



IL NOSTRO IMPEGNO CON VOI
CARTA DEI SERVIZI 2025



“

*Siate come i giardinieri,
investite le vostre energie
e i vostri talenti
in modo tale che
qualsiasi cosa facciate
duri una vita intera
o perfino più a lungo.*

(Sergio Marchionne)



“Il nostro impegno con Voi...”

La Carta dei Servizi 2025 attesta il "nostro impegno con Voi" e dà evidenza degli obiettivi fissati per il 2025 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.

Il nostro sistema di lavoro è imperniato sul Cliente, quale centrale elemento di stimolo e di input e, soprattutto, quale destinatario del servizio finale.

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



La soddisfazione del Cliente

L'analisi e l'elaborazione dei dati rilevati nell'ultimo sondaggio - riferito all'anno 2024 - evidenziano un elevato grado di soddisfazione ed un chiaro apprezzamento da parte dei Clienti nei confronti del nostro lavoro, considerando che i giudizi espressi rientrano, nella quasi totalità, in un range di punteggio compreso tra il 4 e il 5 (in una scala di valutazione dall'1 al 5, dove il 5 rappresenta l'ottimo, cioè il grado massimo di giudizio).

La valutazione espressa dal Cliente è per noi la misurazione della performance, ovvero del livello di qualità dei servizi offerti.

Nei grafici che seguono abbiamo rappresentato il giudizio espresso per la valutazione di alcuni aspetti ritenuti fondamentali.

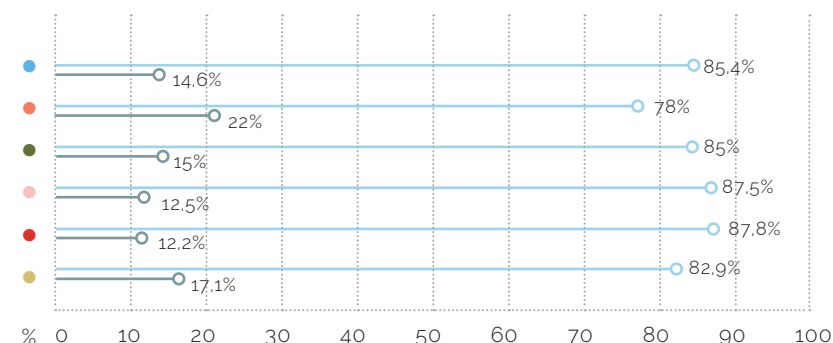


Vi abbiamo chiesto di esprimere un **giudizio** in merito ai seguenti aspetti:

- → Qualità dei servizi offerti
- → Gamma dei servizi offerti
- → Precisione nella erogazione dei servizi
- → Adeguatezza della struttura organizzativa
- → Adeguatezza del Titolare dello Studio
- → Adeguatezza del/i Professionista/i che si rapporta/no con la Sua Azienda

LEGENDA:

- ★ = SCARSO
- ★ = SUFFICIENTE
- ★ = DISCRETO
- ★ = BUONO
- ★ = OTTIMO



Emerge, **nel 2024**, che i Clienti si affidano allo Studio principalmente perché:

- apprezzano la professionalità;
- guardano l'organizzazione della struttura;
- ritengono di avere una garanzia di affidabilità;
- si sentono affiancati nel loro ruolo imprenditoriale;
- percepiscono la qualità;
- ricevono un servizio completo.

Per quanto riguarda la valutazione dell'assistenza fornita dallo Studio, riscuotiamo un giudizio sostanzialmente stabile nel tempo: la frequenza con la quale i Clienti entrano in contatto con lo Studio è ritenuta assolutamente adeguata (il 100% ha così risposto), giudicata ottima nel 77% dei casi, buona nel restante 23%.

Resta costante, con soddisfazione, la stima dei Clienti nei confronti del collaboratore/referente abituale. Il dato indica la **percezione da parte del Cliente** di una sistematica qualificazione dei collaboratori a seguito di un percorso formativo di crescita e **maturazione** professionale.

La formazione, non potrebbe essere altrimenti, è per lo Studio un impegno e, al tempo stesso, un dovere deontologico. Rappresenta la priorità assoluta ed è anteposta ad ogni altra attività, specialmente per chi, come noi, punta al miglioramento continuo e si propone come partner primario dei Clienti.

Il “miglioramento continuo”

Lo Studio ha tradotto in un Piano di miglioramento le azioni e gli aspetti professionali su cui concentrare il massimo delle energie e della dedizione, assumendolo come proprio Codice di comportamento per accrescere, quanto più possibile, la soddisfazione dei Clienti.

