

Codice Etico dello Studio Montedoro

1. Premessa

Questo Codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività professionali assunti dallo Studio Montedoro (di seguito, anche solo "lo Studio"), da intendersi sia nella persona del Titolare che degli aderenti al Network Studio Montedoro (di seguito, anche solo Network) e sia nelle persone dei Dipendenti o dei Collaboratori esterni (di seguito, anche solo "il Team").

Lo Studio Montedoro informa la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice, nel convincimento che l'etica nella conduzione degli affari sia da perseguire congiuntamente al successo dello Studio.

2. Missione

Lo Studio Montedoro si pone la missione di essere il migliore e più efficiente fornitore di servizi di consulenza societaria, aziendale, tributaria, fiscale, del lavoro e di revisione legale (di seguito, anche solo "i Servizi"), orientato al mercato e alla qualità del servizio, con l'obiettivo di soddisfare i Clienti, creare valore per lo Studio stesso e di valorizzare tutte le persone che, a qualsiasi titolo, vi lavorano.

3. Obiettivi e Valori

Lo Studio Montedoro nel perseguire gli obiettivi prefissati si attiene imprescindibilmente ai seguenti principi di comportamento:

- condanna e rifiuta il ricorso a comportamenti illegittimi o comunque scorretti (verso la Comunità, le Pubbliche autorità, i Clienti, i Lavoratori, gli Investitori e i Concorrenti) per raggiungere i propri obiettivi economici, che sono perseguiti esclusivamente con l'eccellenza della performance in termini di qualità e convenienza dei servizi, fondati sull'esperienza, sull'attenzione al Cliente e sull'innovazione;
- pone in essere strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà da parte del Team e vigila sulla loro osservanza e concreta implementazione;
- si impegna a promuovere una competizione leale, che considera funzionale al proprio interesse così come a quello di tutti gli Operatori di mercato, dei Clienti e degli Stakeholder in genere;
- persegue l'eccellenza e la competitività nel mercato, offrendo ai propri Clienti servizi di qualità, che rispondano in maniera efficiente alle loro esigenze;
- tutela e valorizza le risorse umane di cui si avvale;
- impiega responsabilmente le risorse, avendo quale traguardo uno sviluppo sostenibile, nel rispetto dell'ambiente e dei diritti delle generazioni future.

4. Certificazioni

Lo Studio Montedoro adotta un Sistema di Qualità certificato secondo lo standard ISO 9001-2015. Per lo Studio Montedoro Qualità significa fare le cose bene anche quando nessuno ti sta guardando.

Il modello organizzativo dello Studio Montedoro prevede l'impegno quotidiano del miglioramento continuo.

5. Il Cliente

Lo Studio Montedoro crede che il Cliente debba essere sempre al centro della propria attenzione e che solo un costante dialogo possa consentirgli di recepirne le reali aspettative e mantenere la propria relazione ad un livello di eccellenza.

In particolare, attraverso il dialogo con i propri Clienti lo Studio identifica con accuratezza le loro reali necessità - punto di partenza fondamentale per offrire consulenza ed assistenza coerenti con le loro esigenze - nella consapevolezza di svolgere un ruolo fondamentale nell'ambito della consulenza finalizzata ai Servizi.

Lo Studio Montedoro crede che alla base di un rapporto duraturo e improntato alla fiducia vi sia una comunicazione che mette il Cliente in grado di comprendere sempre le caratteristiche e il

valore di tutti i servizi che gli vengono offerti e crede, inoltre, che i Servizi debbano essere accessibili a chiunque, nel senso di:

- non discriminare i Clienti in base alla loro nazionalità, religione o genere;
- modulare la propria offerta affinché tutti possano trovare una risposta alle proprie esigenze;
- adoperarsi per applicare una politica dei compensi richiesti in linea con la qualità dei Servizi offerti;
- impegnarsi a rendere gli uffici dello Studio accessibili per quanto possibile alle persone disabili e, nei casi di impossibilità di queste ad accedervi, a fornire i Servizi presso il loro domicilio o sede.

Ogni componente il Team, nello svolgimento dei rapporti con i Clienti deve dedicare una giusta attenzione all'illustrazione degli aspetti economici, del significato, della struttura tecnica, delle conseguenze e degli eventuali rischi, fornendo in ogni caso al Cliente un corredo informativo idoneo all'assunzione delle decisioni. Le comunicazioni scritte, sia periodiche sia occasionali, devono essere chiare, complete e agevolmente comprensibili. Le richieste di informazioni e chiarimenti da parte dei Clienti, sia scritte che orali, devono essere trattate con competenza, chiarezza e tempestività.

