

## **CODICE DEONTOLOGICO DEGLI INTERMEDIARI ASSICURATIVI**

### ***Professionalità e rispetto dei diritti della clientela, alla base dei principi etici degli Intermediari assicurativi***

L'Intermediario di assicurazione esercita professionalmente la propria attività di intermediazione consulenza e gestione per la copertura dei rischi in totale indipendenza e trasparenza professionale, con precipuo orientamento alla soddisfazione dei bisogni assicurativi di persone ed Enti.

Nell'esplicazione della sua attività, ed allo scopo di garantire interessi e diritti dei consumatori, l'Intermediario:

- 1.1 osserva la dovuta riservatezza sulle informazioni di cui venga a conoscenza, ed in particolare si attiene ad un puntuale rispetto della legge sulla privacy;
- 1.2 cura in modo costante l'aggiornamento professionale proprio e dei suoi collaboratori;
- 1.3 provvede, con piena assunzione degli oneri e degli obblighi relativi, alla organizzazione ed alla gestione della propria attività, senza mai venire meno all'autonomia delle sue scelte;
- 1.4 collabora con gli organi preposti alla disciplina dell'attività assicurativa e del mercato, segnalando eventuali prassi e disposizioni contrarie alla più ampia soddisfazione dei bisogni assicurativi di persone ed Enti;
- 1.5 segnala comportamenti delle compagnie che si concretino nel rifiuto, diretto o indiretto, di stipula di assicurazioni obbligatorie, di pronto ed equo pagamento degli indennizzi e di trattamento omogeneo della clientela, senza discriminazione alcuna;
- 1.6 si adopera perché siano rispettati dalle compagnie i seguenti diritti della clientela:
  - diritto all'informazione;
  - diritto alla chiarezza contrattuale;
  - diritto alla competenza professionale dell'Intermediario;
  - diritto al servizio assicurativo;
  - diritto al risarcimento;
  - diritto alla prevenzione;
  - diritto alla reciprocità;
  - diritto all'equo trattamento.

L'Intermediario assicurativo si attiene, nell'esercizio della professione, ai principi di etica e assoluta probità, ed osserva un comportamento improntato a dignità, decoro e trasparenza. Si astiene, pertanto, dall'acquisire contratti attraverso iniziative non compatibili con l'etica ed il decoro della sua attività, ed in particolare, ove ricopra cariche pubbliche, non se ne avvale in alcun modo per fini professionali. E'

provvisto di una copertura assicurativa di responsabilità civile professionale per sé e per i suoi collaboratori e subagenti, al di là degli obblighi normativi in vigore.

### **Rapporti con la clientela**

L'Intermediario assicurativo:

2.0 valuta attentamente le necessità assicurative del cliente (persona o azienda) in relazione alle informazioni personali, professionali e patrimoniali acquisite e gli propone, nello svolgimento della propria attività, le forme di garanzia che ritiene più adeguate;

2.1 informa con precisione sulle caratteristiche dei contratti, ivi compresa la loro durata, chiarendo i diritti e gli obblighi che derivano dalle condizioni generali e particolari di assicurazione;

2.2 salvaguarda gli interessi del cliente, ponendo gli stessi al di sopra di ogni propria considerazione, anche in ordine alla durata dei contratti assicurativi. In particolare l'entità della remunerazione che egli percepisce non deve in alcun caso influenzare la qualità del servizio e la scelta del prodotto;

2.3 fornisce, con chiarezza, tutte le notizie che gli vengono richieste, nonché tutte le informazioni utili per ridurre il rischio e completare le garanzie per la valutazione e determinazione del premio;

2.4 rende edotto il cliente della necessità di comunicare senza indugio eventuali modifiche del rischio assicurato per un tempestivo aggiornamento delle coperture assicurative;

2.5 mette a disposizione del cliente un servizio fondato su una gestione amministrativa di qualità. Egli fornisce il proprio servizio con scrupolo e diligenza, anche dopo la stipulazione del contratto e indipendentemente dall'importanza dell'affare;

2.6 si impegna ad informare i propri clienti in modo chiaro ed evidente, anche attraverso targhe ed affissioni presso i locali agenziali, della sua qualificazione professionale e della denominazione delle compagnie mandanti. Egli si impegna altresì a far rispettare tale principio di trasparenza anche ai propri subagenti e collaboratori;

2.7 informa i propri clienti dell'esistenza del presente Codice Deontologico;

2.8 si impegna a non fare affermazioni fuorvianti o mistificatorie nella pubblicità dirette alla clientela e a non fare affermazioni atte a creare discredito ad un collega o alla categoria;

2.9 si astiene da ogni comportamento che possa favorire alcuni clienti a danno di altri;

3.0 si impegna a rispettare il segreto professionale.

