

# CODICE DEONTOLOGICO

Norme Etiche – Deontologiche  
degli aderenti al Gruppo Aziendale  
Agenti Reale Mutua Assicurazioni



## PREAMBOLO

Il Gruppo Aziendale Agenti Reale Mutua Assicurazioni ha deciso di definire chiaramente nel presente documento, le linee guida che da sempre hanno ispirato la propria azione, riassumendo l'insieme dei valori, responsabilità e principi da rispettare nello svolgimento della attività di Intermediazione Assicurativa.

Una base certa per la costruzione di rapporti professionali con i propri clienti e comunque verso tutti i portatori di interesse, fondata su valori e regole universali in modo da dare un chiaro orientamento sui comportamenti da tenere e su quelli da evitare.

Il Codice che ne deriva è pertanto da intendersi strettamente connesso e complementare allo Statuto del Gruppo, integrando gli aspetti normativi e funzionali, al fine di uniformarli alla migliore pratica sociale nonché necessaria espressione armonica del corrispondente Codice Etico della Reale Mutua Assicurazioni.

In esso sono raccolti, traducendoli in norme deontologiche e regole comportamentali, i principi a cui ispirarsi, ed ai quali gli appartenenti al Gruppo Agenti, i loro dipendenti, i collaboratori sono assoggettati. Riferimento pertanto chiaro per tutti coloro che direttamente ed indirettamente si trovano ad operare nel contesto agenziale.

Quanto sopra nella ulteriore consapevolezza che, pur nella assenza fino ad oggi di un codice deontologico specifico per gli appartenenti al Gruppo Agenti, questi hanno comunque adottato comportamenti coerenti all'identità etica della propria organizzazione professionale, identificandosi nei principi che sono il fondamento di Reale Mutua e riconoscendo la mutualità quale elemento caratterizzante la propria professione e valore fondamentale delle proprie azioni.

Un comportamento civico applicato e da applicare, nella vita quotidiana, ispirato a valori e principi coerenti con la tradizione culturale, derivante dalla attività di intermediari appartenenti ad una società strutturata in forma di mutua.

Quindi promozione di comportamenti etici anche per rispondere a conflitti fra gli associati e fra essi ed i loro collaboratori, o per gestire conflitti con persone esterne.

Principi e Norme che, attraverso questo forte senso d'identità comune, si vanno di seguito a delineare con una presa d'atto che esse non sono statiche, ma destinate ad essere integrate nel tempo da ulteriori regole e norme di condotta.

## PRINCIPI GENERALI

Sulla base di quanto delineato nel PREAMBOLO e nella necessità di fissare i principi dai quali debbono scaturire comportamenti coerenti con i dettami dell'etica, si vanno ad individuare:

\*\*\*\*\*

TUTELA DEL BENESSERE UMANO e obbligo di contribuire allo sviluppo della società nelle sue varie sfaccettature, con particolare attenzione alla qualità della vita delle persone, alla tutela dei diritti umani fondamentali, alla salute delle stesse anche con riferimento alla salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro ed infine al rispetto della diversità delle culture.

IMPARZIALITA'. Una giustizia uguale per tutti, basata su valori di uguaglianza, tolleranza e rispetto per gli altri. Rifiuto delle discriminazioni sulla base di razza, sesso, religione, età. Quindi pari opportunità per tutti gli individui.

ATTENZIONE AL PROSSIMO, al fine di evitare di arrecare danni, offendere o provocare conseguenze negative al prossimo o produrre impatti negativi all'ambiente. Ricerca di modalità di lavoro non dannose per gli utenti e dipendenti, al fine di prevenire l'insorgenza di danni ingiusti al prossimo. Prevenire perciò ogni pericolo che possa concretizzarsi in danni personali o sociali.

