

CODICE ETICO

Più Mutui Casa Spa

*Approvato dal Consiglio di Amministrazione di Più Mutui Casa Spa
Aprile 2023
Revisione n. 5*

ELENCO DELLE REVISIONI

Codice	Data	Descrizione
Codice Etico V1	Gennaio 2014	Approvazione
Codice Etico V2	Novembre 2014	Revisione
Codice Etico V3	Ottobre 2015	Revisione
Codice Etico V4	Ottobre 2021	Revisione
Codice Etico V5	Aprile 2023	Revisione



Indice

Parte prima

PRINCIPI GENERALI

Art.1 Premessa

Art.2 Destinatari e divulgazione del Codice

Art.3 Principi generali di comportamento

Art.4 Regole di comportamento

- 4.1 Regole generali
- 4.2 Rapporti con la Pubblica Amministrazione
 - 4.2.1 Rapporti con le Public Authorities
 - 4.2.2 Rapporti con le Autorità giudiziarie
- 4.3 Rapporti con i Clienti
- 4.4 Rapporti con i Fornitori
- 4.5 Rapporti con Dipendenti e Collaboratori
- 4.6 Rapporti con Banche ed Intermediari convenzionati

Parte seconda

PRINCIPI CHE REGOLANO L'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA – ADEMPIMENTI POSTI A CARICO DEI COLLABORATORI

Art. 5 Definizione di Collaboratore, requisiti essenziali e regole generali di comportamento

Art. 6 Adempimenti in materia di Trasparenza

Art. 7 Adempimenti in materia di Antiriciclaggio

Art. 8 Adempimenti inerenti le provvigioni applicate ai Clienti

Art. 9 Adempimenti in materia di protezione dei dati personali

Art. 10 Gestione contabile

- 10.1 Registre contabili
- 10.2 Comunicazioni societarie

Parte terza

NORME OPERATIVE CHE REGOLANO L'ATTIVITA' DEL COLLABORATORE NEI RAPPORTI CON PIÙ MUTUI CASA

Art.11 Obblighi e attività del Collaboratore

Art.12 Sistema sanzionatorio

- 12.1 Sanzioni nei confronti dei Dipendenti
- 12.2 Sanzioni nei confronti dei Dirigenti, degli Amministratori e dei Sindaci
- 12.3 Sanzioni nei confronti dei Collaboratori
- 12.4 Misure nei confronti di consulenti e terzi in generale

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa
Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)
Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961
Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.
Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65
<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>
Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)
Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



Parte quarta

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ex D. Lgs. 231/2001 – ORGANISMO DI VIGILANZA

Art. 13 Adozione del modello

Art. 14 L'Organismo di Vigilanza

Art. 15 Canali di segnalazione Whistleblowing

Parte quinta

DISPOSIZIONI FINALI

Art.16 Riservatezza – Protezione del segreto aziendale

Art.17 Tutela della Privacy

Art.18 Disposizioni finali

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it; per reclami a ufficio reclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (Mi).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Parte prima

PRINCIPI GENERALI

Art. 1 Premessa

Più Mutui Casa Spa (di seguito anche, brevemente, Più Mutui Casa o la Società) è una Società di Mediazione Creditizia, con sede legale in Via Passerini 2 a Monza e sede operativa in Via C. Romani 2 a Bresso (MI), regolarmente iscritta nell'Elenco tenuto dall'Organismo di cui all'art. 128 *undecies* del D. Lgs. 141/2010 al numero M65.

L'attività di Mediazione Creditizia consiste nel mettere in relazione, anche attraverso l'attività di consulenza, Banche o Intermediari Finanziari previsti dal Titolo V del decreto legislativo 1° settembre 1993, N° 385 con la potenziale Clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.

In tale contesto Più Mutui Casa Spa promuove una serie di principi (trasparenza, legalità, onestà, correttezza ed altri, di seguito elencati nel dettaglio) ai quali devono improntarsi tutti i comportamenti della Società, dei suoi dipendenti e di tutti coloro che collaborano con essa all'esercizio delle attività aziendali, attraverso l'adozione di un Codice di comportamento (di seguito "Codice Etico").

Ciò premesso, il presente documento è approvato dall'organo Amministrativo di Più Mutui Casa Spa e sarà aggiornato e modificato anche in base alle sopravvenute esigenze aziendali ovvero alle modifiche normative intervenute. Ogni successiva modifica o integrazione di carattere sostanziale del Codice Etico dovrà essere approvata dal Consiglio di Amministrazione di Più Mutui Casa.

PIÙ MUTUI CASA PROMUOVE I PRINCIPI A CUI DEVONO IMPRONTARSI I COMPORTAMENTI DELLA SOCIETÀ, DEI DIPENDENTI E DEI COLLABORATORI

Art. 2 Destinatari e divulgazione del Codice

Il presente Codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche e comportamentali che la Società assume e attua nell'esercizio della propria attività istituzionale ed a cui si uniformano il proprio personale, apicale e sottoposto, i Collaboratori e chiunque agisca in nome e per conto della Società. In generale, tutti coloro che cooperano nell'esercizio delle attività della Società sono tenuti a conoscere e a conformarsi alle disposizioni del presente Codice. A tal fine, dove possibile e per quanto di sua competenza, Più Mutui Casa Spa si impegna a garantire la massima diffusione del Codice Etico per mezzo di apposite ed idonee attività di comunicazione, provvedendo alla pubblicazione dello stesso nella "Piattaforma" aziendale.

La Società provvede a comunicare ai propri Dipendenti e Collaboratori, e a tutti i soggetti che entrano in rapporto con la stessa, con apposita informativa, l'adozione del Codice ed a raccogliere l'adesione da parte degli interessati.

