

Una Banca Una Mutua

# Codice Etico

## La Mutua

Valdarno Mutua ETS è un'associazione assistenziale senza scopo di lucro, iscritta al registro degli enti del terzo settore, al numero di repertorio 140612, costituita il 18 maggio 2019 su iniziativa della Banca del Valdarno 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, gite sociali e convegni, 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 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.

È 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, ascoltiamo 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 - facciamo 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 verificano, 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 email 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.

Approvato all'unanimità dal Consiglio di Amministrazione del 20/05/2026