

GIUGNO 2019



CODICE DEONTOLOGICO

GUIDA DI CONDOTTA

A CARATTERE GENERALE, VINCOLANTE E IMPERATIVO

**AUTOREGOLAMENTAZIONE PROFESSIONALE
DEL BROKER DI ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI**

Sommario

CODICE DEONTOLOGICO E NORME DI AUTOREGOLAMENTAZIONE	2
RAPPORTI CON I CLIENTI	3
RAPPORTI CON GLI ASSICURATORI	6
RAPPORTI CON I COLLEGHI	7
RAPPORTI CON LE AUTORITÀ	8
PASSAGGI DI PORTAFOGLIO	8
NORMA TRANSITORIA	10

CODICE DEONTOLOGICO E NORME DI AUTOREGOLAMENTAZIONE

DISPOSIZIONI PRELIMINARI:

Il presente Codice contiene i principi deontologici e le norme di autoregolamentazione che il Broker deve osservare nell'esercizio dell'attività a tutela della correttezza dei comportamenti e della qualità dei servizi prestati a beneficio dei clienti finali.

Le disposizioni che seguono sono finalizzate a potenziare la qualità del mercato della distribuzione assicurativa, valorizzando le competenze del Broker attraverso la promozione di canoni di comportamento omogenei nei rapporti con clienti, colleghi e compagnie.

Il Broker è tenuto a conoscere il Codice, a rispettarlo e a non tollerare comportamenti, diretti o indiretti, contrari al contenuto dello stesso. A tal fine, è tenuto a diffondere il Codice anche al proprio interno e a far sì che i propri dipendenti e collaboratori si conformino ad esso.

Fermo il rispetto della normativa vigente, le disposizioni del Codice in materia di rapporti con i clienti e passaggio di portafoglio non trovano applicazione nei rapporti con clienti di natura pubblica, o ad essi assimilati, soggetti a procedure di gara o ad altre procedure di selezione del prestatore di servizi stabilite dalla legge e/o dalla normativa secondaria.

Le previsioni che seguono sono integrative e complementari a quelle contenute nello Statuto dell'Associazione, dal quale derivano il carattere cogente e le sanzioni. Il presente Codice può essere soggetto a variazioni in conseguenza di modifiche normative nazionali e/o internazionali, orientamenti delle Autorità di Vigilanza competenti, nonché mutamenti nella prassi e negli usi.

Il Broker si impegna a rispettare quanto prescritto dal presente Codice. Le trasgressioni daranno luogo all'applicazione delle sanzioni disciplinari previste dallo Statuto dell'Associazione. La Segreteria Generale dell'Associazione è incaricata di ricevere ogni segnalazione o reclamo concernente pretese violazioni del presente Codice Deontologico e di Autoregolamentazione Professionale.

PRINCIPI GENERALI:

Il Broker svolge la propria attività nel rispetto dei principi di equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei clienti.

Opera in libertà, con coscienza e indipendenza di giudizio, non solo nella sostanza, ma anche nella forma, perseguendo standard di elevata precisione, competenza e correttezza, anche quando non specificamente previsti dalle norme.

Il Broker rispetta il segreto professionale e agisce in assenza di pregiudizi o pressioni che possano influenzare la sua professionalità, evitando situazioni che possano essere di ostacolo all'adempimento dei suoi doveri. Deve rifiutarsi di sottostare alla volontà di chiunque intenda fargli compiere o avallare azioni professionalmente scorrette o non corrispondenti al proprio giudizio.

Agisce in conformità delle norme applicabili a livello nazionale e internazionale, compresi, a puro titolo esemplificativo, la Direttiva UE 2016/97 (c.d. *Insurance Distribution Directive* o

IDD), il D. Lgs. 209/2005 (il Codice delle Assicurazioni Private o CAP), il Regolamento IVASS n. 40/2018 (il Regolamento Intermediari), il Regolamento UE 2016/679 in materia di tutela del trattamento dei dati personali (noto con l'acronimo inglese GDPR), il D. Lgs. 231/07 recante norme per la prevenzione del riciclaggio e del terrorismo, il D. Lgs. 231/01 in materia di responsabilità amministrativa degli enti ed in rispetto di ogni altra disposizione primaria e secondaria rilevante per l'attività esercitata, sulla base del principio di proporzionalità.

