



## Manuale di Codice di condotta per Mediatori Creditizi

Data Group S.a.S. è una società di mediazione creditizia operante in Italia tramite una rete di agenzie private convenzionate.

La nostra politica è stata fondata su valori tradizionali di fiducia e di onore e il nostro successo è dipeso e continua a dipendere non solo dalla qualità dei nostri prodotti e servizi, ma dal modo in cui essi sono distribuiti.

Ci aspettiamo che Mediatore o dipendente che lavora a nostro nome e per nostro conto si comporti in maniera altamente professionale ed etica in qualsiasi momento.

Lo scopo di questo Codice di Condotta professionale è di stimolare una seria considerazione – di spingerci a considerare tutti i possibili risultati quando dobbiamo affrontare dilemmi etici complessi. Per la loro stessa natura, tali decisioni non sono mai dirette o facili da prendere.

Abbiamo creato un insieme di principi guida, al fine di dare una definizione più chiara dei fattori di spinta nelle relazioni gli uni con gli altri e verso i nostri clienti esterni.

Questi principi guida sono:

- orientamento al cliente
- vincere insieme
- il miglior personale
- trasparenza e fiducia
- etica sociale
- etica ambientale

Nessuna struttura regolamentare o codice di condotta, per quanto esaurienti, possono risolvere e trattare tutte le questioni etiche e le problematiche che possiamo incontrare nel corso della nostra attività lavorativa. Di conseguenza, la necessità di essere personalmente responsabile e la facoltà di prendere le giuste decisioni rimangono di importanza fondamentale.

## Premessa

Lavorare in maniera altamente professionale seguendo principi di comportamento etico / sociale fa parte dei doveri di tutti noi. Il mediatore, il collaboratore o il dipendente deve essere consapevole che il proprio comportamento può avere un impatto sull'immagine della Rete, sulla sua reputazione e sul valore rappresentato dal marchio.

## **1. Obiettivi e presupposti**

Questo Codice di Condotta deve essere applicato dai mediatori, dipendenti, collaboratori, ai lavoratori con contratto di somministrazione, ai consulenti, agli stagisti, ai collaboratori a progetto e occasionali.

Questo Codice di Condotta serve anche come punto di partenza per tutti gli aspetti delle relazioni di lavoro dei dipendenti, specialmente – ma non solamente – con altri dipendenti, clienti, fornitori, funzionari statali e autorità regolamentari, subappaltatori e soci in società a capitale misto, membri della concorrenza e del pubblico in generale.

Gli obiettivi di questo documento sono:

- definire norme di condotta accettabili che formino le fondamenta per l'adesione alle prassi e alle procedure;
- Informare e motivare “tutti” a impegnarsi a raggiungere il livello di condotta che si intende adottare;

In alcuni casi , è possibile che alcuni mediatori, dipendenti (o altri) dovranno prendere decisioni autonomamente o affrontare situazioni che non sono previste da questo Codice di Condotta.

In tali caso bisogna porsi le seguenti domande e/o cercare ulteriore supporto presso il proprio Area Manager di riferimento:

- 1) Questa decisione/azione è coerente con i valori complessivi stabiliti in questo Codice?
- 2) Questa decisione/azione è legale e soddisfa i requisiti normativi?
- 3) Questa decisione/azione è coerente con i nostri valori e principi?
- 4) Questa decisione/azione sembra giusta?
- 5) I vostri colleghi sarebbero soddisfatti di questa decisione/azione?
- 6) Sareste contenti se questa decisione/azione venisse pubblicata dalla stampa?

L'obiettivo comune è quello di fornire un ambiente di lavoro sicuro, in cui TUTTI siano trattati equamente e con rispetto, e in cui si incoraggi a crescere professionalmente e a essere remunerati sulla base del loro rendimento individuale.

Bisogna assicurare pari opportunità a TUTTI sulla base del loro merito, evitando ogni forma di discriminazione di carattere religioso, etnico, politico, sessuale e di età.

Non devono essere tollerate discriminazioni, bullismo o molestie di qualsiasi tipo o comportamenti indesiderati, come quelli connessi alla razza, al sesso o ad altre caratteristiche personali, che abbiano lo scopo e l'effetto di violare la dignità della persona e creino un clima intimidatorio, ostile ed umiliante.

## **2. Esprimere delle preoccupazioni o avere dei suggerimenti**

Per qualsiasi tipo di preoccupazione in merito al comportamento o ad una determinata situazione creatasi bisogna sempre far riferimento all'Area Manager di riferimento. Quest'ultimo avrà il compito di considerare seriamente ed investigare “in modo anonimo” su qualsiasi tipo di avvenimento.

Nessuno potrà essere mai discriminato per aver espresso delle preoccupazioni riguardo a una questione, in buona fede.

L'Area Manager avrà anche il compito di accogliere qualsiasi tipo di suggerimento e valutarne l'impatto e l'applicabilità.

