



GRUPPO DI LAVORO CERTIFICAZIONE ETICA

# IL CODICE ETICO E DEONTOLOGICO

del Sindacato Nazionale  
Agenti di Assicurazione

## **SOMMARIO**

<b>PREMESSA E FINALITÀ .....</b>	<b>3</b>
<b>LA MISSION DELLO SNA .....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPI NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ DI AGENTE .....</b>	<b>5</b>
<b>LA RELAZIONE FIDUCIARIA CON I CLIENTI .....</b>	<b>6</b>
<b>PRINCIPI E RESPONSABILITÀ DEI COMPORAMENTI INDIVIDUALI.....</b>	<b>6</b>

## PREMESSA E FINALITÀ

Gli Agenti iscritti al Sindacato Nazionale Agenti (SNA) hanno coscienza che l'attività che svolgono rientra in quelle primarie di elevato interesse sociale per la risposta professionale fornita al bisogno di sicurezza proveniente dai singoli e dalla collettività; sono consapevoli che l'attività di consulenza e di assistenza prestata, costituisce un valore fondamentale per cui occorre tutelare il cliente dai disegni di disintermediazione e dalla concorrenza di competitori non professionali, nonché dalla vendita diretta.

Gli iscritti che aderiscono allo SNA riconoscono nella Costituzione italiana e nei suoi principi, la fonte primaria delle regole della comunità sindacale. Esse rappresentano il riferimento dell'impegno sindacale posto al pieno servizio del bene comune, di un modello inclusivo di convivenza.

Oltre al rispetto delle leggi e delle norme di settore, l'adesione allo SNA induce l'iscritto a comportarsi secondo i principi contenuti nel presente Codice Etico e Deontologico che, come in qualsiasi organizzazione che intenda rappresentare una categoria professionale, esprime i doveri, gli impegni e le responsabilità che è necessario adottare singolarmente e collettivamente nello svolgimento delle attività svolte dagli iscritti. Ciò riguarda tanto il rapporto con gli altri iscritti, quanto le altre relazioni professionali.

L'insieme delle regole e degli impegni riportati di seguito costituiscono l'impianto di autoregolamentazione per tutti gli iscritti SNA e tanto più per tutti i dirigenti sindacali eletti a qualsiasi livello.

Gli iscritti allo SNA:

- mettono al centro del proprio operato i principi di equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza anche ai sensi dell'art. 119 bis del Codice delle assicurazioni,
- forniscono la loro assistenza, competenza e consulenza alla clientela.

Hanno inoltre piena percezione che lo svolgimento della loro attività professionale implica doveri e responsabilità nei confronti della collettività e che il corretto esercizio della professione passa attraverso la crescita delle proprie competenze e di quelle dei loro collaboratori.

Nel rispetto delle norme che regolano il contratto di agenzia intercorrente con le imprese mandanti, gli iscritti SNA hanno consapevolezza di come sia necessario mantenere la massima indipendenza professionale e imprenditoriale, anche per la tutela dei diritti e degli interessi dei clienti.

Sul piano giuridico e normativo gli agenti di assicurazione si attengono al rispetto delle leggi di settore, delle direttive comunitarie e delle norme collettive che disciplinano la propria attività e successive loro modificazioni. Per questo fanno propri i contenuti dell'Accordo Nazionale Agenti (ANA), della IDD (Insurance Distribution Directive), del Codice delle Assicurazioni Private (CAP), della normativa nazionale ed europea in materia di distribuzione assicurativa, dei Regolamenti attuativi, degli usi e delle consuetudini propri della professione di agente di assicurazione.

Svolgono il proprio incarico con diligenza e perizia professionale, ponderando la selezione dei rischi da assumere.

Conoscono e approfondiscono i contenuti contrattuali delle polizze e le modalità operative delle compagnie che rappresentano, in modo da offrire coperture assicurative coerenti con i bisogni espressi dai loro clienti in relazione alle informazioni dagli stessi fornite.

## LA MISSION DELLO SNA

Lo SNA, attraverso l'adozione del Codice Etico e Deontologico, raccoglie l'esperienza della Categoria, mettendo a disposizione l'intelligenza e la passione delle donne e degli uomini che hanno fatto la storia centenaria del Sindacato. A tal fine incoraggia l'impegno volontario degli iscritti.

