



Codice deontologico

Professionalità e rispetto dei diritti della clientela, alla base dei principi etici degli Agenti iscritti allo Sna.

L'Agente di assicurazione esercita professionalmente attività di intermediazione consulenza e gestione per la copertura dei rischi e la soddisfazione dei bisogni assicurativi di persone ed Enti.

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

1. Osserva la dovuta riservatezza sulle informazioni di cui venga a conoscenza, ed in particolare si attiene ad un puntuale rispetto della Legge 31 dicembre 1996 n. 675, astenendosi dal richiedere ai potenziali clienti consensi in deroga al di là di quanto strettamente necessario per le finalità assicurative.

1.2 Cura in modo costante l'aggiornamento professionale proprio e dei suoi collaboratori, rendendosi disponibile alla miglior formazione di nuovi agenti.

1.3 Provvede, con piena assunzione degli oneri e degli obblighi relativi, alla organizzazione ed alla gestione dell'agenzia, 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 delle 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 perchè siano rispettati dalle compagnie i seguenti diritti della clientela:

- diritto all'informazione;
- diritto alla chiarezza contrattuale;
- diritto alla competenza professionale;
- diritto al servizio assicurativo;
- diritto al risarcimento;
- diritto alla prevenzione;
- diritto alla reciprocità;
- diritto all'equo trattamento.

L'agente 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. Riconosce l'opportunità di essere provvisto di una copertura assicurativa di responsabilità civile professionale.

Rapporti con la clientela

2.1 L'agente valuta attentamente le necessità assicurative del cliente (persona o azienda) in relazione alle informazioni personali, professionali e patrimoniali acquisite e gli propone, nell'ambito del proprio incarico, le forme di garanzia ritenute più adeguate; lo informa inoltre 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 Egli fornisce, con semplicità e chiarezza, tutte le notizie che gli vengono richieste nonchè tutte le informazioni utili per ridurre il rischio e completare le garanzie per la valutazione e determinazione del premio.



2.3 L'agente informa il cliente della necessità di comunicare senza indugio eventuali modifiche del rischio assicurato per un tempestivo aggiornamento delle coperture assicurative.

2.4 L'agente 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 indipendentemente dall'importanza dell'affare.

2.5 L'agente 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.

2.6 L'agente informa i propri clienti dell'esistenza del presente Codice Deontologico.

Rapporti con le imprese mandanti

3.1 L'incarico agenziale è svolto con diligenza e perizia professionale, con ponderata selezione dei rischi da assumere, e segnalazione alla Compagnia mandante degli elementi di giudizio che consentano di formulare le migliori e più obiettive valutazioni.

3.2 L'agente si impegna a tenere regolare contabilità, a fornire alla compagnia mandante le scritture relative ai premi incassati, e ad effettuare puntualmente le rimesse dei fondi che egli detiene in ragione della sua attività professionale.

3.3 L'agente deve conoscere tutte le modalità operative ed i prodotti della compagnia mandante in modo da offrire le coperture assicurative più adeguate ai suoi clienti.

3.4 L'agente si rende interprete delle esigenze dei clienti e rappresenta alla compagnia mandante le innovazioni e le modifiche dei prodotti assicurativi atte a soddisfarle.

3.5 L'agente rifiuta iniziative e comportamenti che dovessero essere richiesti e suggeriti dalla compagnia mandante che siano in contrasto con gli interessi dei clienti. L'agente non accoglie le richieste della compagnia mandante in contrasto con le norme del presente Codice Deontologico.

Rapporti con la concorrenza

4.1 L'agente 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 o gestione associata di un'operazione di assicurazione, l'agente rispetta scrupolosamente gli accordi conclusi per una corretta gestione comune.

In mancanza sono fatti salvi gli accordi collettivi di zona, ove esistenti.

4.3 L'agente, 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 dell'arbitrato irrituale.

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