ORGANIZZAZIONE DEL BROKER:

Il Broker deve dotarsi di una struttura e un'organizzazione materiale e personale coerente con le necessità imposte dalla tipologia dei servizi resi e dal quadro normativo di riferimento. La complessità della sua organizzazione deve essere in ogni caso proporzionata alle dimensioni e ai volumi realizzati, senza pregiudizio per l'efficace svolgimento della professione.

Il Broker è responsabile ai sensi di legge del portafoglio assicurativo dallo stesso intermediato; deve pertanto essere in grado di dedicare le risorse e il tempo necessari allo svolgimento dell'incarico secondo i migliori standard qualitativi. In quest'ottica, deve curare con attenzione l'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale e controllare il rispetto di tali obblighi anche per la propria rete di dipendenti e collaboratori, accertandosi che siano correttamente applicate le normative vigenti in tema di iscrizione, requisiti, formalizzazione degli accordi e obblighi di comportamento nella distribuzione assicurativa.

RAPPORTI CON I CLIENTI

PRINCIPI GENERALI NEI RAPPORTI CON I CLIENTI:

Il Broker persegue l'interesse dei clienti e si astiene da comportamenti in contrasto con essi. Non deve anteporre i propri interessi alle esigenze del cliente.

La tutela degli interessi dei clienti non può condurre a comportamenti che non siano improntati a correttezza e lealtà. Il Broker è pertanto invitato a non accogliere richieste dei clienti che contraddicano questi principi e che siano in contrasto con le norme del presente Codice.

Il Broker è tenuto a mantenere un livello di competenza specialistica adeguato a garantire ai clienti l'erogazione di prestazioni secondo i migliori standard qualitativi, prassi e tecniche professionali nonché in linea con le disposizioni normative di riferimento.

ACQUISIZIONE DELL'INCARICO:

I rapporti fra Broker e cliente sono regolati, di norma, da un incarico formale che potrà essere sia esclusivo che non esclusivo e riguardare tanto singoli contratti quanto la globalità

del portafoglio e delle esigenze assicurative del cliente. Ferma la libertà delle parti, è auspicabile che la data di scadenza contrattuale dell'incarico sia fissata in un'epoca in cui, per esperienza, si concentri la scadenza prevalente delle polizze, intendendosi per tale la scadenza contrattuale alla quale corrisponde la parte prevalente dei premi relativi al portafoglio intermediato dal Broker per il cliente.

È altresì auspicabile che il Broker disciplini con cura il contenuto del proprio incarico e che la data di efficacia dell'incarico sia antecedente alla data di validità delle polizze intermedie.

Qualora il Broker intenda limitare economicamente la propria responsabilità, è invitato a considerare l'opportunità di introdurre specifiche previsioni contrattuali in tal senso, valutando tutti gli elementi a sua disposizione, compresi il settore assicurativo di riferimento dell'incarico (es. i "grandi rischi"), la tipologia di clientela ("*corporate*") e, in ogni caso, la rilevanza dei volumi in discussione. Il tutto tenendo conto che le limitazioni non operano nei rapporti con i clienti rientranti nella categoria dei consumatori.

Prima di accettare un incarico, il Broker è tenuto a considerare se tale accettazione possa dar luogo a una violazione dei principi espressi nel presente Codice.

Il Broker non accetta l'incarico se ha il sospetto fondato che il cliente sia coinvolto in attività illecite.

Il Broker è tenuto ad operare secondo scienza e coscienza e ad assumere incarichi che sia in grado di assolvere, tenuto conto della complessità e di ogni altro elemento utile e rilevante.

Prima di accettare un incarico, il Broker deve in ogni caso verificare se subentra ad altro Broker precedentemente incaricato dal cliente. In caso di accettazione di un incarico in sostituzione di altro Broker, si applicano le previsioni che seguono in materia di *Passaggio di Portafoglio*.

Quando accetta l'incarico, il Broker informa immediatamente il cliente dei rispettivi diritti e doveri nonché dell'esistenza del presente Codice.