CORRETTEZZA, quale presupposto di affidabilità e fiducia intesi come basi del funzionamento efficace di una organizzazione. Respingendo fermamente atti di falso, o divulgazione di informazioni ingannevoli. Il dovere dell'onestà di un agente e di tutti coloro che con lo stesso collaborano e del cui operato questi debba rispondere, deve essere teso ad evitare possibili conflitti di interesse, a partire dai rapporti con le mandanti, clienti, fornitori e fra colleghi, laddove la correttezza rappresenta il cardine per evitare l'insorgenza di concorrenza non leale fra colleghi.

RISERVATEZZA su qualsiasi informazione privata, correlata ai doveri e alle attività di un soggetto che, qualora rese conoscibili, potrebbero arrecare un danno ingiusto. Quindi stretta riservatezza e confidenzialità verso i clienti, mandanti e dipendenti, così pure rispetto della privacy, in osservanza delle disposizioni di legge al riguardo.

RISPETTO DEI DIRITTI DI PROPRIETA', sia in senso generale, in relazione alla gestione ed al rispetto dei fondi affidati dai clienti o dalle mandanti per cui si opera, sia nello specifico, per la proprietà di dati industriali e del patrimonio di conoscenze tecniche ed informatiche da utilizzare solo in seguito di appropriata autorizzazione di chi ne detiene la proprietà.

## OBIETTIVI SPECIFICI

Il rispetto dei principi enunciati e la scrupolosa applicazione degli stessi nella vita professionale, devono essere realizzati attraverso comportamenti coerenti con quanto contenuto nel codice etico che Reale Mutua si è dato e comunque tesi a conseguire i seguenti obiettivi:

\*\*\*\*\*

**RICERCA DELL'ECCELLENZA**, attraverso la qualità e l'efficienza del servizio alla ricerca dei più alti livelli di operatività attraverso comportamenti rigorosi indirizzati non solamente alla semplice osservanza delle norme di legge ma anche alla consapevolezza delle conseguenze negative che potrebbero risultare da scarsa qualità del lavoro, o da una attività professionale non sufficientemente attenta alle esigenze di sicurezza dei clienti;

**PREPARAZIONE E COMPETENZA**, quale atteggiamento responsabile indispensabile per fornire un servizio professionale, attraverso una formazione costante, anche per mezzo della partecipazione a seminari e/o corsi specialistici;

**RISPETTO DELLE NORMATIVE VIGENTI** che regolano il settore professionale, come delle leggi nazionali e locali, con attenzione ai limiti che queste pongono nei confronti delle basi etiche, alle quali la attività di intermediazione assicurativa si deve ispirare;

**RIGOROSO ADEMPIMENTO DEGLI IMPEGNI** assunti con i propri clienti, gli utenti in genere, i professionisti, le mandanti.

**PREVENZIONE DEI DANNI**, fornendo servizi e prodotti attraverso valutazioni che tengano conto dei rischi e dell'impatto sull'assicurato contraente e sui suoi aventi causa, e più in generale verso l'utenza, intervenendo alle prime avvisaglie dell'insorgere di un possibile evento negativo , al fine di limitarne le conseguenze dannose.

PROMOZIONE DELLA CULTURA in generale per la tutela e lo sviluppo della società, e nello specifico attraverso lo sviluppo della coscienza dell'importanza della prevenzione dei rischi attraverso lo strumento assicurativo, intesi quali elementi fondamentali per la crescita sociale ed economica del paese.



## **NORME DEONTOLOGICHE**

Dai principi richiamati e dagli obiettivi prefissati, scaturisce la necessità di predisporre un codice di deontologia professionale, nel quale diritti e doveri declinati in senso generale, vengano tradotti nella pratica quotidiana e si impongano alla coscienza di ciascun appartenente al Gruppo Agenti.

I doveri, e implicitamente i diritti che ne risultano, sono preordinati a disciplinare i rapporti con i colleghi, con i clienti, con le mandanti, le pubbliche autorità e con i terzi in generale, con l'obiettivo di giungere alla formazione di una corretta coscienza che informi di sé l'attività professionale ed elevi la qualità della prestazione in rapporto alle necessità dei soggetti nei confronti dei quali tale attività viene svolta.