### **Rapporti con le imprese mandanti**

L'incarico agenziale è svolto con diligenza e perizia professionale;

L'Intermediario assicurativo si impegna a:

3.1 tenere regolare contabilità, a fornire alle compagnie mandanti le scritture relative ai premi incassati, e ad effettuare puntualmente le rimesse dei fondi che egli detiene in ragione della sua attività professionale;

3.2 conoscere tutte le modalità operative ed i prodotti delle compagnie mandanti aggiornandosi ad ogni emissione, in modo da offrire le coperture assicurative più adeguate ai suoi clienti;

3.3 rendersi interprete delle esigenze dei clienti e a rappresentare alle Imprese le innovazioni e le modifiche dei prodotti assicurativi atte a soddisfarle.

3.4 rifiutare iniziative e comportamenti che dovessero essere richiesti e suggeriti dalle compagnie mandanti, che siano in contrasto con gli interessi dei clienti, non accogliendo le richieste in contrasto con le norme del presente Codice Deontologico.

### **Rapporti con la concorrenza**

L'Intermediario assicurativo:

4.1 impronta alla massima correttezza i rapporti verso i colleghi e verso tutti gli altri operatori del mercato anche sul piano concorrenziale;

4.2 in caso di coassicurazione, rapporto di collaborazione o gestione associata di un'operazione di assicurazione, rispetta scrupolosamente gli accordi conclusi per una corretta gestione comune. In mancanza sono fatti salvi gli accordi collettivi di zona, ove esistenti;

4.3 in caso di controversia con un collega, ne ricerca in via preliminare la composizione bonaria con ogni possibile iniziativa di conciliazione e, in caso di non conciliabilità, ricorre preferibilmente all'istituto della mediazione civile;

4.4 è tenuto a denunciare all'Istituto di vigilanza i casi di abusivo esercizio della professione e collabora con gli organismi che curano la difesa degli interessi della categoria.

### **Durata delle polizze**

L'Intermediario assicurativo consiglia al cliente la stipula di contratti di durata annuale. Tuttavia egli potrà proporre contratti pluriennali, ogni qualvolta ciò sia reso necessario o sia suggerito da motivazioni tecniche intrinseche al rischio o dall'interesse del cliente.

### **Rapporti con i Colleghi e con l'organizzazione di appartenenza**

L'intermediario assicurativo si impegna ad assumere il principio di leale concorrenza.

In particolare:

5.0 deve astenersi dall'influencare il cliente con offerte di ristorno di provvigioni;

5.1 non deve accettare e/o proporre tassi di premio speciali a fronte di una riduzione delle provvigioni d'uso;

5.2 deve tener conto, nella determinazione della propria remunerazione, degli interessi del cliente e

delle quotazioni di mercato e conformarsi ad una equa politica economica;

5.3 non deve denigrare i colleghi. Le eventuali critiche dovranno essere obiettive e comunque basate esclusivamente su ragioni tecniche;

5.4 deve evitare rapporti con gli assicuratori che non si attengano all'etica del mercato ed agli usi di mediazione, ed informare le rispettive organizzazioni di ogni atteggiamento scorretto;

5.5 deve partecipare alle iniziative svolte dall'organizzazione di appartenenza, riconoscendone il ruolo di rappresentanza degli interessi collettivi;

5.6 deve astenersi da qualsiasi comportamento che possa nuocere all'immagine e al prestigio degli interesse della categoria e deve adeguare i propri comportamenti alle delibere degli organi associativi;

5.7 non deve partecipare, direttamente o indirettamente, anche attraverso o per il tramite di propri amministratori, ad Associazioni analoghe.