantenere adeguati livelli di competenza, onorabilità e aggiornamento professionale.

La Società promuove la formazione continua dei propri dipendenti e collaboratori e verifica il rispetto dei requisiti richiesti dalla normativa applicabile.

3.5 Imparzialità

Le valutazioni e le attività di mediazione devono essere svolte nell'interesse del corretto rapporto tra cliente e intermediario, senza discriminazioni e senza condizionamenti indebiti.

3.6 Riservatezza

Le informazioni acquisite nello svolgimento dell'attività devono essere trattate con la massima riservatezza e utilizzate esclusivamente per finalità connesse all'attività professionale e nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

---

4. Centralità e tutela del cliente

Mutuon S.r.l. pone il cliente al centro della propria attività.

Nei rapporti con la clientela, dipendenti e collaboratori devono:

- agire con professionalità, correttezza e disponibilità;
- fornire informazioni veritiere, complete e comprensibili;
- rappresentare correttamente caratteristiche, condizioni e costi delle soluzioni prospettate;
- evitare qualsiasi forma di pressione indebita sul cliente;
- non creare aspettative ingiustificate circa la possibilità di ottenere un finanziamento;
- non garantire l'ottenimento del credito quando tale decisione dipende dall'intermediario finanziatore;
- prestare attenzione alle effettive esigenze e caratteristiche del cliente;
- rispettare le procedure aziendali e la normativa in materia di trasparenza;
- assicurare una gestione corretta e professionale delle richieste e degli eventuali reclami.

È vietato fornire informazioni false, incomplete o volutamente ambigue al fine di acquisire o mantenere un rapporto commerciale.

Particolare attenzione deve essere posta nei confronti dei clienti che, per caratteristiche personali o circostanze specifiche, possano trovarsi in una situazione di maggiore vulnerabilità.

---

5. Correttezza nella presentazione delle soluzioni di credito

I dipendenti e collaboratori devono illustrare le soluzioni di finanziamento in modo chiaro e coerente con le informazioni e la documentazione ufficiale disponibile.

Non è consentito:

- alterare o omettere informazioni rilevanti;
- presentare come certa un'approvazione che dipende dalla valutazione dell'intermediario;
- modificare o falsificare documentazione;
- suggerire al cliente di fornire informazioni non veritiere;
- incoraggiare il cliente a nascondere informazioni rilevanti;
- utilizzare informazioni o documenti acquisiti da altri soggetti senza averne verificato la legittima provenienza;
- prospettare condizioni economiche diverse da quelle effettivamente applicabili.

Qualora il collaboratore abbia dubbi sulla correttezza di una pratica, deve sospendere l'attività e rivolgersi al proprio responsabile o alla funzione aziendale competente.

---

6. Conflitti di interesse

I destinatari del Codice devono evitare situazioni nelle quali interessi personali, familiari, economici o professionali possano interferire con il corretto svolgimento dell'attività.

Eventuali situazioni di potenziale conflitto devono essere tempestivamente comunicate alla Società.

In particolare, devono essere segnalati:

- rapporti personali o economici con il cliente che possano compromettere l'imparzialità;
- interessi personali collegati a intermediari o fornitori coinvolti nella pratica;
- eventuali vantaggi personali derivanti dalla scelta di una determinata soluzione;
- qualsiasi altra situazione nella quale possa essere messa in dubbio l'indipendenza della valutazione professionale.

La Società adotterà le misure necessarie per gestire il conflitto e, ove necessario, per evitare che la persona interessata partecipi alla relativa attività.

---

7. Compensi, incentivi, omaggi e utilità

È vietato accettare o offrire denaro, regali, benefici o altre utilità quando questi possano influenzare, o apparire idonei a influenzare, l'imparzialità e l'indipendenza delle decisioni professionali.

Sono ammessi esclusivamente omaggi o forme di ospitalità di modico valore e coerenti con le normali pratiche di cortesia professionale, purché non siano finalizzati a ottenere un trattamento di favore.

Qualsiasi situazione anomala o dubbia deve essere comunicata al proprio responsabile.

---

8. Rapporti con banche, intermediari finanziari e partner

I rapporti con banche, intermediari finanziari, istituti di credito, società finanziarie e altri partner devono essere improntati a correttezza, trasparenza, professionalità e collaborazione.

È vietato adottare comportamenti finalizzati a manipolare o alterare il processo di valutazione del merito creditizio.

Mutuon S.r.l. non tollera:

- falsificazione di documenti;
- alterazione delle informazioni relative al cliente;
- dichiarazioni non veritiere;
- occultamento volontario di informazioni rilevanti;
- utilizzo improprio di documentazione;
- qualsiasi comportamento volto a eludere i controlli degli intermediari o delle Autorità.

I rapporti con gli intermediari devono essere gestiti nel rispetto delle convenzioni, delle procedure interne e della normativa applicabile.

---

9. Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo

Mutuon S.r.l. attribuisce particolare importanza al rispetto della normativa in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

Dipendenti e collaboratori devono:

- rispettare le procedure aziendali applicabili;
- acquisire e verificare la documentazione richiesta;
- prestare attenzione alla coerenza delle informazioni e della documentazione ricevuta;
- segnalare tempestivamente eventuali anomalie o situazioni sospette ai soggetti aziendali competenti;
- non ignorare elementi che possano indicare operazioni anomale;
- collaborare con le funzioni aziendali incaricate dei controlli.

È vietato eludere o aggirare i controlli previsti dalla normativa o dalle procedure aziendali.

