“Una Banca Una Mutua”

Codice Etico

La Mutua

ChiantiMutua ETS è un’associazione assistenziale senza scopo di lucro, iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (nr. adozione: 24869, data adozione: 14/12/2022, rep. nr. 43296), costituita, in data 5 dicembre 2007, su iniziativa di ChiantiBanca Credito Cooperativo S.C., che ne è Socio sostenitore, in coerenza con i valori del credito cooperativo e con le finalità di promozione del benessere delle persone e delle comunità di riferimento.

La Mutua opera secondo i principi della mutualità volontaria e della reciproca assistenza, come definiti dallo Statuto, e svolge la propria attività in modo integrativo e complementare rispetto al servizio sanitario nazionale e agli altri sistemi di protezione sociale.

La sua azione è orientata alla tutela della persona, al sostegno delle famiglie e alla promozione del benessere dei Soci e dei loro nuclei familiari, attraverso strumenti solidaristici ispirati a criteri di equità, responsabilità, sostenibilità e assenza di finalità speculative.

La sua missione è offrire ai Soci forme di assistenza e supporto che consentano un accesso più agevole a prestazioni sanitarie e a servizi di utilità sociale, anche mediante sconti e agevolazioni presso strutture sanitarie e non sanitarie, nonché ad organizzare iniziative di intrattenimento culturale, come previsto dallo Statuto.

Far parte della Mutua

Far parte della Mutua significa aderire consapevolmente a un progetto fondato sulla partecipazione attiva, sulla condivisione dei valori associativi e sul rispetto delle regole comuni stabilite dallo Statuto.

I Soci vi partecipano secondo il principio della parità dei diritti e dei doveri, contribuiscono alla

realizzazione delle finalità assistenziali e riconoscono nella Mutua uno strumento di solidarietà stabile e organizzata, anche in collegamento con il mondo del credito cooperativo di riferimento.

Come si diventa Soci

L'ammissione a Socio avviene nel rispetto delle disposizioni statutarie e dei regolamentari, secondo criteri di non discriminazione e di trasparenza. L'adesione è libera e volontaria e comporta l'accettazione dello Statuto, dei regolamenti interni e del presente Codice Etico, nonché l'assunzione dei diritti e dei doveri connessi alla partecipazione alla Mutua.

Che cosa ci si aspetta dai Soci, dipendenti e collaboratori

La Mutua si aspetta che Soci, dipendenti e collaboratori agiscano in modo responsabile e coerente con le finalità assistenziali dell'ente, rispettando le persone, le regole interne e la normativa vigente.

È richiesto un comportamento improntato alla correttezza, alla collaborazione e alla buona fede, evitando condotte che possano arrecare danno morale, patrimoniale o reputazionale alla Mutua o compromettere il rapporto di fiducia con i Soci ed i soggetti che sono in rapporto con essa.

* * *

Il Codice Etico

Il Codice Etico intende costituire uno strumento concreto di orientamento delle decisioni e dei comportamenti.

Nasce nell'ambito del Progetto regionale "Una Banca Una Mutua" dall'esperienza quotidiana della vita associativa e organizzativa e, senza limitarsi ad enunciare valori generali, mira a fornire criteri di giudizio utili nei casi in cui le scelte non siano immediatamente evidenti o si presentino come confliggenti sotto il profilo etico, operativo o organizzativo.

In tale prospettiva, il Codice integra e specifica lo Statuto, traducendo i principi in indicazioni di comportamento riconoscibili e condivise.

Perché adottare un Codice Etico è importante

Per la Mutua, adottare un Codice Etico non significa rispettare un obbligo formale. Lo scopo è quello di stabilire regole chiare, condivise e percepite come giuste da tutti i membri, per costruire, in un clima di fiducia reciproca, una comunità in cui ognuno si senta tutelato e responsabile.

Ambito di applicazione

Il Codice Etico si applica a tutti i soggetti che operano all'interno o per conto della Mutua, indipendentemente dalla natura del rapporto giuridico che li lega all'Associazione.