6. Soddisfazione del Cliente

Lo scopo primario dello Studio Montedoro è la soddisfazione del Cliente (il cui grado è rilevato con costanza ogni anno), da curare, soprattutto anche se non soltanto:

- con prestazioni di servizi e consulenze che abbiano la massima rispondenza alle sue necessità, allo status, alla cultura ed alle aspettative di tutte le controparti interessate;
- con la precisa risposta, la puntuale indicazione, la rapida soluzione, che manifesta un perfetto sinallagma tra Studio Montedoro e Cliente;
- con la personalizzazione del servizio, intesa come coinvolgimento personale nella ricerca del migliore Valore Aggiunto da attribuire a tutte le relazioni e prestazioni professionali per il Cliente.

Ogni componente il Team deve riferire con massima tempestività al Titolare dello Studio e al RSGQ circa eventuali non conformità rilevate *motu proprio* o notificate da Clienti e a fornire la spiegazione dettagliata riguardo alle cause, alle azioni correttive da adottare prontamente, alle azioni preventive da mettere in campo per il futuro, all'entità del danno e a quanto fatto o da fare per tenere indenne il Cliente dalla non conformità.

7. Carta dei Servizi annuale - Il nostro impegno con Voi

La Carta dei Servizi 2022 rende noti gli impegni e il piano di interventi che lo Studio ha realizzato per migliorare la qualità dell'offerta e il grado di soddisfazione del Cliente.

Il "nostro impegno con Voi" dà netta evidenza degli obiettivi fissati per l'anno da trascorrere, garantendo un attento e continuo monitoraggio del grado di soddisfazione del Cliente e, di conseguenza, un costante sforzo per il miglioramento della qualità dei Servizi offerti.

È per questo che lo Studio valuta con attenzione e senso critico i questionari di *customer satisfaction*, che annualmente sono sottoposti ad ogni Cliente, in modo da coglierne ogni esigenza, farne propri suggerimenti e rilievi, cercare di anticiparne i bisogni, individuare aree che richiedono maggiore attenzione.

8. Conflitto d'interessi

Nel rispetto del Codice Deontologico dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (di seguito, anche solo "il Codice deontologico"), lo Studio garantisce la piena osservanza delle norme destinate a prevenire gli eventuali conflitti di interesse, ed in particolare degli articoli 9 - Indipendenza e 18 - Assistenza a clienti aventi interessi in conflitto con clienti assistiti da altro professionista.

9. Il rispetto delle persone del Team

Lo Studio Montedoro crede che il rispetto della personalità e della dignità di ciascun componente il Team sia il fondamento per lo sviluppo di un ambiente di lavoro permeato dalla reciproca fiducia, dalla lealtà e arricchito dall'apporto di ciascuno:

- adottando modalità di reclutamento e gestione improntate a comportamenti equi e coerenti, prevenendo favoritismi, abusi e discriminazioni basate su genere, etnia, religione, appartenenza politica e sindacale, lingua, età o diversa abilità;
- garantendo pari opportunità di sviluppo e di crescita professionale, di accesso ai percorsi formativi e alle iniziative di aggiornamento e di attribuzione dei ruoli;

- riconoscendo a tutti i componenti il Team la possibilità di esprimere la propria individualità e creatività nel lavoro e valorizzando la diversità e le specificità di ciascuno, come spinta all'innovazione e contributo essenziale alla crescita dello Studio;
- ponendo la massima attenzione nella definizione degli obiettivi, favorendone la comprensione e la condivisione, al fine di promuovere comportamenti corretti e trasparenti nella relazione con i Clienti;
- istituendo sistemi incentivanti oggettivi e trasparenti, prevedendo obiettivi possibili e raggiungibili;
- promuovendo politiche che agevolino l'equilibrio fra vita personale e professionale, favorendo forme di flessibilità e realizzando iniziative per la conciliazione tra impegni lavorativi e privati, nella consapevolezza che la sfera privata rappresenta una parte fondamentale della vita di ciascuno.