Art. 3 Principi generali di comportamento

Una condotta etica assolutamente corretta è uno degli obiettivi primari che Più Mutui Casa intende perseguire. Per assicurare il rispetto delle regole del Codice Etico, sono previste specifiche clausole risolutive di cui all'art. 1456 c.c., che prevedono la risoluzione del rapporto

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il numero verde **800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



contrattuale e l'eventuale richiesta di risarcimento del danno in caso di comportamenti in contrasto con le regole contenute nel Codice Etico.

Le norme in esso contenute intendono fornire alla Società, e ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai suoi amministratori, soci, sindaci, liberi professionisti, consulenti, i principi generali e le linee di comportamento da seguire nei rapporti interni ed esterni nonché nella conduzione degli affari.

Il Codice Etico prevale su qualunque disposizione, contenuta in regolamenti interni o procedure, che dovesse eventualmente confliggere con esso. In nessun caso la convinzione di perseguire gli interessi e gli obiettivi della Società può legittimare la violazione delle norme del Codice Etico.

Più Mutui Casa conforma il proprio agire ai seguenti Principi Generali:

- **legalità**: rispetto e corretta applicazione delle Leggi come principio irrinunciabile e imprescindibile, con particolare riferimento alla normativa che regola l'attività di mediazione creditizia, le normative sull'antiriciclaggio, sulla trasparenza, sulla privacy e qualunque altra normativa inerente lo svolgimento di tale attività;

PIÙ MUTUI CASA CONFORMA IL PROPRIO AGIRE AL PRINCIPIO DI LEGALITÀ, IRRINUNCIABILE E IMPRESCINDIBILE

- **onestà**: principio di condotta necessario per ottenere e mantenere la propria credibilità nei rapporti sia interni sia esterni all'azienda. La Società vigila che tutti i soggetti operanti al suo interno assumano un atteggiamento onesto sia nello svolgimento delle proprie mansioni che nella tenuta delle relazioni. In nessun caso l'interesse o il vantaggio della Società possono giustificare un comportamento disonesto;

- **trasparenza**: obbligo di fornire informazioni complete, trasparenti, reali, chiare e diligenti, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con Più Mutui Casa, l'azienda, e chiunque altro entri in contatto con l'azienda, siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative possibili e delle implicazioni rilevanti;

- **imparzialità e correttezza nei rapporti clienti/fornitori**: impegno a non discriminare arbitrariamente i propri Clienti ed i propri fornitori. La contrattazione avverrà secondo il principio normativo della buona fede contrattuale e della corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche. Il comportamento dei Dipendenti e dei Collaboratori nei confronti della clientela e dei fornitori deve essere improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo leale e di elevata professionalità;

- **correttezza della gestione dei rapporti contrattuali**: esecuzione di contratti ed incarichi di lavoro in accordo con quanto stabilito consapevolmente dalle parti;

- **pari opportunità nella gestione dei rapporti di lavoro**: Più Mutui Casa offre pari opportunità di lavoro a tutti i dipendenti sulla base delle specifiche qualifiche professionali e capacità di rendimento, senza alcuna discriminazione del Personale o dei Collaboratori. Il rapporto di lavoro sarà pertanto improntato al criterio di competenza e di merito, senza alcuna considerazione della razza, credo religioso, sesso, età, discendenza, inabilità personali, nel pieno rispetto dei diritti della persona e delle leggi e dei regolamenti in vigore. L'accesso ai ruoli ed agli incarichi è stabilito esclusivamente in considerazione delle competenze e delle capacità;

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica

customer@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutucasa.it Pec: piumutucasa@pec.it



- **responsabilità individuale:** piena consapevolezza, per dipendenti e collaboratori, della propria funzione professionale e delle conseguenze delle proprie azioni;

- **correttezza in caso di potenziali conflitti di interesse:** nell'esercizio di ogni attività aziendale devono sempre essere evitate situazioni, anche solo potenziali, di conflitto di interesse, ossia situazioni in cui un soggetto che opera o coopera con la Società persegua un interesse diverso da quello proprio di Più Mutui Casa o tragga personale vantaggio da opportunità d'affari dell'impresa. A tal fine la Società si è dotata di apposita Politica in materia di conflitto di interessi;

- **integrità e tutela della persona:** Più Mutui Casa si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei suoi dipendenti e collaboratori, garantendo il diritto a condizioni di lavoro idonee al rispetto e alla dignità della persona. Salvaguarda i lavoratori da atti di aggressività psicologica, contrasta qualunque atteggiamento o condotta discriminatoria o lesiva della persona, delle sue convinzioni, attitudini, inclinazioni e/o preferenze.

Più Mutui Casa si impegna al rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e salute sul lavoro;

- **privacy e tutela della stessa:** Più Mutui Casa ha adottato un assetto organizzativo conforme alle prescrizioni del Reg. UE n. 679/2016, c.d. GDPR, e rispetta le prescrizioni della normativa nazionale in materia di protezione e tutela dei dati personali, oltre a recepire le istruzioni impartite dal Garante Nazionale per la Protezione dei dati personali, c.d. Garante Privacy.

Più Mutui Casa è titolare del trattamento dei dati con sede legale in via Passerini 2, Monza e sede operativa in Via C. Romani 2, Bresso;

- **professionalità e rispetto degli obblighi di aggiornamento per ogni collaboratore o dipendente in funzione del proprio incarico;**

- **contrasto alla criminalità organizzata:** Più Mutui Casa condanna ogni attività ed aggregato criminale, contrastando e prevenendo nell'esercizio della propria attività ogni ipotesi di concorso e supporto a favore di loro componenti.