Le sue disposizioni devono essere interpretate e applicate in coerenza con lo Statuto, che resta la fonte primaria di disciplina dell'organizzazione, del funzionamento e delle finalità della Mutua.

La violazione del Codice Etico comporta l'adozione di misure adeguate, secondo quanto previsto dallo Statuto, dai regolamenti interni e dalla normativa applicabile.

A chi viene portato a conoscenza

La conoscenza e l'osservanza del Codice costituiscono parte integrante degli obblighi associativi e contrattuali.

Il Codice è portato a conoscenza dei Soci, degli amministratori, dei componenti degli organi di controllo, dei dipendenti, dei collaboratori e dei soggetti esterni che intrattengono rapporti negoziali con la Mutua.

E' inoltre pubblicato sul sito web, affinché chiunque, nel caso decidesse di aderire, collaborare o convenzionarsi con la Mutua, possa conoscere preventivamente i principi che ispirano la vita associativa.

* * *

Regole generali di condotta

Le regole di condotta contenute nel presente Codice sono finalizzate a supportare Soci, amministratori, dipendenti e collaboratori nell'affrontare situazioni concrete che possono presentare dubbi o incertezze sotto il profilo etico.

In presenza di scelte difficili, ciascun destinatario è chiamato a interrogarsi non solo sulla convenienza immediata o sulla conformità formale di una decisione, ma anche sulla sua coerenza con i valori mutualistici, con la tutela delle persone coinvolte e con la reputazione della Mutua nel medio e lungo periodo.

Legalità

Il rispetto delle leggi e delle norme applicabili costituisce un presupposto imprescindibile dell'attività della Mutua. Tuttavia, la legalità non è intesa come mero adempimento formale, ma come criterio sostanziale di correttezza e responsabilità.

Nei casi in cui si manifesti un contrasto tra una soluzione formalmente lecita ma potenzialmente dannosa per i Soci, per i destinatari delle prestazioni o per la credibilità della Mutua, deve essere privilegiata l'opzione che meglio tutela l'interesse generale e la funzione assistenziale dell'ente.

Suggerimenti operativi

- Chiediamoci sempre se una scelta, oltre che essere legale, è anche giusta per i nostri Soci
- Il rispetto delle procedure è importantissimo. Se non capiamo bene una procedura o non ne comprendiamo l'importanza ai fini del rispetto della legalità, chiediamo aiuto a chi ce la può spiegare
- Se scopriamo che una procedura, pur essendo formalmente corretta, in pratica danneggia i Soci o crea ostacoli ingiustificati, facciamolo presente per modificarla
- Quando la situazione ci permette più soluzioni, scegliamo quella che meglio tutela l'interesse dei Soci e la funzione assistenziale della Mutua
- La sostenibilità economica della Mutua è importante ma non può essere fine a sé stessa. Le scelte, oltre che sostenibili, devono essere coerenti con gli altri valori mutualistici

Moralità

L'azione della mutua e dei suoi associati è ispirata a principi di onestà, integrità e correttezza morale. Non sono tollerati comportamenti contrari all'etica mutualistica o idonei a ledere la fiducia dei Soci e dei terzi.

Suggerimenti operativi

- Non approfittiamo della nostra posizione nella Mutua per ottenere vantaggi personali, anche piccoli
- Quando vediamo comportamenti scorretti da parte di colleghi o amministratori, facciamolo presente

Dignità ed eguaglianza

La Mutua riconosce e tutela la dignità di ogni persona e garantisce parità di trattamento, senza discriminazioni fondate su condizioni personali, sociali o economiche. Ogni rapporto deve essere improntato al rispetto reciproco e alla valorizzazione delle diversità.