10. Iniziative di conciliazione tra impegni lavorativi e privati delle persone del Team

Lo Studio Montedoro è consapevole che per favorire la conciliazione tra impegni lavorativi e sfera privata, sono necessari impegni ed azioni volti a semplificare la partecipazione attiva alle attività lavorative e a stimolare in maniera responsabile la qualità della vita delle persone.

A tal fine lo Studio Montedoro si impegna a:

- non scoraggiare o rendere oltremodo difficoltose la gravidanza, la maternità e le cure parentali, attraverso il sostegno economico per tutti i componenti il Team, prevedendo per i Dipendenti l'assenza retribuita e non retribuita per quanto di legge e anche per quanto necessaria;
- sostenere, sia economicamente che in ogni altra forma possibile ed individuata concordemente, qualsiasi componente il Team in caso di difficoltà personali, familiari, sociali, compresi i problemi di salute propria e/o di loro stretti familiari.

11. Ascolto e dialogo tra i le persone del Team

Lo Studio Montedoro ritiene che ascolto e dialogo siano alla base di relazioni che generano fiducia.

A tal fine è costantemente impegnato a:

- promuovere il ruolo strategico della comunicazione interna per consentire alle persone di partecipare meglio e più consapevolmente alla vita dello Studio;
- improntare la comunicazione a criteri di correttezza, completezza, semplicità e trasparenza;
- sviluppare strumenti di condivisione di informazioni e favorendo lo scambio di esperienze, che facilitino anche il confronto e l'integrazione fra le differenti aree di attività e dipartimenti dello Studio;
- adoperarsi per sviluppare una specifica sensibilità nel cogliere i bisogni dei componenti il Team, nonché valorizzare i loro suggerimenti e le differenze di opinione, quale opportunità di miglioramento e crescita dello Studio.

12. Coesione tra le persone del Team

La coesione è l'elemento distintivo di una comunità di persone che lavorano bene insieme con l'orgoglio di far parte di un unico progetto.

Per lo Studio Montedoro: mettersi insieme è stato un inizio, rimanere insieme un progresso, lavorare insieme un successo.

A tal scopo, per far crescere e consolidare, attorno a un'identità forte e condivisa, lo spirito di appartenenza di tutti i componenti il Team, lo Studio:

- esplicita e diffonde i propri valori, verificandone continuamente l'attualità in modo che ciascuno possa riconoscersi in essi;
- mette a disposizione di tutti le informazioni sulle strategie e gli obiettivi dello Studio stesso, con lo scopo di condividere gli elementi caratterizzanti la propria identità;
- fa crescere in chi ha funzioni di responsabilità la capacità di proporsi come guida e punto di riferimento per adottare azioni sempre coerenti con i principi etici dello Studio;
- adotta politiche gestionali e premianti in grado di riconoscere e valorizzare il contributo individuale e di gruppo al raggiungimento degli obiettivi;
- prevede forme di compartecipazione anche economica ai successi dello Studio.

Eventuali controversie che dovessero sorgere all'interno dello Studio Montedoro, sia dovute a problematiche di natura personale, sia inerenti situazioni tra uffici e funzioni diverse, devono essere immediatamente rappresentate con serenità e oggettività al Titolare, che risolverà la controversia tenendo conto della natura propria del problema, al fine del migliore svolgimento dell'operatività e nell'interesse dei Clienti e dello Studio medesimo.

13. Doveri dei componenti il Team

I componenti il Team devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro, nel contratto di adesione al Network, nella Lettera di incarico professionale e quanto previsto da questo Codice Etico, assicurando le prestazioni richieste.

I componenti il Team devono conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche dello Studio in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità. Sono tutti tenuti ad elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Oltre agli ambiti stabiliti dalla legge, il segreto di ufficio comprende l'organizzazione interna dello Studio Montedoro, la normativa interna, i progetti, le idee ed i dibattiti, anche con riferimento a fatti e situazioni non più attuali.

Tutti i componenti il Team sono tenuti ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, possono determinare conflitto di interessi le seguenti situazioni:

- avere interessi economici con Fornitori, Clienti, o Concorrenti (possesso di azioni o quote, incarichi professionali, ecc.) anche attraverso i propri familiari.
- curare i rapporti con i Fornitori e svolgere attività lavorativa, anche da parte di un familiare, presso fornitori.
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con lo Studio.

Nel caso in cui si manifesti - anche solo in apparenza - un conflitto di interessi il componente il Team è tenuto a darne immediata comunicazione al Titolare che ne valuta, caso per caso, l'effettiva presenza. Il componente il Team è tenuto, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con lo Studio.