Il Piano di miglioramento rappresenta, a tutti gli effetti, linee guida verso le quali tutto lo Studio converge affinché sia sempre assidua, sistematica e rigorosa la cura per la preparazione e per l'approccio alla Professione, nell'intento di poter assicurare sempre la miglior pratica rispetto anche a questioni di elevata complessità.



Le soluzioni

Per garantire lo standard di Qualità che si è autonomamente imposto, lo Studio si impegna a:

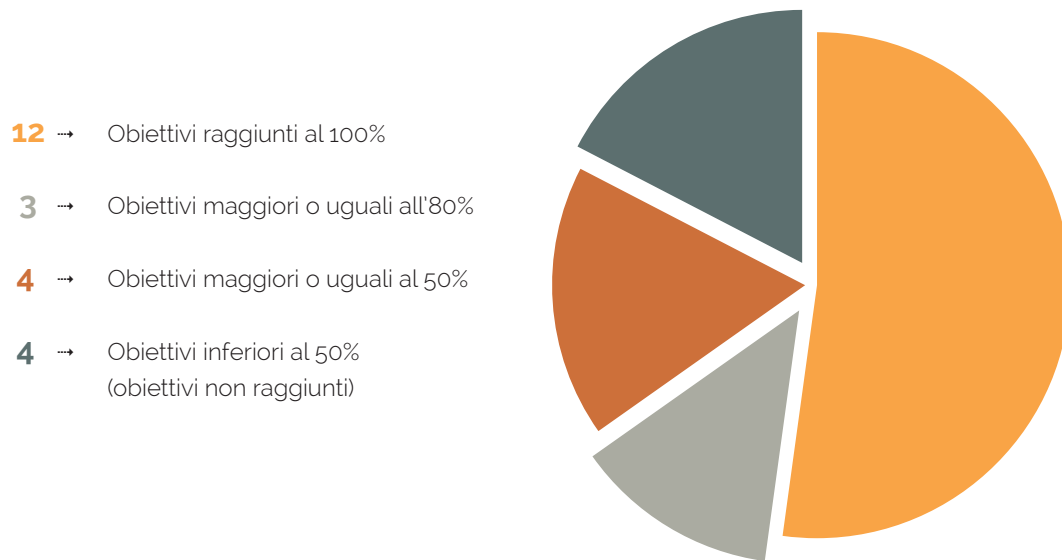
- Definire chiaramente, attraverso la **Lettera di incarico**, i requisiti espliciti ed impliciti richiesti dal Cliente per ogni attività o insieme di attività significative. In particolare, per il rispetto delle norme di legge che prevedono che il compenso per le prestazioni professionali deve essere pattuito al momento del conferimento dell'incarico ed impongono ai professionisti di renderne noto al Cliente il grado di complessità, ma occorrendo anche in ossequio alle disposizioni stabilite dalla legge 21 aprile 2023, n. 49, recante "Disposizioni in materia di equo compenso delle prestazioni professionali".
- Concordare col Cliente tempi e modalità di erogazione delle prestazioni.
- Mantenere ed accrescere la preparazione e la professionalità, ottimizzando e personalizzando la quotidiana, sistematica, attività di formazione, avendo cura di rafforzare anche il **Sistema interno di valutazione**.

- Mantenere la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ai sensi della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e perseguirne il costante miglioramento.
- Mantenere costanti gli investimenti in nuove tecnologie applicabili al campo professionale specifico.
- Comunicare annualmente ai Clienti, anche a quelli potenziali, i risultati ottenuti relativamente agli indicatori esposti in questa **Carta dei Servizi**.
- Assicurare riscontri concreti ai Clienti nell'eventualità di non conformità ascrivibili allo Studio per contenerne e, ove possibile, annullarne le ripercussioni conseguenti.



Gli obiettivi

Su 23 obiettivi legati ai processi che, nel complesso, ci eravamo prefissati nel 2024, quasi l'83% sono stati "centrati".



Gli obiettivi rispetto ai quali ci mettiamo alla prova attengono alla misurazione dell'efficacia delle azioni poste in essere e dell'efficienza dell'operatività. Pertanto, essi mirano principalmente al rispetto di una puntuale tempistica di evasione dei servizi - che siano contrattuali o di legge - nonché, quando possibile, ad anticiparne addirittura i termini.

A livello generale, lo Studio Montedoro consapevole del suo standard professionale punta ogni volta ad essere straordinario, perché i risultati davvero importanti si ottengono sempre nel quadro delle grandi aspettative.