Suggerimenti operativi

- Trattiamo ogni Socio con lo stesso rispetto e la stessa attenzione indipendentemente dall'anzianità associativa o dal rapporto personale che abbiamo con lui
- Se un Socio ha difficoltà a comprendere le informazioni che gli forniamo - per età, lingua, scolarità o altro - adattiamo il nostro modo di comunicare alle sue esigenze
- Non facciamo mai commenti che potrebbero risultare offensivi per qualcuno, nemmeno quando siamo certi che la persona interessata non sia presente
- Se notiamo che qualcuno viene trattato diversamente senza una ragione oggettiva, interveniamo o segnaliamo la situazione, senza attendere che sia la persona discriminata a lamentarsi

Professionalità

La professionalità non si esaurisce nella competenza tecnica, ma comprende la capacità di assumere decisioni ponderate e responsabili anche in condizioni di pressione o incertezza. La Mutua ritiene che l'errore in buona fede, se segnalato e gestito correttamente, sia preferibile a comportamenti formalmente corretti ma sostanzialmente opachi o fuorvianti. È pertanto valorizzato l'atteggiamento di chi segnala criticità, dubbi o possibili rischi, contribuendo in modo leale al miglioramento dell'organizzazione e dei servizi offerti.

Suggerimenti operativi

- Quando commettiamo un errore in buona fede, segnaliamo immediatamente l'accaduto e proponiamo soluzioni

- Se non sappiamo dare una risposta immediata o non siamo sicuri della sua correttezza, non fingiamo di sapere. Dire "non lo so ma mi informo e ti rispondo" è molto più professionale che inventare risposte o dare informazioni sbagliate
- Se vediamo un rischio o un problema che altri non hanno notato e che pensate possa proteggere la Mutua o suoi Soci, facciamolo presente
- Restiamo aggiornati sulle normative, sulle convenzioni e sui servizi che la Mutua offre

Organi amministrativi, direttivi e di controllo

Gli organi della Mutua sono tenuti a svolgere le proprie funzioni nel rispetto delle attribuzioni e delle competenze stabilite dallo Statuto, operando con autonomia, correttezza e responsabilità. Le decisioni assunte devono essere coerenti con le finalità mutualistiche ed assistenziali e ispirate a criteri di sana gestione, trasparenza e tutela dell'interesse dei Soci.

Suggerimenti operativi

- Quando assumiamo un ruolo negli organi della Mutua, ricordiamoci che non rappresentiamo noi stessi ma tutti i Soci e che ogni decisione deve essere presa pensando all'interesse collettivo, non a quello personale o di gruppi ristretti
- Se riceviamo informazioni riservate per via del nostro ruolo, manteniamole tali
- Prepariamoci prima di ogni riunione per dare il nostro contributo: leggiamo i documenti, studiamo i punti all'ordine del giorno e, se qualcosa non è chiaro, domandiamo
- Quando dobbiamo votare su questioni che ci riguardano personalmente o riguardano persone a noi vicine, facciamolo presente e asteniamoci
- Documentiamo sempre le ragioni delle decisioni importanti che prendiamo, per essere pronti a dimostrare in modo chiaro e trasparente, anche a distanza di tempo, perché ci siamo comportati così
- Non usiamo mai il nostro ruolo per ottenere trattamenti preferenziali o far pressione su dipendenti e collaboratori

Relazioni con le risorse umane

La Mutua valorizza le risorse umane e promuove un ambiente di lavoro orientato all'ascolto, al confronto ed alla collaborazione, oltre che improntato al rispetto ed alla crescita professionale dei dipendenti.

Suggerimenti operativi

- Creiamo un ambiente dove tutti possano esprimere opinioni e segnalare problemi senza timore di ritorsioni.
- Quando assegniamo compiti o responsabilità, affidiamole alla persona più adatta basandosi su competenze e attitudini, non su simpatie personali o anzianità di servizio
- Riconosciamo pubblicamente il buon lavoro dei colleghi
- Se vediamo un collega in difficoltà - professionale o personale - offriamo aiuto
- Garantiamo a tutti pari opportunità di formazione e crescita professionale

Tutela della persona, della sicurezza e della salute

La Mutua tutela l'integrità fisica e morale delle persone e promuove condizioni di lavoro e di collaborazione sicure e salubri, nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza.

La segnalazione tempestiva di rischi, vulnerabilità o situazioni potenzialmente pericolose è considerata un comportamento responsabile e conforme ai valori del presente Codice.