Ogni componente il Team è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni e i diritti dello Studio, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo. In particolare, ogni componente il Team deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse dello Studio.

Lo Studio Montedoro si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti dei propri beni ed infrastrutture attraverso l'impiego di sistemi contabili, di reporting, di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (ad esempio: legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, ecc.).

Ogni componente il Team è tenuto a:

- attenersi e conformarsi al Codice deontologico;
- osservare scrupolosamente il SGQ;
- osservare scrupolosamente il Manuale di gestione del SQ;
- osservare scrupolosamente il Manuale della politica della Qualità;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza dello Studio, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, non ricorrere a linguaggio di basso livello, non esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alla persona e/o danno all'immagine dello Studio;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi;
- in ogni caso di dubbio su qualsiasi questione relativa all'applicazione delle norme contenute in questo Codice Etico, attese le circostanze concrete, deve rivolgersi al Titolare dello Studio per ottenere chiarimenti sulla condotta da tenere.

La qualità delle risorse umane costituisce un patrimonio di importanza fondamentale per l'attività e l'esercizio professionale dello Studio Montedoro, oltre quanto stabilito dalla legge e dai contratti di lavoro, i componenti il Team e i destinatari del Codice Etico - quando fornitori di consulenza o di servizi professionali allo Studio - curano il costante aggiornamento del livello delle proprie conoscenze acquisite, avendo anche attenzione della formazione culturale ed etico-deontologica dei propri collaboratori.

14. Scelta dei Fornitori

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per lo Studio ed alla concessione delle pari opportunità per ogni Fornitore: sono, inoltre, fondati su comportamenti precontrattuali e contrattuali tenuti nell'ottica di un'indispensabile e reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

In particolare, i componenti il Team addetti a tali processi sono tenuti a:

- non precludere ad alcuno in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili;
- assicurare ad ogni gara una concorrenza sufficiente, ad esempio considerando almeno tre imprese nella selezione del Fornitore ed eventuali deroghe devono essere autorizzate e documentate.

In ogni caso, nell'ipotesi che il Fornitore, nello svolgimento della propria attività, adotti comportamenti non in linea con i principi generali del presente codice, lo Studio Montedoro è legittimato a prendere opportuni provvedimenti fino a precludere eventuali altre occasioni di collaborazione.

Tutti i componenti il Team devono osservare i criteri imposti dal SGQ in merito alla valutazione dei Fornitori e devono senza indugio notificare al RSGQ ogni non conformità rilevata, affinché questa possa essere contestata formalmente al Fornitore.

15. Integrità ed indipendenza nei rapporti con i Fornitori

Le relazioni con i Fornitori sono regolate da principi comuni e sono oggetto di un costante monitoraggio da parte dello Studio Montedoro: tali relazioni comprendono anche i contratti finanziari e di consulenza.

La stipula di un contratto con un Fornitore deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando ove possibile forme di dipendenza. Così, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- evitando qualsiasi contratto il cui importo stimato risulti ragionevolmente significativo rispetto al volume d'affari del Fornitore per i rapporti con lo Studio;
- evitando contratti vincolanti di lungo periodo ma anche contratti a breve termine che necessitano di continui rinnovi con revisione dei prezzi, oppure contratti di consulenza senza un adeguato trasferimento di know-how, ecc.;
- astenendosi dall'indurre un Fornitore a stipulare un contratto con lo Studio a lui sfavorevole lasciandogli intendere un successivo contratto più vantaggioso.

16. Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa (anche solo) essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia o, comunque, rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile allo Studio Montedoro. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio. Siffatta norma concerne sia i regali promessi o offerti e sia quelli ricevuti, con la precisazione che per regalo si intende anche qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.).

Gli eventuali omaggi dello Studio Montedoro si caratterizzano perché volti a promuovere la *brand image* dello Studio.

Qualsiasi componente il Team che riceva omaggi o benefici non previsti dalle fattispecie consentite, sono tenuti a darne comunicazione al Titolare dello Studio che ne valuta l'appropriatezza e provvede a comunicare al mittente la politica dello Studio Montedoro in materia.

17. Politica Ambientale

La tutela dell'ambiente è un impegno dello Studio.