Art. 4 Regole di comportamento

4.1 Regole generali

- Più Mutui Casa si attiene alla stretta osservanza di tutte le leggi ed i regolamenti vigenti che disciplinano l'attività aziendale. A tal fine tutti i dipendenti e tutti i collaboratori devono essere a conoscenza delle leggi e dei comportamenti conseguenti;
- Più Mutui Casa richiede che ogni operazione e transazione venga correttamente registrata ed autorizzata ove necessario e sia verificabile, legittima, coerente e congrua. Ogni operazione dovrà essere protocollata e dovrà essere conservata tutta la documentazione utile a verificare il processo di decisione, autorizzazione e svolgimento;
- Più Mutui Casa richiede che l'instaurazione e il mantenimento di qualsiasi rapporto con i terzi in tutte le attività di competenza avvenga sulla base di criteri di correttezza e trasparenza che garantiscono il buon andamento della funzione o del servizio assegnato e l'imparzialità nello svolgimento degli stessi.
- Più Mutui Casa impone l'assoluto divieto di riconoscere compensi in favore dei Collaboratori esterni che non trovino adeguata giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere
- Più Mutui Casa dichiara l'inammissibilità di qualunque forma di regalo o omaggio che possa essere interpretato come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia,

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica

customer-care@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



- o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Società ed in particolare è vietata qualsiasi forma di regalo, omaggio o beneficio a funzionari pubblici italiani o stranieri, o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

4.2 Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nei rapporti che ciascuno dei destinatari del presente Codice intrattiene nei confronti della Pubblica Amministrazione devono essere rispettati i seguenti principi:

- I rapporti della Società con esponenti della Pubblica Amministrazione sono improntati a trasparenza, lealtà, correttezza e collaborazione e curati dai soggetti formalmente abilitati a intrattenerli.
I rapporti devono essere instaurati e mantenuti dagli esponenti aziendali a ciò abilitati in ragione dell'Organigramma aziendale e della normativa interna. I soggetti anzidetti dovranno fornire idonee istruzioni ai propri collaboratori ove possano instaurare, per ragioni d'ufficio, contatti formali o informali con un esponente pubblico.
- Rispetto delle disposizioni di Legge e divieto di porre in atto qualunque azione che rappresenti un vantaggio per la Società, ma costituisca fattispecie di reato.
- Divieto di porre in essere comportamenti, direttamente o per interposta persona, che consistono nell'offrire denari, beni, compensi, sotto qualsiasi forma, a Pubblici Ufficiali o Incaricati della Pubblica Amministrazione o loro parenti e affini, al fine di conseguire un vantaggio o un interesse per la Società.
- Divieto di presentare dichiarazioni non veritiere ad organismi pubblici per il conseguimento di finanziamenti agevolati, erogazioni pubbliche, autorizzazioni, licenze, concessioni ed altri atti amministrativi.
- Divieto di utilizzare eventuali somme ricevute da organismi pubblici per scopi diversi da quelli per i quali sono state assegnate.

I RAPPORTI DELLA SOCIETÀ CON ESPONENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE SONO IMPRONTATI A TRASPARENZA, LEALTÀ, CORRETTEZZA E COLLABORAZIONE

4.2.1 Rapporti con le Public Authorities

Nei rapporti con le *Authorities*, tra cui in particolare e a titolo esemplificativo OAM, UIF, IVASS, Garante Nazionale per la Protezione dei dati personali, Più Mutui Casa assicura la massima disponibilità e collaborazione, specie in sede di ispezioni e verifiche.

4.2.2 Rapporti con le Autorità giudiziarie

Più Mutui Casa collabora attivamente con le Autorità giudiziarie, le Forze dell'ordine e qualunque pubblico ufficiale in occasione di ispezioni, controlli, indagini o procedimenti giudiziari. In tali casi, gli esponenti aziendali sono tenuti a prestare la massima collaborazione, a fornire informazioni trasparenti e veritiere, a non assumere comportamenti mendaci o reticenti e comportamenti corruttivi nei confronti di esponenti pubblici e loro familiari.

4.3 Rapporti con i Clienti

Più Mutui Casa, ponendosi come obiettivo principale la massimizzazione del grado di soddisfazione della propria Clientela, opera attraverso politiche commerciali improntate a criteri di trasparenza, di lealtà, di riservatezza, di rispetto della Privacy delle informazioni acquisite, di

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



correttezza e cortesia, nel rispetto assoluto della normativa e dei regolamenti di settore, nonché delle disposizioni di carattere generale che dovessero comunque interessare la Società.

4.4 Rapporti con i Fornitori

Più Mutui Casa seleziona i propri Fornitori operando con la massima trasparenza, lealtà, riservatezza e correttezza, come da Principi Generali del presente documento, ricercando la massima utilità per la stessa e le migliori condizioni in termini di servizi e di rapporto qualità/prezzo.

Più Mutui Casa si impegna a non precludere ad alcuno, che sia in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di poter competere per concorrere alla stipulazione di contratti riferibili a beni e/o servizi.

Più Mutui Casa si impegna, dove possibile, a condividere con i propri fornitori i principi del presente documento.

4.5 Rapporti con Dipendenti e Collaboratori

Più Mutui Casa, individuando nei propri Collaboratori e Dipendenti la principale risorsa produttiva dell'Azienda, si impegna a garantire agli stessi pari opportunità di accesso ai percorsi di crescita e di espressione delle proprie capacità e potenzialità.

I rapporti di lavoro che Più Mutui Casa instaura si basano sui principi di reciproco rispetto e meritocrazia, contrastando ogni forma di favoritismo o discriminazione.

Il potere gerarchico è esercitato nel pieno rispetto dei diritti dei Dipendenti e Collaboratori. Del pari, questi ultimi prestano la massima collaborazione nell'osservare le disposizioni impartite dai soggetti apicali.