Suggerimenti operativi

- Segnaliamo tempestivamente tutte le situazioni che riteniamo pericolose per la sicurezza
- Non prendiamo mai scorciatoie che mettono a rischio la nostra salute o quella dei colleghi, nemmeno quando siamo in ritardo o sotto pressione
- Partecipiamo seriamente alla attività di formazione in materia di sicurezza
- Quando dobbiamo scegliere tra rispettare formalmente una procedura e tutelare concretamente la sicurezza di qualcuno, scegliamo sempre la sicurezza

Doveri dei dipendenti e dei collaboratori

Dipendenti e collaboratori sono tenuti a svolgere le proprie mansioni con diligenza, lealtà e riservatezza, attenendosi alle direttive della Mutua e al presente Codice Etico.

Suggerimenti operativi

- Svolgiamo il nostro lavoro con spirito di appartenenza
- Manteniamo riservate le informazioni sui Soci che apprendiamo per ragioni di lavoro
- Se riceviamo istruzioni che ci sembrano sbagliate o contrarie alle regole, chiediamo chiarimenti prima di eseguirle
- Utilizziamo le risorse della Mutua - tempo, materiali, strumenti - solo per finalità lavorative

* * *

Relazioni con i soggetti esterni

I rapporti con i soggetti esterni sono improntati a trasparenza, correttezza e rispetto reciproco, nel perseguimento delle finalità assistenziali della Mutua.

Relazioni con i Soci

La Mutua offre ai Soci un sistema di prestazioni, agevolazioni e servizi assistenziali, realizzati tramite convenzioni con strutture sanitarie e non sanitarie selezionate. L'erogazione delle prestazioni avviene nel rispetto dei principi di imparzialità, parità di trattamento e trasparenza, con particolare attenzione alle esigenze dei Soci e dei loro familiari.

La Mutua mantiene con i Soci rapporti fondati su fiducia, informazione corretta e partecipazione, nel rispetto dei diritti associativi riconosciuti dallo Statuto. Ai Soci è garantita chiarezza nelle comunicazioni, trasparenza nelle modalità di accesso alle prestazioni e parità di trattamento nell'erogazione dei benefici mutualistici.

Suggerimenti operativi

- Quando un Socio ci pone una domanda, rispondiamo in modo completo e comprensibile, anche se la risposta richiede più tempo
- Se un Socio lamenta un problema o un disservizio, ascoltiamolo con attenzione senza metterci sulla difensiva. Anche quando il reclamo è infondato, può essere utile ascoltare le sue ragioni
- Non promettiamo mai ai Soci cose che non possiamo mantenere
- Spieghiamo ai Soci non solo cosa possono ottenere dalla Mutua, ma anche quali sono i loro doveri

Sulla partecipazione dei Soci

- Incoraggiamo i Soci a partecipare alla vita associativa
- Quando organizziamo eventi o iniziative, pensiamo a come renderli accessibili a tutti (orari, luoghi, modalità di partecipazione) così da permettere ampia partecipazione
- Valorizziamo i contributi e le proposte dei Soci e, quando non possiamo accoglierli, spieghiamo le ragioni

Relazioni con i fornitori

La selezione e la gestione dei fornitori e dei soggetti convenzionati avvengono secondo i criteri stabiliti dalle regole interne.

Suggerimenti operativi

Nella selezione

- Verifichiamo la reputazione e l'affidabilità dei soggetti di cui proponiamo il convenzionamento, se possibile visitando le strutture
- Documentiamo i criteri che usiamo per selezionare i fornitori, così da poter offrire, anche a distanza di tempo, una motivazione oggettiva delle scelte

Nella gestione dei rapporti

- Monitoriamo costantemente la qualità dei servizi offerti dalle strutture convenzionate attraverso la voce e le opinioni dei Soci. Se riceviamo lamentele non ignoriamo la cosa, anche se pensiamo che siano casi isolati
- Se una struttura convenzionata non rispetta gli accordi - tempi di attesa, qualità delle prestazioni, correttezza nei comportamenti - interveniamo subito

Relazioni con la Pubblica Amministrazione

I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono improntati a legalità, correttezza e collaborazione, evitando qualsiasi comportamento che possa essere interpretato come improprio o illecito.