Le seguenti norme hanno pertanto carattere di imperatività e la loro violazione costituisce illecito disciplinare.

\*\*\*\*\*

### **Art. 1 – Funzione Sociale**

Ogni agente di assicurazione e particolarmente ogni appartenente al Gruppo Agenti, in quanto facente parte di una società di assicurazioni costituita in forma di mutua, nell'esercizio della professione adempie ad una funzione sociale di pubblica utilità.

Deve perciò operare per il progresso della società e promuovere lo sviluppo della cultura assicurativa, attribuendo così il giusto valore all'attività professionale svolta.

## **Art. 2 - Autonomia e indipendenza**

L'esercizio della professione di intermediario assicurativo, pur nel rispetto delle norme stabilite dalle società mandanti, è libero e fondato sull'autonomia e indipendenza di giudizio, intellettuale e tecnica.

## **Art. 3 - Tutela della salute**

Alla base della propria attività professionale, l'appartenente al Gruppo Agenti deve tenere in conto prioritario la tutela della vita, la salvaguardia della salute fisica delle persone, la tutela dell'ambiente, la conservazione dei beni culturali, artistici e storici, proponendosi la valorizzazione delle risorse naturali e il contenimento dei fabbisogni energetici.

## **Art. 4 - Rifiuto delle discriminazioni**

L'appartenente al Gruppo Agenti nell'esercizio della professione, deve rifuggire da qualsiasi comportamento discriminatorio dettato da differenze di sesso, di razza, di lingua, di religione, di nazionalità, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

## **Art. 5 - Diligenza**

L'appartenente al Gruppo Agenti deve assolvere gli impegni assunti con la massima coscienza e diligenza, rifiutando incarichi che potrebbero porlo in una posizione di conflitto con i suoi doveri e l'etica professionale ed evitando comunque qualsivoglia insorgenza di conflitti di interessi.

Deve inoltre evitare atti di concorrenza sleale di qualsivoglia tipo. Nell'esercizio della professione è fatto obbligo di rispettare le presenti norme deontologiche, al fine di garantire il decoro della categoria di appartenenza, e di accrescere nel contempo il proprio prestigio professionale, attraverso una puntuale osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari.

L'appartenente al Gruppo Agenti deve evitare di mettere in atto comportamenti che configurino la fattispecie di concorrenza sleale nei confronti dei colleghi e delle mandanti per cui opera.

### **Art. 6 - Qualità**

L'appartenente al Gruppo Agenti nello svolgimento della propria attività, ricerca costantemente la qualità, quale elemento fondamentale e distintivo, sia strettamente della professione, che della categoria degli intermediari assicurativi, come delle mandanti che è stato chiamato a rappresentare. Perciò ricerca della eccellenza a tutti i livelli quale linea guida in ogni sfaccettatura dell'esercizio della professione.

L'appartenente al Gruppo Agenti deve ricercare costantemente il miglioramento del servizio al fine di assicurare alla utenza le migliori soluzioni alle esigenze di sicurezza che gli viene richiesto di soddisfare.

Deve inoltre segnalare ogni fatto o disservizio al fine di permettere alle mandanti di migliorare sempre più il livello dei servizi da prestare alla propria utenza.

### **Art. 7 - Tutela degli interessi dell'assicurato**

L'appartenente al Gruppo Agenti nel porre in atto la corretta esecuzione delle disposizioni ricevute dalle compagnie mandanti, deve usare la massima cura e tutelare gli interessi dell'assicurato, purché ciò non comporti dover porre in essere comportamenti illeciti contrastanti con le presenti norme, leggi vigenti, o compiere attività che possano compromettere il prestigio dell'agente stesso, del Gruppo Agenti o dell'intera categoria.

