



# **CODICE ETICO DI COMPORTAMENTO**

## **MAS S.R.L.**

### **Codice Etico**

#### **Indice**

1. Missione e valori.....	1-2
2. Regole generali.....	3
2.1 Osservanza delle regole generali e comportamento etico.....	3
2.2 Esclusività.....	4
3. Responsabilità.....	4
4. Interesse della società.....	5
5. Privacy.....	6
6. Patrimonio aziendale.....	6
7. Regole di condotta nei rapporti con la clientela.....	7
8. Regole di condotta nella gestione del personale e dell'ambiente di lavoro.....	8
9. Attuazione del codice etico.....	8
10. Sistema sanzionatorio.....	9

## **1 Missione e valori**

La MAS S.r.l. è iscritta all'elenco degli Agenti in Attività Finanziaria previsto dall'art. 3 del D. Lgs. 25 settembre 1999 n. 374, al numero A13660 dal 12.05.2004 e alla sez. E del RUI presso l'Isvap al numero E000269580, operando nel settore del credito al consumo.

La società è fortemente indirizzata alla massimizzazione della *customer satisfaction*. Il soddisfacimento di bisogni e aspettative della clientela costituisce per la MAS una fonte di vantaggio competitivo sostenibile nel tempo.

La MAS orienta i comportamenti di tutti coloro che agiscono per suo conto verso criteri di integrità e correttezza, nel pieno rispetto delle norme dell'ordinamento giuridico e del sistema finanziario e creditizio.

La società, consapevole dell'impatto economico e sociale del credito al consumo, vede la sua missione nella creazione di valore attraverso un'offerta qualificata e responsabile dei servizi finanziari con la finalità di consentire alla clientela l'accesso al credito per realizzare i propri progetti di vita.

Il Codice Etico individua le linee guida, complementari agli obblighi di legge, per l'orientamento delle condotte verso il rispetto dei principi di responsabilità, correttezza, competenza, chiarezza e trasparenza.

I principi e le disposizioni del Codice Etico sono vincolanti per gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori della società e si applica anche ai soggetti con cui la MAS s.r.l. entra in contatto.

I soggetti di cui sopra sono definiti congiuntamente "Destinatari".

## **2 Regole generali**

Nello svolgimento delle proprie funzioni, i destinatari del Codice devono comportarsi con professionalità, responsabilità, diligenza e correttezza.

I comportamenti devono essere sempre conformi alle disposizioni normative esterne ed interne.

L'attività professionale deve essere operata nell'interesse della società, evitando situazioni di conflitto di interesse tali da orientare azioni e decisioni verso il conseguimento di vantaggi personali o di soggetti collegati.

I destinatari del Codice non possono diffondere o utilizzare a proprio vantaggio informazioni riservate, di cui vengono a conoscenza nello svolgimento della propria funzione.

Gli assets aziendali (beni strumentali, sistemi informativi, marchi, dati su clienti e altre informazioni etc.) devono essere gestite e utilizzate correttamente e in modo conforme all'attività esercitata.

## **2.1 Osservanza delle regole generali e comportamento etico**

Il presente Codice Etico ha per oggetto l'individuazione degli standard morali e professionali che concorrono ad indirizzare l'attività della MAS S.r.l.

Esso si pone come finalità la moralizzazione dei rapporti interni ed esterni all'azienda e l'ottimizzazione di questi in termini di efficienza, al fine di garantire indirizzi univoci di comportamento nonché di preservare una positiva reputazione aziendale.

I Destinatari del Codice dovranno osservare sia le previsioni generali (leggi, regolamenti, etc.) sia le regole interne della Società applicabili al loro ambito di attività.

I Destinatari del Codice dovranno condurre una integra, imparziale e onesta condotta professionale, coerente con i principi della responsabilità sociale della Società.

## **2. 2 Esclusività**

I Destinatari del Codice devono concentrarsi per svolgere i propri compiti all'interno della Società secondo i più alti livelli di diligenza.

## **3 Responsabilità**

I Destinatari del Codice dovranno usare la loro capacità tecnica e professionale e la opportuna diligenza nello svolgere le loro attività nella Società.

In particolare:

- essi saranno responsabili per il raggiungimento del livello professionalmente richiesto per realizzare al meglio i loro compiti;
- essi dovranno applicare le procedure interne;
- essi dovranno tenere accurate e precise annotazioni di tutte le operazioni svolte, e conservare con diligenza le documentazioni a supporto richieste dalla loro attività;
- essi dovranno osservare le norme di sicurezza e igiene nel posto di lavoro, al fine di prevenire o attenuare i rischi di infortuni e malattie professionali.

## **4 Interesse della Società**

I Destinatari del Codice dovranno agire in ogni circostanza nell'interesse della Società facendo un uso appropriato dei mezzi messi a loro disposizione ed evitando ogni azione che possa recare un danno a tale interesse. In particolare, e ferme restando le regole generali:

- essi dovranno proteggere e salvaguardare le strumentazioni di MAS alle quali hanno accesso e useranno queste strumentazioni solamente nella misura necessaria alla realizzazione delle loro attività e si asterranno da qualunque appropriazione delle stesse senza una specifica autorizzazione;
- essi dovranno assicurarsi che qualunque spesa sia strettamente connessa ad una esigenza lavorativa;
- essi dovranno dedicare specifica attenzione nell'uso dei sistemi informatici nonché speciale cura alle misure di sicurezza di tali sistemi;
- essi non potranno utilizzare l'immagine, il nome o il marchio della società se non per la conforme esecuzione della loro attività professionale all'interno della medesima;
- essi si dovranno astenere dall'usare a proprio vantaggio qualunque occasione che si presenti durante lo svolgimento di affari che sono nell'interesse della società;
- essi non dovranno fare un uso improprio della posta elettronica, di internet o di altri simili mezzi messi a loro disposizione.