Suggerimenti operativi

- Quando comunichiamo con enti pubblici - ASL, Comuni, Regione, Ministeri - facciamolo sempre tramite canali formali
- Se chiediamo contributi, finanziamenti o riconoscimenti pubblici, forniamo sempre informazioni complete e veritiere
- Utilizziamo eventuali fondi pubblici ricevuti esclusivamente per gli scopi dichiarati e documentati. Se cambiano le priorità, non spostiamo i fondi su altri progetti senza chiedere autorizzazione
- Collaboriamo pienamente con eventuali controlli o ispezioni da parte di autorità pubbliche,

senza nascondere documenti o ritardare le risposte
- Non promettiamo mai vantaggi o favori a funzionari pubblici in cambio di trattamenti preferenziali e non accettiamo richieste inappropriate, nemmeno piccole

Relazioni con la Banca e il mondo del credito cooperativo

I rapporti con la Banca devono essere improntati alla massima correttezza. L'immagine dell'una e dell'altra sono intimamente connesse, così come dall'una all'altra possono propagarsi eventuali danni reputazionali.

Suggerimenti operativi

- Valorizziamo i principi del credito cooperativo - mutualità, territorialità, partecipazione - applicandoli alla nostra realtà mutualistica
- Riconosciamo e valorizziamo il legame con la Banca che ha promosso la costituzione della Mutua, nel rispetto delle reciproche autonomie decisionali ed organizzative
- Se riceviamo richieste dalla Banca che non sono coerenti con le finalità della Mutua o con l'interesse dei Soci, diciamolo chiaramente
- Informiamo i Soci in modo trasparente sulla natura del rapporto con la Banca e con il movimento cooperativo

Relazioni con gli organi di informazione

I rapporti con gli organi di informazione sono gestiti in modo corretto e trasparente, assicurando una comunicazione veritiera e coerente con i valori della Mutua.

Suggerimenti operativi

- Se un giornalista ci contatta per informazioni sulla Mutua, indirizziamolo immediatamente a chi è autorizzato a parlare con la stampa
- Non commentiamo pubblicamente - nemmeno sui social media - notizie che riguardano la Mutua, lasciando che siano solo i canali ufficiali a comunicare verso l'esterno
- Se leggiamo informazioni sbagliate sulla Mutua su giornali o siti web, segnaliamolo a chi di competenza senza rispondere direttamente, anche quando pensiamo di farlo a suo beneficio

* * *

Prevenzione dei conflitti e dei reati

La Mutua adotta misure idonee a prevenire conflitti di interesse e comportamenti illeciti, promuovendo una cultura della legalità e del controllo.

Conflitto di interessi

Tutti i destinatari del Codice devono evitare situazioni di conflitto di interessi e, qualora si verifichino, segnalarle tempestivamente secondo le procedure interne.

Suggerimenti operativi

- Se dobbiamo decidere su una questione che ci riguarda personalmente - o riguarda familiari, amici stretti, persone con cui abbiamo rapporti economici - dichiariamolo e asteniamoci dalla decisione
- Se siamo noi il soggetto in conflitto - ad esempio, siamo Soci che chiedono una prestazione particolare - assicuriamoci che la decisione venga presa da chi non ha rapporti personali con noi e seguendo tutte le procedure normali.
- Aggiorniamo regolarmente le dichiarazioni sui nostri interessi economici, i rapporti con fornitori, le cariche in altre organizzazioni

Sistema dei controlli interni

La Mutua, nel rispetto del principio di proporzionalità, si dota di un sistema di controlli interni adeguato a garantire il corretto svolgimento delle attività e la tutela del patrimonio associativo.

L'organo dirigente collabora con l'Organo di Controllo e Organismo di Vigilanza, se nominati, assicurando flussi informativi corretti e tempestivi e favorendo l'efficace attuazione del Codice Etico.