Più Mutui Casa si impegna a tutelare i propri Dipendenti e Collaboratori, ai quali è richiesto analogo impegno nei confronti della Società, attraverso il rispetto dei seguenti principi:

- la creazione di un ambiente di lavoro in cui si escluda la possibilità che le caratteristiche personali di un soggetto (razza, sesso, credo religioso, appartenenza politica o sindacale etc.) possano creare presupposto di discriminazione;
- rispetto della dignità di ogni soggetto;
- i dipendenti e i collaboratori si impegnano ad assumersi le responsabilità relative alle mansioni affidate; a promuovere e mantenere un clima di reciproco rispetto sul luogo di lavoro, a rispettare gli orari di lavoro e a indossare la divisa aziendale richiesta;
- formazione adeguata alle potenzialità ed alla posizione di ciascun collaboratore;
- rispetto della privacy;
- contrasto a qualunque forma di violenza psicologica o ad atteggiamenti lesivi della persona;
- comportamenti volti ad evitare la creazione di situazioni che possano determinare un conflitto di interessi;
- ambienti di lavoro e comportamenti sul luogo di lavoro idonei a garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori;
- impegno, da parte di Amministratori e Dirigenti, Dipendenti e Collaboratori ad adottare, nei rapporti interpersonali, comportamenti improntati al rispetto, alla cortesia, al lavoro di squadra nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il numero verde **800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica

customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



I RAPPORTI DI LAVORO CHE PIÙ MUTUI CASA INSTAURA SI BASANO SUI PRINCIPI DI RECIPROCO RISPETTO E MERITOCRAZIA

4.6 Rapporti con Banche ed Intermediari Finanziari Convenzionati

Più Mutui Casa, nell'instaurazione di rapporti commerciali con Banche ed Intermediari Finanziari, necessari ai fini dello svolgimento dell'attività di Mediazione Creditizia e di distribuzione assicurativa, si ispira agli stessi principi di trasparenza, legalità, correttezza, professionalità espressi nel presente Codice, nel rispetto dei doveri e diritti derivanti dalle apposite convenzioni sottoscritte con tali soggetti.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Parte Seconda

PRINCIPI CHE REGOLANO L'ATTIVITA' DI MEDIAZIONE CREDITIZIA - ADEMPIMENTI POSTI A CARICO DEI COLLABORATORI

Art. 5 Definizione di Collaboratore, requisiti essenziali e regole generali di comportamento

E' definito "Collaboratore", nel presente Codice, il soggetto che ha sottoscritto un contratto di agenzia con Più Mutui Casa. Il Collaboratore è un libero professionista vincolato dal contratto di agenzia ai sensi dell'art 1742 cc. che nello svolgimento del proprio incarico mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, Banche e/o Intermediari finanziari determinati con la potenziale clientela al fine della concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma. E' Collaboratore, pertanto, la persona fisica che professionalmente svolge la suddetta attività. Al Collaboratore è concesso lo svolgimento dell'attività come indicato nel mandato di agenzia e nei termini operativi previsti dalla Procura conferita.

Più Mutui Casa, in applicazione dell'art. 128-novies TUB, introdotto dal d.lgs. 141/2010, assicura e verifica che i propri dipendenti e collaboratori di cui si avvale per il contatto con il pubblico rispettino le norme loro applicabili e posseggano i requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla normativa.

Il Collaboratore di una Società di Mediazione Creditizia deve:

- 1) essere una persona fisica;
- 2) possedere i requisiti di onorabilità;
- 3) essere in possesso di titolo di studio non inferiore al diploma di durata quinquennale o titolo di studio ritenuto equipollente;
- 4) aver frequentato un corso di formazione professionale e superato una prova valutativa come disposto dell'Organismo degli Agenti e dei Mediatori.

Il Collaboratore che propone al Cliente prodotti assicurativi sia anche accessori alle richieste di finanziamento, deve, inoltre, essere iscritto al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi, Sezione E, presso l'IVASS e rispettare i requisiti previsti per il mantenimento dell'iscrizione nel Registro stesso. Diversamente è fatto divieto di proporre i prodotti assicurativi in convenzione.

Più Mutui Casa è tenuta a trasmettere all'Organismo i dati relativi ai propri Collaboratori ed ogni Collaboratore, regolarmente iscritto negli Elenchi di una società di Mediazione Creditizia, non può svolgere contemporaneamente la sua attività a favore di altri soggetti iscritti nello stesso elenco o in elenchi differenti tenuti dallo stesso Organismo.

Il Collaboratore è tenuto all'aggiornamento professionale come da istruzioni dell'Organismo e dell'IVASS, anche attraverso la partecipazione ai corsi di formazione organizzati da Più Mutui Casa.

Il Collaboratore, nell'esercizio della propria attività, deve comportarsi con diligenza, correttezza e buona fede ed ispirarsi ai principi di trasparenza, lealtà, onestà al fine del soddisfacimento delle parti.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa
Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)
Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961
Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.
Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65
<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>
Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)
Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



Nello svolgimento del proprio incarico, come previsto dal Contratto di Agenzia, ogni Collaboratore deve rispettare tutte le norme previste dalla legislazione vigente anche in materia di mediazione creditizia, trasparenza, antiriciclaggio, privacy e qualunque altra normativa prevista.

IL COLLABORATORE DEVE COMPORTARSI CON DILIGENZA, CORRETTEZZA E BUONA FEDE

Art. 6 Adempimenti in materia di Trasparenza

Il Collaboratore, nello svolgimento della propria attività, deve conformarsi alle disposizioni ed istruzioni in materia di trasparenza così come previsto dal Provvedimento della Banca d'Italia del 29/07/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive modificazioni.

Più Mutui Casa ha adottato, in conformità alla normativa vigente in materia, una Politica aziendale in materia di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari che si intende integralmente richiamata.

PIÙ MUTUI CASA HA ADOTTATO UNA POLITICA AZIENDALE IN MATERIA DI TRASPARENZA

Art. 7 Adempimenti in materia di Antiriciclaggio.