FOCUS DIRITTO D'IMPRESA

A CURA DI STUDIO MONTEODORO

AZIENDE > STUDIO MONTEODORO, PROFESSIONISTI SPECIALIZZATI CHE DA 30 ANNI SUPPORTANO GLI IMPRENDITORI NELLE DECISIONI STRATEGICHE

La sfida della sostenibilità ora riguarda tutti

Lo Studio Montedoro ha sede a Treia, in provincia di Macerata. Quest'anno ricorre il trentennale della fondazione e storicamente è un punto di riferimento per imprenditori che hanno bisogno di competenze su materie estremamente complesse o che devono affrontare scelte strategiche per quanto concerne la fiscalità d'impresa, il diritto tributario e societario, le operazioni straordinarie, la valutazione di aziende, l'analisi di bilancio, la ristrutturazione e la riorganizzazione aziendale, il passaggio generazionale, il contratto tributario, il controllo di gestione. Lo Studio dal 2005 è certificato ISO 9001. La prossima sfida sarà il bilancio o, comunque, la rendicontazione ESG - Environmental, Social, and Governance - i cui temi sono all'attenzione anche del mondo della finanza. Il bilancio ESG si prefigge di incentivare una maggiore trasparenza delle aziende sull'impatto ambientale, sociale ed economico delle proprie attività, così da promuovere la responsabilizzazione dell'impresa e permettere ai consumatori di fare scelte più informate. A livello globale il circular manufacturing è diventato essenziale per il raggiungimento degli obiettivi internazionali in materia di sviluppo sostenibile.

IL REPORT DI SOSTENIBILITÀ

Nell'aprile 2023, la Commissione europea ha adottato una proposta legislativa per una direttiva sulla rendicontazione della sostenibilità delle imprese (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD), che richiede alle società che rientrano nel suo ambito di applicazione di pubblicare regolarmente i dati sul loro impatto sociale e ambientale, in conformità agli European Sustainability Reporting Standards adottati dalla Commissione eu-

Un rapporto di Deloitte sottolinea l'attenzione dei consumatori sui temi della salute e sostenibilità

Il Report di sostenibilità in forma di tutto volontaria, volendo dimostrare l'impegno e l'impatto generato in termini sociali ed ambientali. Si tratterebbe di una scelta frutto della diffusione della consapevolezza delle crescenti aspettative sulla responsabilità



IL TEAM DELLO STUDIO MONTEODORO

Lo Studio si occupa anche di diritto societario, operazioni straordinarie e valutazioni di aziende

ropa come atti delegati. Allo scopo, l'EFRAG - European Financial Reporting Advisory Group - è stato nominato consulente tecnico della Commissione europea per lo sviluppo della bozza degli European Sustainability Reporting Standards. Gli obblighi di rendicontazione della sostenibilità dal prossimo 1° gennaio 2025 (Report esercizio 2024) riguarderanno le Grandi imprese. Le PMI non quotate possono re-

dire il Report di sostenibilità in forma di tutto volontaria, volendo dimostrare l'impegno e l'impatto generato in termini sociali ed ambientali. Si tratterebbe di una scelta frutto della diffusione della consapevolezza delle crescenti aspettative sulla responsabilità

sociale delle imprese su questi temi da parte di diversi stakeholder dei consumatori, per cui la sostenibilità diventa un valore sempre più influente nelle scelte di acquisto dei policy maker europei e nazionali, che per rispettare i traguardi prefissati in materia di sostenibilità hanno introdotto nuovi vincoli

per le imprese in materia di emissioni, oltre ad obblighi più stringenti inerenti la sostenibilità per erogare i fondi a supporto delle imprese, degli istituti di credito, che premiano le aziende sostenibili, in quanto più stabili. Il tema della sostenibilità è diventato sempre più rilevante per i consumatori, sollecitati da più accadimenti. Ad esempio, l'aumento della frequenza e dell'intensità di eventi meteorologici estremi ha condotto a riflettere maggiormente circa i cambiamenti climatici e il loro impatto sull'ambiente in cui viviamo. La pandemia da Covid 19 ha portato molti consumatori a rivedere le proprie scelte d'acquisto. Il rapporto "The Conscious Consumer" (Il consumatore consapevole) di Deloitte ha sottolineato come salute e sostenibilità siano due fattori che influenzano sempre di più le scelte dei consumatori. La sostenibilità sta diventando un fattore sempre più determinante anche nella concessione di fondi da parte degli istituti di credito. Il bilancio di sostenibilità diventa, quindi, anche uno strumento per dimostrare la solidità del modello di impresa ed avere più facilmente accesso ad opportunità di credito. È stato dimostrato da autorevoli fonti come le aziende che hanno migliori prestazioni ESG sono più solide delle altre.