ESECUZIONE DELL'INCARICO:

Acquisizione di informazioni dal cliente e ricerca dei prodotti sul mercato

Il Broker è tenuto ad adoperarsi con la massima sollecitudine, competenza e professionalità per soddisfare le esigenze assicurative dei clienti, valorizzando le proprie conoscenze specialistiche e la qualità della sua intermediazione.

A tal fine, deve acquisire tutte le informazioni necessarie e utili a valutare efficacemente le richieste ed esigenze assicurative dei clienti in conformità agli obblighi di legge.

Per la raccolta di informazioni e per la valutazione di coerenza di un prodotto alle richieste ed esigenze di tutela del cliente, il Broker ha facoltà di utilizzare i modelli eventualmente predisposti dalle imprese di assicurazione o dalle relative agenzie. Questa circostanza non

esime il Broker dall'obbligo di valutare preventivamente l'idoneità di tali modelli a conseguire lo scopo per il quale gli stessi devono essere utilizzati.

Il Broker pone sempre la propria indipendenza e competenza al servizio dei clienti; in ragione di ciò, anche quando non presta consulenza, deve, di regola, selezionare il "prodotto" da presentare al cliente dopo aver verificato le offerte di diversi assicuratori, o l'abbia già effettuata "ex-ante" a fronte di una ricerca di mercato per quello specifico ambito/attività.

Quando presta il servizio di consulenza, il Broker si impegna a rispettare anche tutte le disposizioni normative rilevanti in materia.

Resta fermo l'obbligo del Broker di rivolgersi a un mercato di assicuratori affidabili e debitamente autorizzati all'esercizio dell'attività assicurativa.

Informazioni e comunicazioni ai clienti

Il Broker deve adoperarsi per chiarire al meglio le peculiarità del prodotto individuato, illustrandone gli elementi essenziali e gli eventuali rischi ad esso connessi nonché ogni altro elemento utile a consentire al cliente di prendere una decisione informata.

In questo senso, non possono essere rese al cliente informazioni che non rispondano a verità o che contengano indicazioni fuorvianti, ovvero omettano passaggi fondamentali che impediscano al cliente una piena comprensione delle caratteristiche del prodotto.

Assistenza

Il Broker è invitato a garantire assistenza continuativa al cliente durante tutta la durata del proprio mandato; a tal fine è tenuto a mettere a disposizione risorse (persone e tecnologia) adeguate e dedicate alla gestione del cliente.

Il Broker deve essere disponibile ad accogliere richieste di informazioni e chiarimenti da parte dei clienti indipendentemente dal fatto che tale attività possa essere funzionale alla promozione di nuovi prodotti.

È pertanto tenuto a fornire risposte il più possibile puntuali e chiare, sia nella fase contrattuale sia nella fase di gestione "post-vendita". In situazioni ordinarie, le richieste dei clienti devono essere riscontrate con velocità; il Broker è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali ritardi, qualora prevedibili.

L'assistenza ai clienti dovrebbe estendersi ad ogni comunicazione finalizzata a ragguagliarli tempestivamente sugli avvenimenti essenziali inerenti i contratti da loro sottoscritti o i servizi assicurativi fruiti.

Trasparenza nelle remunerazioni e nei vantaggi indiretti

I Broker riconoscono che un mercato di qualità si connota anche per il fatto che i compensi previsti per l'intermediario siano adeguati e proporzionati al servizio reso e che non distorcono o influenzano la prestazione dei servizi da rendere al cliente.

I Broker riconoscono altresì che un mercato correttamente funzionante non può prescindere da pratiche commerciali oneste e da una trasparenza informativa sui vantaggi (economici e non economici) effettivamente conseguiti dall'esercizio dell'attività.

In linea con questi principi, il compenso dei Broker (anche quando pattuito in forma provvigionale) deve essere sempre commisurato alle peculiarità delle richieste e delle esigenze assicurative del cliente, alle conoscenze tecniche ed all'impegno necessari e, in generale, alla complessità della prestazione resa.

Compensi eccessivamente elevati o eccessivamente ridotti rispetto al valore dell'attività non sono e non possono essere considerati congrui ed opportuni.

L'Associazione ACB invita ad astenersi dalla pratica di scontistiche fondate su "vantaggi indiretti" occulti, perché lesive della concorrenza, della trasparenza del mercato e degli interessi dei consumatori e dei clienti in genere.