Più Mutui Casa rientra nella categoria dei soggetti obbligati ad applicare le disposizioni in materia antiriciclaggio, tra cui, in particolare, il d.lgs del 21 novembre 2007 n. 231 concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo.

A tale scopo, la Società si è dotata di una Policy Antiriciclaggio che si richiama integralmente, resa disponibile nella Crm aziendale, la cd Piattaforma, attraverso la quale viene esplicitata la normativa ad essa applicabile e gli interventi adottati a presidio del rispetto delle disposizioni antiriciclaggio.

LA SOCIETÀ SI È DOTATA DI UNA POLICY ANTIRICICLAGGIO

Art. 8 Adempimenti inerenti le provvigioni applicate ai clienti

Il Collaboratore deve rispettare le norme in materia di Provvigioni applicate ai Clienti, il cui massimale è indicato nel Foglio Informativo della Società.

Al riguardo si specifica che il Collaboratore che chiede al Cliente delle commissioni per l'attività svolta nell'interesse della Società, deve verificare che l'Indicatore sintetico di costo (ISC) o Tasso Annuo Effettivo Globale (TAEG) e/o Tasso Effettivo Globale (TEG) comprensivo di tale spesa sia contenuto nei limiti stabiliti dalla Legge ovvero nei limiti della soglia di usura così come determinata ai sensi dell'art. 2 Legge 108/1996. Inoltre, ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e successive modificazioni "nei casi in cui le disposizioni concernenti il calcolo del ISC (o del TAEG) richiedano l'inclusione del costo della mediazione, i mediatori creditizi sono tenuti a comunicare all'intermediario il costo complessivo dell'attività di mediazione, in tempo utile affinché questi possa includerlo nel calcolo dell'indicatore".

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)
Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961
Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.
Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65
<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>
Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)
Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutucasa.it Pec: piumutucasa@pec.it



Gli Istituti di Credito forniscono specifiche procedure per la comunicazione di cui sopra. Ove nulla è specificato, il Collaboratore provvede a segnalare alla Banca tale dato nelle modalità specificate nelle procedure operative indicate dalla Società con apposite Comunicazioni e/o Circolari. Il Collaboratore si asterrà dal chiedere provvigioni al Cliente nel caso in cui l'istituto di credito dovesse richiederlo nelle proprie linee guida o nel caso di inosservanza delle disposizioni di cui alle procedure operative in vigore.

Il Collaboratore, oltre che all'Intermediario, deve rendere noto al Cliente ed alla Società Più Mutui Casa l'ammontare dei compensi che il Cliente dovrà corrispondere. Il Collaboratore acquisisce dal Cliente la ricevuta della suddetta informativa, attraverso la compilazione e raccolta della "Copia Mediatore" del Contratto di Mediazione Creditizia. Fornisce alla Più Mutui Casa copia di detto Contratto attraverso la pubblicazione in Piattaforma e comunica all'Istituto di Credito o Intermediario, attraverso le forme comunicative dagli stessi richieste o secondo le indicazioni fornite da Più Mutui Casa, l'importo di tale compenso. Resta inteso che la Società di mediazione Più Mutui Casa dovrà emettere regolare documentazione fiscale per il compenso pattuito.

Art. 9 Adempimenti in materia di protezione dei dati personali

Più Mutui Casa e i propri Collaboratori e Dipendenti operano in conformità alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679, cd GDPR, e al Codice in materia di protezione dei dati personali, il D.Lgs 196/2003, e successive modifiche, nonché ai provvedimenti del Garante Privacy.

Il Collaboratore ha l'obbligo di fornire al Cliente "l'Informativa Privacy Più Mutui Casa Spa", disponibile in Piattaforma, dove sono dettagliatamente specificate le informazioni relative a tipologia e fonti dei dati personali, alle finalità e modalità del trattamento, alla conservazione, comunicazione e diffusione delle informazioni, ai diritti dell'interessato, all'indicazione del Responsabile e Titolare del trattamento e alle modalità di richiesta di informazioni e di revoca consenso. Il Collaboratore deve inoltre raccogliere, rendere disponibile in Piattaforma e tenere agli atti, il Consenso Privacy da parte dei Clienti.

Più Mutui Casa ha adottato una Procedura di risposta alla richiesta di accesso ai dati dei soggetti interessati, conformemente al GDPR, nonché una Procedura Data Breach, comunicati a tutti i dipendenti e collaboratori, e i relativi Registri.

PIÙ MUTUI CASA HA ADOTTATO UNA PROCEDURA DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI, UNA PROCEDURA DI RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ACCESSO AI DATI ESERCIZIO DEI DIRITTI DEGLI INTERESSATI, CONFORMEMENTE AL GDPR, NONCHÉ UNA PROCEDURA DATA BREACH E UNA PROCEDURA DI DATA RETENTION.

Art. 10 Gestione contabile

10.1 RegISTRAZIONI contabili

Più Mutui Casa fornisce una rappresentazione chiara, corretta, completa e veritiera delle proprie registrazioni contabili, in conformità al Codice civile, integrato dai principi contabili, e alle norme fiscal vigenti.

Tutte le operazioni della Società devono avere una registrazione adeguata che renda possibile verificare il processo di decisione. Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di garantire lo svolgimento di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutucasa.it Pec: piumutucasa@pec.it



Più Mutui Casa previene la creazione di registrazioni false, incomplete o ingannevoli e vigila affinché non vengano istituiti fondi segreti o non registrati, nè depositati fondi in conti personali, emesse fatture per prestazioni inesistenti.