Il Sindacato Nazionale Agenti:

- persegue l'obiettivo di creare le condizioni per una gestione imprenditoriale dell'agenzia efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sulla valorizzazione del contributo di idee ed esperienza fornito dai propri iscritti e si impegna, nel contempo, a promuovere la cultura dell'innovazione finalizzata a sviluppare maggiori benefici per i clienti,
- ritiene che l'attività sindacale debba assolvere la sua funzione pubblica, senza essere subalterna ad alcuno e concepisce l'attività sindacale come aperta all'ascolto dei propri iscritti e dei loro bisogni.

Lo SNA considera l'agente di assicurazione in gestione libera, iscritto al Registro Unico degli Intermediari Assicurativi o ad altro registro, albo o ente equivalente, una figura centrale nel settore delle assicurazioni, sia che operi con un'unica compagnia, sia che decida di ampliare l'offerta a favore dei suoi clienti proponendo polizze di più imprese di assicurazioni, anche attraverso forme di collaborazione professionale.

Lo SNA tutela i diritti e gli interessi degli iscritti e della categoria degli agenti di assicurazione nel suo insieme:

- rivolgendo le proprie istanze in sede istituzionale, parlamentare e politica,
- aderendo al Bipar,
- intrattenendo relazioni industriali con l'Ania anche per quanto riguarda l'Accordo Nazionale Agenti e i suoi rinnovi,
- stipulando con le rappresentanze sindacali dei dipendenti di agenzia il Contratto nazionale di Lavoro (CCNL),
- promovendo e incoraggiando la previdenza integrativa a favore degli agenti.

Il Sindacato Nazionale Agenti e i suoi iscritti si adoperano affinché 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.

## **PRINCIPI NELLO SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITÀ DI AGENTE**

L'Agente di assicurazione iscritto allo SNA esercita professionalmente attività di intermediazione, consulenza e gestione per la copertura dei rischi e la soddisfazione dei bisogni assicurativi di persone, aziende ed Enti. Nell'esplicazione della sua attività, ed allo scopo di garantire interessi e diritti dei consumatori, l'Agente:

- svolge stabilmente, dedicandovi la sua opera professionale, l'incarico di provvedere alla gestione e promozione del portafoglio e alla conduzione dell'agenzia, a proprio rischio e spese, con compenso in tutto o in parte a provvigioni,
- propone, non necessariamente in relazione a un contratto di agenzia con le compagnie mandanti, ma anche attraverso collaborazioni con altri intermediari iscritti al Rui, la stipula di polizze di assicurazione coerenti con le richieste e le esigenze dei consumatori, sulla base delle informazioni fornitegli.

Inoltre l'agente iscritto allo SNA:

- 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 e seguenti, del GDPR (General Data Protection Regulation), raccogliendo espresso consenso prestato dall'interessato a seguito di apposita informativa,
- 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 imprenditoriali e professionali rispetto alle compagnie mandanti,
- 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 espressi da persone ed Enti,
- 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,
- non effettua alcuna discriminazione in relazione al genere, alla religione, alla nazionalità, all'etnia, all'ideologia, all'estrazione sociale, alle condizioni economiche, alle idee politiche, all'orientamento sessuale ed alla disabilità dei clienti.

Nei rapporti con i dipendenti e i collaboratori si adoperano per:

- valorizzare e accrescere la professionalità di ciascun dipendente e collaboratore con adeguati piani di formazione e aggiornamento professionali,
- promuovere all'interno della propria agenzia la circolazione delle informazioni utili per lo svolgimento dell'attività.

Inoltre, si impegna a rispettare:

- i diritti contrattuali e sindacali dei dipendenti,
- l'accordo nazionale, se stipulato da SNA, con le rappresentanze dei collaboratori.

Nei confronti della concorrenza:

- si comporta con correttezza e professionalità,
- in caso di controversia con un collega, l'agente iscritto allo SNA ricerca, in via preliminare, la composizione bonaria con ogni possibile iniziativa di conciliazione,
- l'agente iscritto segnala allo SNA i casi di esercizio abusivo della professione.

## **LA RELAZIONE FIDUCIARIA CON I CLIENTI**

Nella relazione con i clienti gli iscritti SNA pongono, come principi prioritari nello svolgimento della propria attività, quelli contenuti nella Carta dei Valori di Milano del 21 ottobre 2021.