### **3. I nostri clienti**

Cerchiamo di creare e mantenere relazioni a lungo termine e reciprocamente vantaggiose con i nostri clienti individuali e aziendali e di sviluppare e promuovere un clima di fiducia, equità, trasparenza, innovazione e affidabilità. Proponiamo sempre i servizi/prodotti più adatti e che rispondano efficacemente alle esigenze dei clienti.

I clienti sono tutti uguali e tutti molto importanti.

Dimostrare sempre il massimo impegno nei confronti dei nostri clienti per tutta la durata della nostra relazione con loro.

Riassumendo, ci impegniamo a essere chiari e trasparenti riguardo alle aspettative del cliente nei nostri confronti e a soddisfare queste aspettative. Cerchiamo anche di comprendere le necessità di tutti i clienti e dei potenziali, inclusi quelli che al momento non hanno accesso a servizi finanziari.

### **4. Integrità professionale**

#### **4.1 Concorrenza leale**

Le leggi riguardanti la concorrenza, sia nell'UE che in altri paesi dove svolgiamo le nostre attività, proibiscono alle società di essere coinvolte in accordi o comportamenti anticoncorrenziali. Alcuni esempi di tali attività sono la fissazione dei prezzi, le restrizioni sulla fornitura di beni o servizi, la manipolazione delle gare d'appalto e la ripartizione dei mercati. Noi ci impegniamo a favore di una concorrenza libera ed equa e a sottostare alle leggi e ai regolamenti in vigore ovunque svolgiamo le nostre attività.

#### **4.2 Subornazione e corruzione**

Le subornazioni possono essere di diversi tipi, inclusa l'offerta o l'accettazione di pagamenti diretti o indiretti, servizi, donazioni di beneficenza, sponsorizzazioni o trattamento preferenziale. Noi non offriamo o accettiamo subornazioni in alcuna circostanza ed esigiamo lo stesso dai nostri soci in affari.

#### **4.3 Regali e intrattenimenti**

È vietato accettare regali da, o fare regali a, qualsiasi persona con la quale si abbiano relazioni di lavoro in conseguenza del proprio impiego, in quanto il regalo è un vantaggio tangibile, che include prestiti, servizi e l'uso di strutture.

Qualsiasi regalo in contanti, o equivalente a contanti, è strettamente proibito.

#### **4.4 Conflitto di interessi**

Un conflitto di interessi esiste ogni volta che circostanze personali o di affari intaccano la capacità di giudizio professionale o la capacità di agire.

Bisogna prendere misure appropriate per riconoscere e gestire situazioni in cui si possa verificare un conflitto d'interessi.

Bisogna pertanto evitare ogni possibile conflitto di interesse, con particolare riferimento ad interessi personali o familiari che potrebbero influenzare l'indipendenza di giudizio nel decidere.

Qualsiasi situazione che costituisca o generi un possibile conflitto deve essere immediatamente riferita all'Area Manager di riferimento.

Ogni Mediatore, dipendente e/o consulente è tenuto inoltre a comunicare per iscritto alla propria Area Manager l'esistenza di un'attività lavorativa stabile od occasionale con società di tipo finanziario, commerciale, professionale, familiare o amichevole tale da poter influire sull'imparzialità della sua condotta nei confronti di un terzo.

#### **4.5 Gestione e uso delle informazioni**

Le informazioni relative ai clienti e quelle interne devono essere mantenute nella più stretta riservatezza e in conformità con le leggi e i regolamenti nazionali.

Le informazioni finanziarie vengono preparate in conformità alle norme di migliore prassi e ai requisiti legali e regolamentari.

#### **6. Affiliazione e attività politiche**

Siamo politicamente neutrali e da tempo è nostra politica non dare contributi a partiti o a movimenti politici.

I mediatori, dipendenti o consulenti che partecipano come individui ad attività politiche o a campagne politiche agiscono a titolo personale.

#### **7. Antiriciclaggio (AML)**

Il non adempimento alle nostre responsabilità di compliance può esporre a responsabilità penali (vedere Manuale Compliance)

#### **8. Responsabilità ambientale**

Il mediatore, il dipendente o il consulente si impegna a minimizzare e ridurre l'impatto ambientale dovuto al proprio lavoro quotidiano. In particolare

- 1) adotta negli ufficio e punti vendita lampadine a basso consumo energetico
- 2) adotta un piano di risparmio energetico mediante lo spegnimento di pc e periferiche durante la pausa pranzo e la sera e o durante i periodi di non utilizzo di tali apparecchiature mediante screen saver o altri sistemi a basso consumo
- 3) adotta un piano per la raccolta di rifiuti indifferenziati nell'ufficio o nei punti vendita
- 4) adotta un piano di riciclo della carta ove consentito
- 5) adotta un piano di smaltimento dei rifiuti non direttamente riciclabili presso i centri di smaltimento del comune o della provincia di riferimento

## APPROVAZIONE FINALE

(per mediatori creditizi)

Io sottoscritto \_\_\_\_\_

legale rappresentante \_\_\_\_\_

dichiaro di avere il ricevuto, letto e compreso, il Manuale di Compliance e consegnato copia del medesimo ai miei collaboratori.

Firmato legale rappresentante Data