PIÙ MUTUI CASA FORNISCE UNA RAPPRESENTAZIONE CHIARA, CORRETTA, COMPLETA E VERITIERA DELLE PROPRIE REGISTRAZIONI CONTABILI

10.2 Comunicazioni societarie

Le comunicazioni societarie devono essere veritiere, chiare, corrette e trasparenti, redatte secondo i principi di trasparenza e correttezza, in linea con le previsioni del Codice civile, delle vigenti leggi in materia e delle istruzioni impartite dalle Autorità di Vigilanza.

COMUNICAZIONI SOCIETARIE VERITIERE, CHIARE, CORRETTE E TRASPARENTI

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica

customer-care@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Parte terza

NORME OPERATIVE CHE REGOLANO L'ATTIVITA' DEL COLLABORATORE NEI RAPPORTI CON LA PIU' MUTUI CASA

Art. 11 Obblighi e attività del Collaboratore

Più Mutui Casa stipula con i propri Collaboratori un contratto di agenzia avente ad oggetto l'attività di mediazione creditizia e la promozione e il collocamento di contratti assicurativi, nel quale sono indicati i rispettivi obblighi delle parti che queste si impegnano a rispettare con la stipula del contratto stesso.

Art. 12 Sistema sanzionatorio

Il Codice Etico contiene i principi, le norme e le procedure che regolano l'attività dei soggetti destinatari del Codice, con l'intento di fornire strumenti e metodologie volte a contrastare i rischi aziendali.

L'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei destinatari dello stesso (art. 2104 c.c.)

La violazione, laddove accertata, dei principi del Codice Etico e delle procedure interne di comportamento, disponibili in Piattaforma Più Mutui Casa, genera, nei confronti dei responsabili delle violazioni, provvedimenti disciplinari e/o sanzionatori adeguati e proporzionati.

LA VIOLAZIONE DEI PRINCIPI DEL CODICE ETICO GENERA PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI E/O SANZIONATORI

12.1 Sanzioni nei confronti dei Dipendenti

In caso di violazioni di procedure interne nonché delle disposizioni di cui al presente Codice Etico, proporzionalmente alla gravità delle infrazioni, ai dipendenti potranno essere applicate le sanzioni previste dal contratto collettivo nazionale corrispondente (Commerciale, terziario, distribuzione e servizi), che nel caso specifico sono:

- ammonizione verbale o scritta: in caso di lieve inosservanza delle norme di comportamento di cui al Codice Etico delle procedure interne;
- multa fino ad un massimo di quattro ore di retribuzione per la ripetizione di mancanze punibili con il rimprovero scritto, per l'inosservanza non grave delle norme di comportamento previste dal Codice Etico, per l'omessa segnalazione o tolleranza di irregolarità non gravi commesse da altro personale o soggetti sottoposti;
- sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a 10 giorni di effettivo lavoro per mancanze punibili con le precedenti sanzioni quando, a causa di recidività o conseguenze specifiche, le stesse rivestono particolare importanza; inosservanza ripetuta delle norme di cui al Codice Etico e procedure interne; omessa segnalazione o tolleranza di gravi irregolarità commesse da altro personale o soggetti sottoposti;
- licenziamento: per la violazione delle norme di cui al Codice Etico, alle procedure interne, alle norme di legge, tale da configurare un notevole inadempimento; per gravi infrazioni, aggravate da dolo o colpa grave, tali da non consentire la prosecuzione del rapporto di lavoro; per compimenti di atti che possano esporre la Società a rischi di processi giudiziari di carattere civile e/o penale, nonché esposizione a pene di carattere pecuniario.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



12.2 Sanzioni nei confronti dei Dirigenti, degli Amministratori e dei Sindaci

In caso di violazioni delle norme di Legge, delle disposizioni di cui al Codice Etico e delle procedure interne dettate dalla Società da parte di soggetti che svolgono attività di Direzione, Amministrazione e Controllo, gli organi aziendali competenti dovranno svolgere gli opportuni approfondimenti ed assumere, secondo quanto previsto dallo Statuto, dalla Legge e dal Contratto Collettivo Nazionale dei dirigenti, provvedimenti adeguati.

12.3 Sanzioni nei confronti dei Collaboratori

In caso di violazione delle norme di Legge, delle procedure aziendali interne e delle disposizioni di cui al presente Codice Etico, con particolare riferimento, vista l'abilitazione al contatto con il pubblico per conto della Società, di tali Collaboratori, alle disposizioni in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la Clientela (Titolo VI del Testo Unico Bancario) ed ogni altra disposizione vigente in questa materia, proporzionalmente alla gravità delle infrazioni, ai Collaboratori potranno essere applicate le seguenti sanzioni:

- richiamo verbale o scritto: in caso di lieve inosservanza delle norme di comportamento di cui al Codice Etico e delle procedure interne;
- multa: per la ripetizione di mancanze punibili con il rimprovero scritto, per l'inosservanza non grave delle norme di comportamento previste dal Codice Etico, per l'omessa segnalazione o tolleranza di irregolarità non gravi commesse da soggetti appartenenti alla propria struttura, l'importo minimo è fissato in Euro 100,00 e l'importo massimo è fissato in Euro 5.000,00.
- sospensione del Collaboratore, per il tempo necessario a svolgere gli opportuni approfondimenti, diversificabile in funzione della violazione e da notificare per iscritto al Collaboratore: per mancanze punibili con le precedenti sanzioni quando, a causa di recidività o conseguenze specifiche, le stesse rivestono maggiore importanza; per l'inosservanza ripetuta delle norme di cui al Codice Etico, delle procedure interne e delle disposizioni in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la Clientela; per l'omessa segnalazione o tolleranza di gravi irregolarità commesse da soggetti appartenenti alla propria struttura;
- risoluzione del contratto di agenzia, per la violazione delle norme di cui al Codice Etico, alle procedure interne, alle norme di legge, tale da configurare un notevole inadempimento; per gravi infrazioni, aggravate da dolo o colpa grave, tali da non consentire la prosecuzione del rapporto di collaborazione; per compimenti di atti che possano esporre la Società a rischi di processi giudiziari di carattere civile e/o penale, nonché esposizione a sanzioni di carattere pecuniario.