Non basta, a volte, che la stessa impresa autocertifichi la rispondenza delle sue pratiche ai principi della sostenibilità: meglio sarebbe - a garanzia dei portatori di interesse - avvalersi delle certificazioni rilasciate da enti accreditati e a standard riconosciuti: ISO 9001 per la

UN NUOVO SISTEMA

Oggi un'azienda che voglia rispecchiarsi nei modelli ESG deve evolvere - anche culturalmente - passando da un sistema che: "consuma materia, energia, tempo e competenza" ad uno che "gestisce una relazione responsabile con la materia, l'energia, il tempo e le competenze". Un'impresa adotta a governare uno sviluppo aziendale nel rispetto delle parti interessate ottiene sicuramente un maggior numero di consensi sul mercato e di conseguenza facilitazioni nell'accesso ai servizi di credito, agevolazioni e incentivi pubblici. Il sistema bancario ha integrato i fattori ESG attraverso le linee Guida IBA predisposte dall'Associazione Bancaria Europea. Difatti, l'obiettivo di sviluppo sostenibile e neutralità climatica dell'Unione Europea si è prefissa di raggiungere entro il 2050

implicherà un significativo impegno da

parte del sistema finanziario e delle imprese, soprattutto per le PMI italiane. Tutti gli istituti di credito saranno tenuti a verificare, ogni qualvolta, l'esistenza di potenziali rischi ESG. Questa rivoluzione coinvolgerà tutte le filiere che, di fatto, saranno il volano della transizione. Le grandi aziende, sollecitate dal mercato, stanno ridisegnando le proprie supply chain in modo da poter garantire che tutta la filiera sia coerente ai principi di impatto dichiarati nel bilancio di Sostenibilità. Pertanto, sebbene in una prima fase saranno coinvolte principalmente le aziende di grande dimensione, più strutturate e con delle metriche da fornire alle Banche per la misurazione delle loro performance, a seguire tutta la filiera verrà coinvolta.

L'IMPATTO SULLE PMI

Le PMI non potranno sottrarsi dal comunicare al mercato le informazioni attinenti agli impatti ambientali, sociali e di governance delle loro attività. Lo sforzo loro richiesto per adeguarsi alle regole della transizione "verde e giusta" porterà importanti benefici in termini di misurazione dei rischi e pianificazione dei propri investimenti, miglior accesso al credito, grazie a minori costi e condizioni agevolate, prodotti più sostenibili e un rafforzamento del posizionamento competitivo. Quello che affermiamo è tanto attuale che l'EFAC - International Federation of Accountants, ovvero la Federazione Internazionale dei Contabili (organizzazione globale per la professione contabile), ha emanato nel novembre 2023 la "Small Business Sustainability Check list", tradotta in italiano dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili, a dicembre 2023. A maggio 2024 ne ci teniamo a segnalare che il tema è talmente attuale che solo pochi giorni fa anche il MEI, attraverso il Trade per la Finanza Sostenibile, per supportare le PMI nella produzione delle informazioni di sostenibilità, ha sviluppato un Documento finalizzato a facilitare la comunicazione tra PMI e banche sui temi della sostenibilità. Il Documento era in consultazione intende proporre un modello di riferimento per la standardizzazione, in modo proporzionato, di tali informazioni, e rappresentare quindi un primo passo per aiutare le PMI a comprendere e gestire i temi ambientali, sociali e di governance.

L'aderenza ai criteri ESG è un investimento che consente di non rimanere esclusi dal nuovo mercato

Qualità, ISO 14001 per l'Ambiente, ISO 50001 per l'Energia, SA 8000 per la Responsabilità Sociale, ISO 45001 per il sistema di gestione per la salute e sicurezza dei lavoratori (ora ISO 45001). In un mondo in cui il richiamo alla sostenibilità è ogni giorno più forte, possiamo ben dire che agire eticamente conviene, non solo in ambito aziendale ma anche nel settore finanziario. Non bisogna commettere l'errore di pensare che si tratti solo di una questione di marketing o di Greenwashing, ma, al contrario, occorre riconoscere che si tratta di un approccio molto più profondo che ha origine nel ripensamento dei principi alla base di uno sviluppo equo e duraturo nel tempo, indipendente dal settore.