Il rapporto che si va ad instaurare con l'assicurato, deve essere caratterizzato in ogni momento del suo svolgimento da fondamentali requisiti quali la stima, la fiducia, la lealtà, la chiarezza.

L'analisi delle necessità assicurative degli assicurati e le soluzioni ad

essi proposte, devono essere informate alla massima rispondenza alle esigenze degli stessi rappresentate. Esposte con chiarezza e precisione, evidenziando le conseguenze contrattuali che ne derivano.

### **Art. 8 - Correttezza nei rapporti con i colleghi**

L'appartenente al Gruppo Agenti deve svolgere la propria professione nel rispetto dei valori di lealtà e correttezza oltre nei confronti delle mandanti e degli assicurati, anche nei confronti dei propri colleghi, al fine di preservare e accrescere il prestigio dell'intera categoria professionale.

I rapporti con i colleghi devono essere improntati alla massima correttezza professionale, per cui è fatto divieto all'appartenente al Gruppo Agenti di screditare i propri colleghi al fine di conseguirne benefici.

Allorquando dovessero instaurarsi rapporti di collaborazione tra colleghi, tali rapporti debbono essere definiti preventivamente, in modo che risulti chiaro il contributo professionale apportato da ciascuno.

Medesimi valori, di lealtà e correttezza, debbono caratterizzare l'attività nei confronti di professionisti appartenenti ad altre categorie professionali.

Ogni attività tesa alla assunzione di contratti, che possa configurarsi contraria all'etica professionale ed ingiustamente lesiva degli interessi dei propri colleghi, deve essere fermamente respinta.

### **Art. 9 - Territorialità**

L'appartenente al Gruppo Agenti è impegnato a rispettare gli ambiti territoriali di competenza/affidati ad altre agenzie consorelle, qualora tali ambiti siano stati definiti dalle mandanti.

Pertanto non potranno essere intraprese attività organizzate tese alla assunzione di contratti assicurativi nei territori assegnati a colleghi professionisti.

Per attività organizzata s'intende l'esercizio di intermediazione assicurativa e/o la proposizione di contratti assicurativi svolta in modo continuativo direttamente o tramite collaboratori all'interno del territorio assegnato ad altra agenzia consorella, sia tramite l'apertura di sportelli per la collocazione di prodotti/servizi assicurativi, che l'attività di promozione pubblicitaria su ambiti territoriali assegnati ad altro agente.

L'esercizio dell'attività per conto di una società mandante che non preveda l'individuazione di ambiti territoriali precisi, dovrà essere comunque svolta con senso di responsabilità e rispetto reciproco secondo principi di lealtà e correttezza nei confronti dei colleghi.

### **Art. 10 - Vita associativa**

È diritto/dovere dell'appartenente al Gruppo Agenti partecipare alla vita associativa e collaborare al buon funzionamento della stessa, attraverso il proprio contributo di idee e di proposte e salvo giustificato motivo, è tenuto a partecipare alle riunioni associative locali ed alle votazioni per il rinnovo del Consiglio Direttivo.

E' dovere dell'appartenente al Gruppo Agenti contribuire alle spese necessarie per finalizzare la vita associativa con la quota stabilita dal Consiglio Direttivo. Il mancato versamento determina la sospensione a tempo indeterminato dell'iscritto.

L'appartenente al Gruppo Agenti deve attenersi alle direttive dello statuto ed alle prescrizioni legittimamente dettate dal Consiglio Direttivo del Gruppo Agenti, al fine di consentire l'uniformità e la coerenza dell'azione dell'intera categoria.

### **Art. 11 - Organi rappresentativi**

L'agente che sia stato designato a componente del Consiglio Direttivo

deve svolgere il proprio compito con indipendenza, disponibilità, obiettività ed imparzialità. Non deve limitarsi a denunciare problemi o disfunzioni, ma deve contribuire allo sviluppo del Gruppo Agenti, attraverso il proprio contributo di idee e proposte concrete.