12.4 Misure nei confronti di consulenti e terzi in generale

La violazione del codice etico da parte di consulenti, collaboratori e terzi che intrattengono rapporti con la Società, comporterà, come previsto da specifiche clausole contrattuali inserite nelle lettere di incarico, negli accordi e nei contratti, l'immediata risoluzione del rapporto contrattuale e l'eventuale richiesta di risarcimento da parte della Società, qualora da tale comportamento derivino danni concreti alla Società stessa.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



Parte quarta

MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO ex D. Lgs. 231/2001 – ORGANISMO DI VIGILANZA

Art. 13 Adozione del Modello

Il Consiglio di Amministrazione di Più Mutui Casa Spa, con verbale del 13 marzo 2023, ha deliberato l'adozione del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 (*"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"*) predisposto secondo le disposizioni contenute nell'art. 6 del citato Decreto.

La realizzazione del Modello Organizzativo di gestione e controllo, attraverso cui implementare il sistema di governo della compliance aziendale, è stata affidata a professionisti esperti in materia.

Le fasi che hanno caratterizzato la definizione e, di conseguenza, la redazione del modello finalizzato alla costruzione di un sistema di prevenzione e gestione dei rischi da parte degli esperti, in linea con le disposizioni contenute nel citato decreto e le Linee guida di Confindustria, sono state le seguenti:

- Analisi e mappatura dei processi della società: valutazione del contesto aziendale al fine di evidenziare i processi di operatività della struttura aziendale e come gli stessi si interfacciano all'interno ed all'esterno della società stessa;
- Identificazione dei processi sensibili: analisi dei processi di cui sopra, finalizzata ad evidenziare dove ed in che modo possano verificarsi eventi pregiudizievoli in riferimento a quanto previsto dal decreto 231/01. Tale analisi è stata condotta attraverso l'esame di documentazione aziendale (verbali, organigrammi, procedure aziendali etc) ed interviste ai soggetti identificabili come figure chiave all'interno dell'organizzazione aziendale per l'acquisizione delle informazioni rilevanti sull'operatività aziendale (processi principali, modalità di esecuzione degli stessi, procedure esistenti, eventuali problematiche riscontrate in passato, identificazione di funzioni e poteri, etc).

Il Consiglio di Amministrazione della Società ha adottato ed efficacemente attuato, in funzione della realtà aziendale, modelli di organizzazione e gestione idonei alla prevenzione del rischio di commissione di reati.

Il Modello è, come previsto dalla normativa di riferimento, così composto da:

PARTE GENERALE, contenente le indicazioni relative ai soggetti destinatari, l'ambito di applicazione, l'esonero dalla responsabilità ed i vantaggi per la società, l'individuazione delle attività sensibili e dei processi di supporto, le attività della società finalizzate al recepimento del decreto, la diffusione del modello attraverso attività di informazione e formazione, sistema disciplinare e identificazione dei componenti e delle funzioni dell'Organismo di Vigilanza.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



PARTE SPECIALE, contenente l'analisi dettagliata delle tipologie di reato che, alla luce del *risk assessment* effettuato, presentano un profilo di rischio maggiormente rilevante per la Società e la sola elencazione di quei reati previsti dal D.Lgs. 231/01 che comportano la responsabilità amministrativa penale dell'ente, ma che, grazie alla virtuosità dell'azienda e per la natura stessa dei reati, si è ritenuto meno rilevante il livello di rischiosità di commissione degli stessi all'interno della Società.

Al fine di rendere efficace l'attuazione del Modello, lo stesso è stato diffuso a tutto il personale dipendente, alla rete commerciale e a tutti i collaboratori esterni che dovessero entrare in rapporto con la Società ed è altresì stata prevista la formazione di questi, da effettuarsi periodicamente (con cadenza annuale) e con modalità che garantiscono l'obbligatorietà ai corsi, i controlli di frequenza e di qualità sul contenuto dei programmi.

Art. 14 L'Organismo di Vigilanza

Il Consiglio di Amministrazione della Società, contestualmente all'adozione del Modello Organizzativo, ha effettuato la nomina dei componenti l'Organismo di Vigilanza. In riferimento alla struttura della società, tenuto conto anche dell'organizzazione interna della stessa, la società ha optato per la costituzione di un Organismo di Vigilanza collegiale. La nomina, contenente i dati anagrafici, la durata dell'incarico, i poteri di cui dispone ed i principali compiti dello stesso, le modalità e tempistiche di reporting, è stata opportunamente formalizzata nel verbale del consiglio precedentemente citato e nelle apposite lettere di incarico.

Come previsto dalla normativa, all'OdV è affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello ed il compito di curarne l'aggiornamento e lo stesso deve essere dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo. Nel rispetto delle indicazioni del legislatore, delle linee guida di Confindustria e degli orientanti giurisprudenziali in materia, l'OdV nominato dalla Società è dotato delle caratteristiche essenziali di:

- Autonomia (compresa autonomia di spesa per lo svolgimento delle funzioni di verifica e controllo), indipendenza ed assenza di conflitti di interesse rispetto ai soggetti controllati
- professionalità
- onorabilità
- continuità di azione

I compiti affidati all'Organismo di Vigilanza, in forma non esaustiva, possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello 231;
- verificare l'effettiva idoneità del Modello 231 a prevenire la commissione dei reati richiamati dal d.lgs. 231/2001;
- curare, sviluppare e promuovere il costante aggiornamento del Modello 231 suggerendo, ove necessario, le correzioni e gli adeguamenti dovuti;
- mantenere i rapporti e assicurare i flussi informativi di competenza verso il consiglio di amministrazione, il collegio sindacale;
- richiedere e acquisire informazioni e documentazione utile ai fini dello svolgimento dei propri compiti;
- compiere verifiche e ispezioni al fine di accertare eventuali violazioni del Modello 231.