NON UN ONERE, MA UN'OPPORTUNITÀ

Crediamo che per tutti gli imprenditori sia arrivato il momento di comprendere che implementare la propria attività nei principi della sostenibilità ESG non deve essere inteso come un onere o come l'ennesima imposizione che sottrae energie, quanto piuttosto come un vero e proprio investimento, perché di questo si tratta. È già tempo di pensare e agire fattivamente, e prevedere delle dimensioni della propria impresa, perché, se da un lato fornire di adeguati alla rendicontazione CSRD sembra valere solo per determinare grandi entità, da un altro lato queste entità avranno poi l'obbligo (meglio dire l'intenzione) a pretendere che tutta la filiera (la catena del valore) sia conforme al proprio standard. Ecco dove sta l'investimento di cui abbiamo detto: non restare esclusi dal mercato. Grandi brand hanno già visto commissari alcuni enti aziendali proprio per non essere stati diligenti nel controllo della filiera. Lo stesso legame che deve sempre essere instaurato con i Commercialisti che si occupano dell'impresa li colloca nella posizione ideale per guidare i consiglieri sugli aspetti legati alla sostenibilità di cui devono essere a conoscenza, inclusa la definizione di sistemi per individuare le informazioni richieste e le best practice rilevanti.

Per informazioni:
www.studiomontedoro.it

Il brand ed il Network Studio Montedoro

Impegno individuale in uno sforzo di gruppo. La nostra cultura incorpora il lavoro di squadra come base per il successo. Il nostro stesso brand, prendendo a prestito la "M" di Montedoro, riconduce alla centralità della persona che favorisce lo scambio informativo, il dialogo, l'apertura, la chiarezza, l'interazione.

Con professionisti di provate competenze, negli anni, abbiamo messo a regime straordinarie e consolidate collaborazioni e per questa ragione è nato il Network Studio Montedoro: sotto lo stesso brand condividiamo incarichi, mission, passione, principi e deontologia, know-how e il Sistema di Gestione per la Qualità.

Ci rispecchiamo in una frase celebre di Henry Ford: "Mettersi insieme è un inizio, rimanere insieme è un progresso, lavorare insieme un successo".

Treia, 7 marzo 2025 *Claudio Montedoro*



Il team di Studio Montedoro

Valori comuni, spirito di gruppo, una lunga storia

Studio Montedoro garantisce consulenza qualificata e strategica alle imprese

“Abbiamo appena festeggiato trent'anni di attività e sin dall'inizio puntato a un lavoro straordinario, perché sappiamo che i grandi risultati si ottengono soltanto nel quadro delle grandi aspettative. Siamo un team multidisciplinare, un gruppo storico unito e non dei solisti, identificati da sempre nella nostra area come professionisti preparati che stabilmente lavorano insieme sapendosi complementari a vicenda e che, occorrendo, possono contare su una collaudata rete di altri Studi”. Claudio Montedoro chiarisce subito l'anima dello Studio che ha sede a Treia, nel Maceratese. Porta il nome del fondatore e, negli anni, è diventato un punto di riferimento prezioso per quegli imprenditori che hanno bisogno di un supporto di competenze su materie estremamente complesse e che richiedono soprattutto scelte strategiche per quanto concerne la fiscalità d'impresa, il diritto tributario e societario, le operazioni straordinarie, la valutazione di aziende, l'analisi di bilancio, la ristrutturazione e la riorganizzazione aziendale, il passaggio generazionale, la revisione legale, il contenzioso tributario, il controllo di gestione. Studio Montedoro affianca da tempo aziende importanti e di grandi dimensioni, in diversi casi anche leader nazionali. “Dopo la grande crisi iniziata nel 2008 e la pandemia da covid, gli imprenditori guardano con maggiore attenzione al supporto di professionisti in grado di essere anche un punto di riferimento”, spiega Montedoro. “In questi anni, sono profondamente cambiati gli scenari sociale, finanziario, fiscale e di accesso al credito, dove normativa e

giurisprudenza italiana sono in continua evoluzione e quella europea impone nuove regole. La prossima sfida sarà il bilancio ESG, i cui temi sono all'attenzione anche del mondo della finanza; il sistema bancario ha integrato i fattori ESG attraverso le linee Guida Eba predisposte dall'Autorità Bancaria Europea. Che Studio Montedoro voglia contraddistinguersi nel suo ambito, d'altronde, lo dimostra anche la svolta, datata 2005, di certificarsi Iso 9001 e quella, successiva, di dotarsi di un codice etico. Per noi qualità significa fare le cose bene anche quando nessuno ti sta guardando”, conclude Montedoro.

Un punto di riferimento prezioso per imprenditori che hanno bisogno di un supporto di competenze su materie estremamente complesse e che devono affrontare scelte strategiche.



**Consulenza Societaria,
Aziendale e Tributaria
Revisione Contabile**

Via Roma, 6 - 62010 Treia [MC]
Tel. 0733 217026-0733 1898008
Fax 0733 218063 - 0733 217291
info@studiomontedoro.it

www.studiomontedoro.it