Trasparenza informativa sui conflitti di interessi

Nell'esecuzione dell'incarico conferito, il Broker non deve perseguire interessi personali in conflitto con quelli del cliente e dai quali possano derivare pregiudizi al cliente medesimo. Qualora la situazione di conflitto non possa essere evitata, il Broker è tenuto a gestirla in modo da prevenire eventuali effetti negativi sul cliente e, quale ultima ratio, è tenuto ad informare preventivamente, in maniera chiara e diretta, il cliente circa l'esistenza e la natura del conflitto.

Anche le previsioni di legge stabiliscono che il Broker è tenuto segnalare ai clienti la presenza di conflitti di interessi (compresi quelli derivanti dalla propria remunerazione) che potrebbero interferire con l'attività di intermediazione resa.

È da considerare quindi come uno strumento generatore di conflitto di interessi la doppia attività svolta quali Broker del cliente e Broker di riassicurazione dei medesimi rischi, anche se l'attività viene svolta da altra società riferita al medesimo gruppo finanziario, in tale situazione il Broker dovrà gestire tali conflitti in modo da prevenire e limitare eventuali pregiudizi per il cliente.

RAPPORTI CON GLI ASSICURATORI

Il Broker è tenuto a presentare, nella massima buona fede, proposte assicurative chiare e veritiere ed il più possibile documentate.

Cura il dialogo costante e costruttivo con gli assicuratori attraverso flussi informativi efficaci. Ai fini del corretto svolgimento dell'incarico, il Broker – ove non ne sia già in possesso – deve sempre domandare alla compagnia di riferimento le informazioni utili e necessarie (compreso il POG del prodotto) per distribuire correttamente il prodotto.

Il Broker ha facoltà di chiedere alla compagnia i moduli da essa predisposti (ad esempio, per la raccolta di informazioni, per la valutazione di adeguatezza dei prodotti e per l'adeguata verifica prevista dalle disposizioni in materia antiriciclaggio) e di utilizzarli ove ritenuti congrui all'obiettivo.

Resta fermo che il Broker è un professionista indipendente dalle compagnie e, conseguentemente, il suo comportamento e i suoi giudizi possono discostarsi dalle istruzioni e dalle valutazioni delle compagnie.

Il Broker è tenuto a richiedere preventiva autorizzazione dalle compagnie per pubblicizzare espressamente i loro prodotti e, in generale, a collaborare con le compagnie, anche in caso di richieste di informazioni da parte di queste ultime, fermo restando che tali richieste devono essere congrue e proporzionate – anche nei metodi – all'obiettivo perseguito.

RAPPORTI CON I COLLEGGHI

PRINCIPI SPECIALI:

Nei rapporti con i colleghi, il Broker agisce con spirito di lealtà e solidarietà.

Pur all'interno di un rapporto di concorrenza, si astiene da iniziative o comportamenti seppur intrapresi con "spirito commerciale" tendenti ad acquisire in modo scorretto clienti assistiti da altro Broker.

Deve rispettare i principi espressi nelle normative vigenti riguardo all'operatività sul mercato ed eventuali collaborazioni e, in caso di stipula di accordi di collaborazione, non deve prendere contatti diretti con i clienti del Broker proponente, salvo diversi accordi tra le parti.

Il Broker deve evitare apprezzamenti denigratori nei confronti dei colleghi e del loro operato. Quando è chiamato a dare un giudizio professionale sull'opera di un collega, deve focalizzarsi su valutazioni oggettive.

I doveri di solidarietà e lealtà nei confronti dei colleghi non impediscono opportune iniziative al Broker che venisse a conoscenza di comportamenti di altri Broker in grave contrasto con l'interesse del cliente o comunque con le norme del presente Codice.

Devono essere evitati rapporti con gli intermediari che non si attengano all'etica del mercato ed agli usi di mediazione segnalando all'Associazione ogni atteggiamento scorretto.

CONTROVERSIE - COLLEGIO DEI PROBIVIRI:

Il Broker che non si attiene alle disposizioni del presente Codice sarà sottoposto al giudizio del Collegio dei Probiviri su richiesta scritta presentata al Presidente dell'Associazione.