## **5 Privacy**

I dipendenti e i collaboratori della MAS S.r.l., responsabili o incaricati del trattamento di dati personali ai sensi della normativa vigente in materia di privacy, dovranno attenersi rigorosamente alle istruzioni impartite in merito dalla società e comunque ricorrere a criteri di massima riservatezza e sicurezza. Tutti i dati personali dovranno essere trattati con particolari cautele, in modo tale da raccogliere solo i dati strettamente necessari. I criteri di sicurezza, veridicità e accuratezza stabiliti dalle relative regole dovranno essere applicati a tali dati nel massimo rispetto della riservatezza.

## **6 Patrimonio aziendale**

Il patrimonio aziendale della società è costituito da beni fisici materiali, quali ad esempio computer, stampanti, attrezzature, autovetture e da beni immateriali quali ad esempio, informazioni riservate, conoscenze tecniche sviluppate dai dipendenti della Società.

Con l'obiettivo di salvaguardare gli interessi aziendali, tutto il personale deve garantire, nell'espletamento delle proprie mansioni, la protezione e conservazione dei beni aziendali ed impedirne l'uso improprio o fraudolento.

I dipendenti potranno utilizzare i beni indicati solo nell'interesse della Società e limitatamente a quanto necessario per lo svolgimento delle proprie mansioni o per il raggiungimento degli scopi autorizzati dalle funzioni aziendali interessate.

## **7 Regole di condotta nei rapporti con la clientela**

La gestione dei rapporti con la clientela deve essere orientata verso lo sviluppo di rapporti di fiducia duraturi ed incentrata sull'individuazione e soddisfazione delle esigenze individuali del cliente.

Pertanto, il cliente deve essere informato in maniera chiara, completa e trasparente sulle condizioni e caratteristiche dei prodotti e servizi offerti.

Particolare attenzione è dovuta nel caso in cui, in base alle caratteristiche individuali del cliente e dal suo grado di cognizione e livello di conoscenza dei prodotti, emergono

necessità specifiche o più ampie di informativa, circostanza che potrebbe verificarsi nel caso di clienti in età avanzata.

In tali situazioni si dovranno fornire tutti i chiarimenti e approfondimenti occorrenti, evidenziando analiticamente ed informando il cliente in maniera approfondita in particolare circa eventuali elementi contrattuali potenzialmente svantaggiosi.

Ciò al fine di mettere il cliente nelle condizioni di prendere una decisione consapevole orientata verso il prodotto più congruo in relazione alle sue esigenze e requisiti.

Sono da rilevare e prevenire potenziali situazioni di conflitto di interesse che potrebbero generare atteggiamenti volti ad indurre il cliente a compiere scelte contro i propri interessi o altri comportamenti scorretti.

Il trattamento dei dati personali del cliente deve seguire i principi di riservatezza e sicurezza.

Azioni pubblicitarie o di marketing possono essere indirizzate solo ai clienti che ne hanno dato il consenso.

Il grado di soddisfazione del cliente è continuamente monitorato allo scopo di individuare aree di interventi correttivi o migliorativi.

La gestione dei reclami è considerata strumento fondamentale per superare situazioni di conflittualità, recuperare fiducia ed individuare opportunità di miglioramento.

La gestione dei rapporti con la clientela deve essere altresì improntata a prevenire il rischio di frodi ed il rischio di strumentalizzazione della società a fini di riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite.

## **8 Regole di condotta nella gestione del personale e dell'ambiente di lavoro**

La società, consapevole dell'importanza del fattore produttivo costituito dal personale, determinante nell'erogazione dei propri servizi e ai fini di garantire la loro qualità, si impegna a realizzare e mantenere condizioni e ambienti di lavoro adeguati sotto il profilo della sicurezza e salute dei dipendenti ed ad assicurare la qualità professionale attraverso un'attenta selezione del personale e misure volte a migliorare nel continuo le competenze.

La società valorizza le proprie risorse umane, promuovendo lo sviluppo professionale attraverso programmi di formazione, nonché opportunità di crescita professionale e schemi retributivi derivati da sistemi valutativi basati sulla misurazione del merito e del rispetto degli standard etici e professionali prefissati.

## **9 Attuazione del Codice Etico**

Il Codice Etico ed ogni eventuale futuro aggiornamento è approvato dal Consiglio di Amministrazione della società.

A tutti i dipendenti, collaboratori, agenti viene consegnato una copia cartacea.

Le strutture aziendali si impegnano a promuovere l'applicazione del Codice Etico.

Al fine di sensibilizzare i destinatari del Codice in relazione ai valori e principi che la società intende affermare attraverso il Codice Etico, saranno erogate attività di formazione volte a creare consapevolezza e condivisione sui contenuti ed a fornire strumenti per tradurre i principi etici in comportamenti concreti nell'operatività quotidiana.

Coerentemente con la finalità di una responsabilizzazione e sensibilizzazione delle strutture aziendali in relazione al valore reputazionale di comportamenti aderenti agli

standard etici e professionali prefissati, il controllo sul rispetto delle linee di condotta indicate nel Codice Etico è attribuito ai responsabili delle singole funzioni aziendali attraverso attività di controlli di linea il cui esito è da riportare alla funzione di Compliance.

## **10 Sistema sanzionatorio**

L'inosservanza delle norme del Codice comporta sanzioni diverse a seconda della posizione funzionale e alle mansioni del destinatario interessato, dall'intenzionalità del comportamento o grado di negligenza.