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



Art. 15 Canali di segnalazione Whistleblowing

In materia di *Whistleblowing*, Più Mutui Casa ha attivato un apposito canale di segnalazione (vigilanza.231@piumutuicasa.it), al fine di permettere ad un soggetto tenuto al rispetto del Modello Organizzativo e del presente Codice Etico che venga a conoscenza di condotte illecite, rilevanti ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e del Codice Etico, fondate su elementi di fatto precisi e concordanti o di violazioni del Modello, e che sia venuto a conoscenza in ragione delle funzioni svolte, di darne tempestiva segnalazione circostanziata all'Organismo di Vigilanza tramite l'apposito canale riservato.

Inoltre, come da Decreto Legislativo n. 24 del 10 marzo 2023, attuativo della Direttiva (UE) 2019/1937, in materia di *Whistleblowing* e riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e delle disposizioni normative nazionali che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, di cui siano venute a conoscenza in un contesto lavorativo pubblico o privato, la Società Più Mutui Casa Spa si è dotata di apposita procedura in materia di whistleblowing. L'obiettivo è quello di garantire la tutela del segnalante e la massima riservatezza circa l'identità del whistleblower.

A tal fine, la Società ha attivato un ulteriore ed apposito canale di segnalazione (canalewhistleblowing@piumutuicasa.it) che garantisca alle parti, ai sensi del nuovo Decreto, la riservatezza e la protezione dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione, oltre al rispetto di tempi e modi di risposta appositamente definiti a livello procedurale.

LA SOCIETÀ SI È DOTATA DI UN MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/2001

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica

customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



Più Mutui Casa Spa

Sede Legale: Via Passerini 2, 20900 Monza - Sede Operativa: Via C. Romani 2, 20091 Bresso (MI)

Codice Fiscale, partita iva e numero di iscrizione Registro Imprese di Monza: 03287960961

Capitale Sociale: 184.500,00 i.v.

Iscrizione nell'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM: M65

<https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>

Iscrizione IVASS sezione E del Rui: E000252674 (<https://servizi.ivass.it/RuirPubblica/>)

Tel: 02-91084160 Fax:02-61420434 Mail: info@piumutuicasa.it Pec: piumutuicasa@pec.it



Parte quinta

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 16 Riservatezza – Protezione del segreto aziendale

Le attività di Più Mutui Casa richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento, la comunicazione e la diffusione di notizie, documenti e altri dati attinenti a negoziazioni, procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, know-how che per accordi contrattuali non possono essere resi noti all'esterno o la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

Fermi restando la trasparenza delle attività poste in essere e gli obblighi di informazione imposti dalle disposizioni vigenti, è obbligo del personale di Più Mutui Casa assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

Le informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati durante il proprio lavoro o attraverso le proprie mansioni appartengono a Più Mutui Casa e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione del superiore in posizione manageriale nel rispetto delle procedure specifiche.

È OBBLIGO DEL PERSONALE ASSICURARE LA RISERVATEZZA DELLE NOTIZIE APPRESE IN RAGIONE DELLA PROPRIA FUNZIONE LAVORATIVA

Art. 17 Tutela della Privacy

Più Mutui Casa si impegna a proteggere le informazioni relative alle proprie Persone e ai terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni.

Più Mutui Casa intende garantire che il trattamento dei dati personali svolto all'interno delle proprie strutture avvenga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, così come previsto dalle disposizioni normative vigenti.

Il trattamento dei dati personali deve avvenire in modo lecito e secondo correttezza e, comunque, sono raccolti e registrati solo dati necessari per scopi determinati, espliciti e legittimi. La conservazione dei dati avverrà per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi della raccolta.

Più Mutui Casa si impegna inoltre ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza per tutte le banche-dati nelle quali sono raccolti e custoditi dati personali, al fine di evitare rischi di distruzione e perdite oppure di accessi non autorizzati o di trattamenti non consentiti.

Le Persone di Più Mutui Casa devono:

- acquisire e trattare solo i dati necessari e opportuni per le finalità in diretta connessione con le funzioni e responsabilità ricoperte;

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



- acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di procedure specifiche e conservare e archiviare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
- rappresentare e ordinare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato all'accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero.

Art. 18 Disposizioni Finali

Tutti i Destinatari del presente Codice di cui all'art. 2, si impegnano al rispetto delle norme contenute nel presente documento. Esso viene pubblicato nella Piattaforma aziendale a disposizione di ogni utente che possiede le proprie credenziali di accesso. Il documento si intende, in tal modo, accettato in ogni sua parte e contenuto; ogni sua violazione, come meglio specificato nei principi generali del presente, potrebbe determinare l'applicazione di clausole risolutive dei rapporti contrattuali in essere ex art. 1456 c.c.

Le inosservanze delle disposizioni contenute nel presente Codice possono comportare provvedimenti differenti dipendenti dalla gravità dell'inosservanza, dalla funzione ricoperta dal soggetto interessato, dall'intenzionalità del comportamento e da tutti gli aspetti connessi alla situazione particolare che verrà valutata nel caso specifico.

A Più Mutui Casa è fatta salva la facoltà di variare i contenuti di questo Codice, ovvero indicare ulteriori regole che si dovessero rendere necessarie per lo svolgimento dell'attività di mediazione creditizia e di distribuzione assicurativa.

TUTTI I DESTINATARI DEL CODICE ETICO SI IMPEGNANO AL RISPETTO DELLE SUE NORME

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI).

Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65