Una delle dimensioni della politica di responsabilità dello Studio Montedoro è il rifiuto dello spreco e l'attenzione alle conseguenze ambientali delle nostre scelte. Lo Studio Montedoro crede di poter anch'esso contribuire a contenere l'impatto in termini di sostenibilità, in particolare nel contesto sociale e ambientale in cui è presente con la sua operatività, sia nel breve sia nel lungo periodo.

Tale impatto è riconducibile sia al consumo di risorse e alla generazione di emissioni e rifiuti direttamente legati alla propria attività (impatti diretti), sia ad attività e comportamenti che non controlla direttamente, in quanto posti in essere da soggetti terzi con i quali si relaziona, Clienti e Fornitori (impatti indiretti).

In quest'ottica, lo Studio, garantisce il pieno e sostanziale rispetto delle prescrizioni legislative in materia ambientale e ricerca continuamente soluzioni innovative ed efficaci in campo ambientale, anche tramite un'attenzione particolare all'offerta di prodotti e servizi specifici.

Lo Studio, tra le altre cose, riconosce che la propria responsabilità sociale si estende lungo tutta la catena di fornitura e per questo si preoccupa di valutare positivamente i Fornitori che improntano la loro attività alla sostenibilità ambientale e sociale e che adottano le misure e gli strumenti necessari a minimizzare gli impatti negativi causati dalla loro attività.

18. Sostegno al settore non profit e alla collettività

Lo Studio riconosce il ruolo del settore non profit per lo sviluppo equo e coeso della società. A tal fine lo Studio sostiene enti non profit e imprese sociali esistenti sul Territorio dove esso prevalentemente è attivo.

Lo Studio individua le esigenze e i bisogni, non solo materiali, della collettività e degli enti non profit del Territorio d'interesse e li sostiene tramite erogazioni liberali e sponsorizzazioni, ma soprattutto attraverso l'erogazione dei Servizi a titolo totalmente gratuito:

- nella scelta dei settori di intervento presta particolare attenzione alla coerenza con i propri valori di riferimento, al merito delle iniziative che gli vengono proposte e all'importanza dei bisogni sociali - tra cui la valorizzazione e tutela del patrimonio storico, artistico e culturale - che intendono soddisfare;
- l'ente non profit opera secondo modalità trasparenti e rendicontabili e attraverso procedure che evitino ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o di Studio;
- le erogazioni liberali o i Servizi erogati a titolo gratuito prescindano dal perseguimento di interessi commerciali.

19. Rapporti istituzionali

Le relazioni istituzionali dello Studio con lo Stato nelle sue varie articolazioni e con gli Organismi internazionali sono finalizzate esclusivamente a forme di comunicazione volte a valutare le implicazioni dell'attività legislativa e amministrativa nei confronti dello Studio e dei propri Clienti o, comunque, a rendere nota la posizione dello Studio o dei propri clienti su temi rilevanti.

Nei rapporti con le Autorità di categoria, con la Magistratura, con la Guardia di Finanza e con gli altri Enti supervisor, le informazioni obbligatorie devono essere fornite con tempestività e completezza, cercando di aderire alle richieste nel modo più completo e significativo possibile.

20. Segnalazioni in caso di violazioni ed inosservanze

Lo Studio mette a disposizione di ogni stakeholder i canali di comunicazione a cui poter rivolgere le proprie segnalazioni.

In alternativa, tutti gli stakeholder possono segnalare, per iscritto e in forma non anonima, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico al Titolare dello Studio che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltandone eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione.

La segnalazione di eventuali inosservanze del presente Codice Etico vanno indirizzate:

- per posta ordinaria a Studio Montedoro - Via Roma n. 6, 62010 Treia (MC)
- per posta elettronica agli indirizzi

info@studiomontedoro.it o claudio.montedoro@odcec.mc.legalmail.it

Il Titolare dello Studio agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione e assicura la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

21. Interventi in caso di violazioni ed inosservanze

A fronte delle inosservanze del presente Codice Etico, lo Studio adotterà i conseguenti provvedimenti, ispirandosi - ove non si configurino comportamenti fraudolenti o attuati in violazione di specifiche normative di legge, contrattuali o regolamentari - a un approccio costruttivo che, anche tramite l'erogazione di interventi formativi, rafforzi la sensibilità e l'attenzione dei singoli componenti il Team circa il rispetto dei valori e dei principi affermati nel Codice Etico.