---

10. Privacy e sicurezza delle informazioni

Tutti i destinatari devono garantire la massima riservatezza sulle informazioni relative ai clienti, agli intermediari e alla Società.

I dati personali devono essere trattati esclusivamente nell'ambito delle finalità autorizzate e secondo le procedure aziendali.

È vietato:

- comunicare dati dei clienti a soggetti non autorizzati;
- utilizzare dati acquisiti nell'attività professionale per finalità personali;
- conservare documentazione aziendale in modalità non autorizzate;
- utilizzare credenziali di accesso di altri soggetti;
- lasciare incustodita documentazione contenente dati riservati;
- trasferire informazioni aziendali attraverso strumenti o canali non autorizzati.

Ogni perdita, divulgazione, accesso non autorizzato o altro incidente relativo a dati o informazioni deve essere immediatamente segnalato alla Società.

---

11. Rapporti con dipendenti e collaboratori

Mutuon S.r.l. promuove un ambiente di lavoro basato sul rispetto reciproco, sulla collaborazione e sulla professionalità.

La Società non tollera comportamenti discriminatori, intimidatori, offensivi o molesti.

Ogni collaboratore e dipendente deve:

- mantenere un comportamento professionale;

- rispettare colleghi, clienti e partner;
- adempiere correttamente agli incarichi ricevuti;
- rispettare le procedure aziendali;
- mantenere aggiornate le proprie competenze;
- collaborare con le funzioni di controllo;
- segnalare tempestivamente eventuali violazioni o anomalie.

Mutuon S.r.l. richiede inoltre ai propri collaboratori di cooperare con le attività di controllo e vigilanza dell'OAM secondo quanto previsto dalla normativa applicabile.

---

12. Comunicazione, pubblicità e utilizzo dei canali digitali

Le comunicazioni commerciali e pubblicitarie della Società devono essere veritiere, chiare e non ingannevoli.

È vietato utilizzare messaggi che possano:

- creare false aspettative sull'ottenimento di un finanziamento;
- minimizzare o occultare costi o condizioni rilevanti;
- presentare come garantito un risultato soggetto alla valutazione dell'intermediario;
- fornire informazioni non aggiornate o non verificabili.

Le stesse regole si applicano ai contenuti pubblicati o diffusi attraverso siti web, social network, messaggistica istantanea e altri canali digitali utilizzati per finalità professionali.

---

13. Rapporti con le Autorità e con l'OAM

Mutuon S.r.l. mantiene rapporti improntati a collaborazione, correttezza e trasparenza con l'OAM e con le altre Autorità competenti.

I destinatari devono collaborare alle attività di controllo, fornendo informazioni e documentazione veritiere e complete nei tempi previsti.

È vietato ostacolare, ritardare o in qualsiasi modo compromettere le attività di vigilanza e controllo.

---

14. Segnalazione delle violazioni

Ogni destinatario che venga a conoscenza di comportamenti contrari alla legge, al presente Codice Etico o alle procedure aziendali è tenuto a segnalarli attraverso i canali messi a disposizione dalla Società.

La Società garantisce, nei limiti previsti dalla legge, la riservatezza dell'identità del segnalante e vieta qualsiasi forma di ritorsione nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede.

Le segnalazioni devono essere effettuate in modo responsabile e non possono essere utilizzate per finalità diffamatorie o ritorsive.

---

15. Violazioni del Codice Etico

Il rispetto del presente Codice costituisce parte integrante degli obblighi professionali dei destinatari.

La violazione dei principi e delle regole contenute nel Codice può comportare, in relazione alla gravità del comportamento e nel rispetto della normativa applicabile:

- richiamo o contestazione;
- interventi correttivi e formativi;
- sospensione delle attività;
- revoca dell'incarico o del rapporto di collaborazione;
- applicazione delle misure previste dal rapporto di lavoro;
- eventuale segnalazione alle Autorità competenti nei casi previsti dalla legge.

La Società valuta ogni violazione tenendo conto della natura, gravità e intenzionalità della condotta, nonché delle eventuali conseguenze prodotte.

---

16. Responsabilità dei responsabili e dei coordinatori

I responsabili aziendali e coloro che coordinano dipendenti e collaboratori hanno il compito di promuovere concretamente il rispetto del presente Codice.

Devono, in particolare:

- dare il buon esempio attraverso il proprio comportamento;
- assicurare che i collaboratori conoscano le regole applicabili;
- vigilare sul rispetto delle procedure;
- intervenire in presenza di comportamenti non conformi;
- segnalare tempestivamente le violazioni rilevanti;

- favorire una cultura aziendale orientata alla correttezza e alla tutela del cliente.

---

17. Diffusione e formazione

Il Codice Etico viene messo a disposizione di tutti i destinatari.

Mutuon S.r.l. promuove la conoscenza dei suoi contenuti attraverso attività informative e formative adeguate al ruolo ricoperto.

I dipendenti e collaboratori sono tenuti a conoscere i principi del Codice e a partecipare alle attività formative eventualmente previste dalla Società.

Il Codice può essere pubblicato sul sito internet aziendale e/o reso disponibile attraverso gli strumenti informativi interni.

---

18. Aggiornamento del Codice

Il presente Codice viene periodicamente verificato e, ove necessario, aggiornato in relazione all'evoluzione della normativa, dell'organizzazione aziendale e delle modalità di svolgimento dell'attività di mediazione creditizia.

Eventuali modifiche sono approvate dall'organo aziendale competente.

---

19. Entrata in vigore

Il presente Codice Etico entra in vigore dalla data della sua approvazione.

Tutti i destinatari sono tenuti a rispettarne i principi e le disposizioni.