L'appartenente al Gruppo Agenti nominato componente di commissioni tecniche, consultive o di studio, deve prestare la propria opera assiduamente e dimettersi allorquando ritenga di non poter garantire la propria costante partecipazione. Deve altresì rifiutare o dimettersi dall'incarico, qualora sussistano situazioni che possano compromettere l'attività alla quale è stato preposto.

Non deve soggiacere a interessi, imposizioni e suggestioni di qualsiasi natura e deve vigilare affinché episodi di pressione, imposizioni, interferenze provenienti dall'esterno o anche dall'interno, non vengano posti in essere nei confronti degli altri membri della commissione.

In presenza di fatti di tal genere è tenuto ad informare tempestivamente il Presidente del Gruppo Agenti nonché l'autorità giudiziaria, se trattasi di fatti penalmente rilevanti.

## **Art. 12 - Dipendenti e collaboratori**

L'appartenente al Gruppo Agenti è tenuto a garantire condizioni di lavoro adeguate ai propri collaboratori e dipendenti in ambienti di lavoro salubri e sicuri. Deve applicare e rispettare le disposizioni previste dai contratti collettivi nazionali e loro integrazioni ai quali ci si è riferiti all'assunzione del personale.

Non deve per nessuna ragione favorire e legittimare il lavoro professionale abusivo o collaborare con chi esercita abusivamente la professione, nel qual caso deve denunciare l'abuso al Consiglio Direttivo del Gruppo Agenti. Qualora il fatto riguardi funzioni pubbliche dovrà riferire il fatto anche alla competente Autorità Giudiziaria.

In ogni caso è responsabile del comportamento dei propri collaboratori e

dipendenti nello svolgimento della professione, ai quali deve impartire chiare istruzioni in ottemperanza delle disposizioni di legge e/o regolamentari e vigilare affinché la loro azione venga svolta nel rispetto dei principi fissati nel presente codice ed in quello etico della società mandanti.

### **Art. 13- Pubblicità**

E' consentita la pubblicità informativa avente ad oggetto l'attività professionale, l'organizzazione ed i servizi per gli assicurati.

La pubblicità informativa dev'essere funzionale all'oggetto, veritiera e corretta. Non deve comunque violare l'obbligo del segreto professionale e non dev'essere equivoca, ingannevole o denigratoria.

Deve essere rispettosa delle norme stabilite dagli istituti di vigilanza preposti e dei vincoli e disposizioni derivanti dai mandati ricevuti.

### **Art. 14 - Segreto Professionale - Riservatezza**

L'appartenente al Gruppo Agenti è tenuto al segreto professionale. Non può divulgare informazioni di cui sia venuto a conoscenza durante l'espletamento dell'incarico conferitogli, salvo il caso in cui sia stato espressamente autorizzato dal committente.

L'obbligo del segreto permane anche dopo la cessazione del rapporto con il committente.

Deve inoltre informare i suoi collaboratori e dipendenti dell'obbligo del segreto professionale del rispetto delle norme impartite in ossequio alle disposizioni sulla Privacy e vigilare che vi si conformino. Per la violazione posta in essere da questi ultimi risponde comunque personalmente l'agente.

Nella attività di istruzione dei contratti da far sottoscrivere e comunque in genere nei rapporti con l'utenza ed i clienti, l'appartenente al Gruppo può

raccogliere e conservare i dati degli stessi in forma autonoma nel rispetto delle norme del codice della Privacy e del codice della proprietà industriale.

### **Art. 15 - Aggiornamento professionale**

Al fine di garantire la qualità ed efficienza della prestazione professionale, nel migliore interesse dell'utente e della collettività e per conseguire l'obiettivo dello sviluppo professionale, ogni appartenente al Gruppo Agenti ha l'obbligo di curare il continuo e costante aggiornamento delle proprie competenze professionali.