Suggerimenti operativi

- Se una funzione di controllo chiede informazioni o documenti, forniamoli tempestivamente e in modo completo
- Collaboriamo attivamente con le funzioni di controllo anche quando le loro richieste ci sembrano troppo dettagliate
- Se vediamo comportamenti che violano il Codice Etico o le regole della Mutua, segnaliamoli tempestivamente. Potrebbero nascondere criticità da correggere nel sistema dei controlli interni

Trasparenza della contabilità e prevenzione dei reati societari

La correttezza nella gestione contabile e amministrativa è essenziale per garantire la fiducia dei Soci e dei soggetti che interagiscono con la Mutua.

La trasparenza è considerata un valore sostanziale e non meramente formale e ogni dubbio interpretativo deve essere affrontato, coinvolgendo l'Organo di Controllo, con spirito di chiarezza e responsabilità.

Suggerimenti operativi

- Ogni operazione contabile deve avere una documentazione di supporto chiara e completa, così da poter essere ricostruita facilmente a distanza di tempo
- Quando dobbiamo scegliere tra diverse soluzioni contabili, tutte formalmente corrette, privilegiamo quella che rappresenta più fedelmente la sostanza delle operazioni
- Non registriamo mai operazioni "a memoria" o sulla base di informazioni incomplete
- Se scopriamo un errore nelle registrazioni contabili, correggiamolo immediatamente seguendo le procedure corrette
- Quando redigiamo il bilancio o le relazioni per i Soci, usiamo un linguaggio chiaro, per consentire ai Soci di capire davvero come si stanno usando i loro contributi
- Conserviamo tutta la documentazione in modo ordinato e accessibile

Riservatezza e protezione dei dati e delle informazioni

La Mutua tutela la riservatezza dei dati personali e delle informazioni acquisite nello svolgimento delle proprie attività, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati.

Suggerimenti operativi

- Non parliamo di Soci o di questioni riservate in luoghi pubblici dove altri potrebbero ascoltare. Quello che a noi sembra un dettaglio insignificante potrebbe essere un'informazione sensibile.
- Evitiamo di parlare di questioni riservate con Soci o colleghi che non hanno bisogno di conoscerle
- Se riceviamo per errore documenti o e-mail con dati personali che non ci riguardano, informiamo subito il mittente o comunque cancelliamoli
- Non accediamo ai dati di Soci che sono nostri familiari, amici o conoscenti, se non per ragioni

di lavoro documentabili
- Proteggiamo i documenti cartacei con dati personali: non lasciamoli incustoditi sulla scrivania, non buttiamoli nel cestino normale, distruggiamoli in modo sicuro
- Proteggiamo i sistemi informatici che contengono i dati della Mutua e dei Soci, compresi i dispositivi personali
- Se pensiamo che un account sia stato compromesso o abbiamo cliccato su qualcosa di sospetto, segnaliamolo immediatamente

Sui dati sanitari

- I dati sanitari dei Soci sono particolarmente delicati e protetti dalla legge. Trattiamoli con la massima riservatezza e accediamovi solo quando strettamente necessario
- Non discutiamo mai delle condizioni di salute dei Soci con persone non autorizzate, nemmeno con altri Soci o con i familiari del Socio stesso, salvo espresse autorizzazioni
- Quando dobbiamo inviare documentazione sanitaria, verifichiamo sempre più volte destinatari e allegati

* * *

Attuazione delle norme del Codice

L'attuazione del presente Codice è garantita attraverso adeguate attività di informazione, formazione e controllo.

Suggerimenti operativi

- Se assistiamo a una violazione del Codice Etico o a comportamenti scorretti, non fingiamo di non aver visto e segnaliamolo a chi di dovere
- Garantiamo riservatezza e tutela a chi segnala in buona fede una violazione del Codice, anche se questa si rivela infondata
- Se riceviamo una segnalazione (perché ricopriamo un ruolo di responsabilità), trattiamola con serietà e riservatezza

Per informazioni, dubbi, segnalazioni o suggerimenti

Chi vuole condividere osservazioni, dubbi, segnalazioni e suggerimenti per migliorare il Codice può inviare una mail al Presidente del Consiglio di Amministrazione o al Presidente dell'Organo di Controllo della Mutua, ai recapiti pubblicati sul sito web.