Gli agenti iscritti allo SNA impernano il rapporto con la clientela sulla fiducia reciproca consapevoli della complessità e specificità della materia assicurativa. In particolare, l'agente promuove ed eleva il grado di consapevolezza del cliente, affinché esso possa apprezzare l'utilità del servizio assicurativo, reso in modo fiduciario, trasparente e professionale.

## **PRINCIPI CHE REGOLANO I COMPORTAMENTI INDIVIDUALI**

Gli iscritti allo SNA:

- sostengono l'autonomia del Sindacato, anche quale fondamento del rapporto fiduciario intercorrente con i Clienti,
- considerano il pluralismo una ricchezza e scelgono il confronto democratico come metodo per ricercare sintesi condivise,
- vivono l'impegno sindacale con responsabilità e, per questo, sentono il dovere di confrontarsi e di dare conto del proprio operato agli organi statutari,
- promuovono le capacità e le competenze, nella convinzione che il riconoscimento dei meriti, del lavoro svolto e dell'esperienza acquisita, fornisca qualità all'azione sindacale,
- non diffondono o utilizzano, documenti riservati conosciuti o ricevuti in ragione dell'incarico svolto, o dell'appartenenza al Sindacato, salvo nei casi previsti dalla legge,

- si attengono al regolamento ed alle disposizioni che disciplinano l'utilizzo del logo istituzionale, dell'immagine, della comunicazione e dell'identità visiva dello SNA,
- rispettano il principio della continenza verbale e scritta nei confronti dei colleghi e degli organismi sindacali,
- rispettano le regole statutarie, l'autorità degli organi sindacali e si assoggettano alle regole disciplinari e sanzionatorie previste dallo Statuto in vigore che saranno adottate dagli Organi sindacali preposti alla disciplina degli iscritti, secondo i principi di gradualità, proporzionalità ed equità,
- sottoscrivono, attraverso l'adesione allo SNA, il presente Codice Etico e Deontologico e ne osservano le regole di comportamento sulla base delle premesse di carattere giuridico che disciplinano il sistema normativo vigente, anche con riferimento al Capo III° del Titolo IX del Codice delle Assicurazioni.

Gli iscritti allo Sna si impegnano, in particolare, a:

- rinunciare, o ad astenersi dall'assumere incarichi per conto di imprese per cui possa configurarsi un conflitto di interessi (come previsto dall'art. 4 comma 4 dello Statuto),
- comunicare al Collegio dei Probiviri la circostanza che sia emessa nei loro confronti una misura cautelare personale, o una sentenza penale di condanna, ancorché non definitiva (ai sensi dell'art. 33 lettera b) dello Statuto),
- rinunciare ad iscriversi o ad appartenere ad altre organizzazioni sindacali che svolgono attività di rappresentanza della categoria degli agenti di assicurazione (come previsto dall'art. 4 comma 4 dello Statuto), salvi i Gruppi aziendali.

Inoltre, in aggiunta ai casi sopra esposti, ciascun dirigente dello SNA a qualsiasi livello, provinciale, regionale e nazionale, si impegna a:

- comunicare al Collegio dei Probiviri le situazioni personali che possano condizionare l'attività del Sindacato, o lederne l'immagine pubblica,
- assolvere con competenza, dedizione e rigore le cariche per cui è stato eletto o gli incarichi ricevuti,
- utilizzare secondo il principio di probità, le risorse messe a disposizione in ragione della carica ricoperta o dell'incarico svolto.

oooooooooooooooooooooooooooo

Nei suoi oltre cento anni di storia, lo SNA ha dimostrato la volontà di orientare l'attività professionale dei propri iscritti verso la qualità del servizio prestato alla clientela, la competenza professionale nello svolgimento dell'attività di consulenza pre-vendita e di assistenza post-vendita, la trasparenza nel perseguimento di una redditività agenziale imperniata sul rapporto fiduciario con la clientela.

A tal fine, con l'obiettivo di migliorare ed incrementare il livello professionale e l'impegno etico dei propri iscritti, lo SNA dopo ampio dibattito e valutazione ritiene di adottare il presente Codice Etico e Deontologico, come strumento di autogoverno della Categoria.