### **Art. 16 - Mandanti**

L'appartenente al Gruppo Agenti nell'instaurare rapporti con i soggetti che ad esso si sono affidati, nell'espletamento dell'incarico deve rispettare le disposizioni delle mandanti senza violare i diritti dei terzi, nei limiti in cui tali interessi risultino oggettivamente dagli elementi di cui dispone.

Si impegna ad effettuare una accurata selezione degli affari da proporre alle mandanti, evidenziando ogni fattispecie atta a permettere la valutazione dei rischi da assumere.

### **Art. 17 - Rispetto disposizioni di legge e regolamentari**

La professione deve essere esercitata in ossequio alle leggi della Repubblica ed alle disposizioni degli organi preposti alla vigilanza, dello Statuto e del Codice Etico e Deontologico che il Gruppo Agenti si è dato.

L'obbligatorietà dell'iscrizione al Registro Intermediari Assicurativi, rappresenta un fondamentale pilastro della attività professionale, in quanto garantisce il controllo sul corretto esercizio dell'attività assicurativa sul territorio italiano.

Ogni appartenente al Gruppo Agenti, deve pertanto sentirsi impegnato



affinché tali norme siano osservate e deve collaborare con gli organismi di autogoverno per reprimere eventuali comportamenti contrastanti con i principi contenuti nelle disposizioni di legge, regolamentari e nelle presenti norme deontologiche.

### **Art. 18 - Adesione a sindacati nazionali di categoria**

L'appartenente al Gruppo Agenti riconosce l'importanza della contrattazione collettiva tramite i sindacati nazionali di categoria, quale strumento per tutelare e coordinare gli interessi degli intermediari del settore assicurativo italiano.

L'adesione ad un sindacato nazionale rappresentativo degli interessi della categoria è pertanto elemento strutturale per massimizzare l'utilità collettiva e per effettuare le scelte decisive in materia economica e sociale al fine del conseguimento di obiettivi altrimenti irraggiungibili se perseguiti individualmente.

### **Art. 19 - Violazione di norme**

L'appartenente al Gruppo Agenti deve denunciare alla dirigenza del Gruppo ogni tentativo di imposizione contraria al codice etico e nello specifico alle presenti norme di deontologia professionale, da qualunque parte e da chiunque provenga.

Così pure qualora ravvisasse comportamenti professionali eticamente censurabili, da parte di un collega, pur anche in società di cui sia socio, dovrà informare il Consiglio Direttivo del Gruppo Agenti tramite lettera raccomandata o posta elettronica certificata, indirizzata alla sede del Gruppo Agenti in Milano, Corso di Porta Nuova, 48. Detta segnalazione dovrà essere accompagnata da tutte le informazioni e i documenti necessari per l'istruzione di una posizione a carico di chi sia oggetto di tale segnalazione.

## **Art. 20 - Provvedimenti disciplinari**

Le presenti norme di deontologia professionale sono poste ad integrazione delle norme legislative e regolamentari emanate. L'appartenente al Gruppo Agenti deve osservarle scrupolosamente. In mancanza sarà oggetto di provvedimenti disciplinari graduati a seconda della gravità delle infrazioni, abusi e di qualunque atto lesivo dell'etica professionale a cui queste norme si richiamano.

I suddetti provvedimenti disciplinari saranno presi dal Consiglio Direttivo del Gruppo e/o dal Collegio dei Probiviri a seconda della competenza a norma dello Statuto del Gruppo, previo procedimento istruttorio e comunque nel rispetto delle leggi e regolamenti vigenti.

L'osservanza delle presenti norme da parte degli appartenenti al Gruppo Agenti è sottoposta alla vigilanza del Consiglio Direttivo. Sia detto Consiglio che ogni singolo aderente sono parte attiva nel trasmettere i principi informativi del presente codice attraverso una accurata attività di divulgazione.

*Le presenti norme costituiscono regolamento interno, deliberato dal Consiglio Direttivo degli Agenti Reale Mutua.*





62°

Gruppo Agenti