Soprattutto in caso di contrasto tra Broker, questi sono tenuti a rivolgersi preventivamente al giudizio del Collegio dei Probiviri, nella sua qualità di organismo di conciliazione interno, prima di adire le vie legali.

Il Broker che si sottrae o si rifiuta di accettare il giudizio del Collegio dei Probiviri è passibile di sanzioni da parte dell'Associazione.

Nel caso in cui il Collegio dei Probiviri non sia in grado di giungere ad una decisione o, comunque, qualora la decisione del Collegio non sia condivisa, le parti saranno tenute a sottoporre, le controversie nascenti dai rapporti di collaborazione e/o passaggi di portafoglio e/o mancato rispetto delle norme di cui al presente Codice - ivi comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, efficacia, esecuzione - ad un organismo di mediazione riconosciuto, prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale.

RAPPORTI CON LE AUTORITÀ

Il Broker favorisce, e in nessun caso ostacola, l'efficace svolgimento dei compiti istituzionali di IVASS e di ogni altra Autorità competente.

PASSAGGI DI PORTAFOGLIO

In caso di subentro di un Broker ad altro Broker, si applicano le previsioni che seguono.

PRINCIPI GENERALI:

Il Broker subentrante è tenuto ad informare il cliente dei diritti spettanti al Broker cessante.

Il cliente, in virtù dell'incarico precedentemente conferito non è sollevato da ogni e qualsiasi onere, a meno di espresso accordo sottoscritto ed accettato dal Broker subentrante, che se ne faccia carico in sua vece.

Prima di accettare un incarico, il Broker subentrante deve, in particolare:

- a) verificare l'ambito di applicazione del mandato conferito precedentemente al Broker cessante e la presenza di una clausola di esclusiva in favore di questo;
- b) verificare se il cliente abbia informato il Broker cessante della sostituzione e, qualora applicabile in base agli accordi con il precedente Broker, verificare che il cliente abbia debitamente manifestato la revoca dell'incarico conferito al Broker precedente, nel rispetto dei termini di preavviso ivi previsti;
- c) invitare il cliente a pagare tempestivamente il compenso eventualmente dovuto in via diretta dal cliente al precedente Broker.

Dopo l'accettazione dell'incarico, nel caso in cui il cliente non abbia debitamente informato il Broker cessante della sostituzione, il Broker subentrante deve provvedere ad informare il Broker cessante senza indugio, tramite pec.

Il Broker che subentra ad altro Broker deve sempre adoperarsi affinché il collega uscente venga regolarmente soddisfatto delle sue competenze in conformità alle previsioni del presente Codice.

Il Broker cessante deve prestare al Broker subentrante piena collaborazione affinché il subentro avvenga, ove possibile, senza pregiudizio per il cliente. A tal fine, deve trasmettergli senza indugio, previo consenso del cliente, ed in conformità alle previsioni del GDPR, tutta la documentazione in suo possesso, compresa quella inerente i sinistri.

DIRITTO AL COMPENSO:

Nel caso di passaggio dell'incarico da un Broker ad un altro, qualora l'incarico del Broker cessante sia stato conferito per iscritto

- (i) in via esclusiva – genericamente o per specifici affari / singoli rischi / programmi assicurativi determinati – ovvero
- (ii) anche non espressamente in via esclusiva ma comunque limitato alla copertura di specifici affari / singoli rischi / programmi assicurativi determinati,

il Broker subentrante deve, in aggiunta e attuazione dei Principi generali che precedono:

1. dare comunicazione del subentro al Broker cessante tramite pec, in tempi veloci rispetto alla data dall'assunzione dell'incarico; e
2. ripartire le provvigioni o le altre forme di remunerazione secondo i seguenti criteri.

Competono al Broker cessante, salvo diverso accordo fra le parti:

1. per le polizze annuali: le provvigioni (o qualsiasi altra forma di remunerazione) maturate sui contratti conclusi o sui contratti in corso la cui data di rinnovo o proroga cada entro la data di scadenza naturale del suo incarico o di efficacia della disdetta secondo i termini contrattuali previsti;
2. per le polizze poliennali: le provvigioni (o qualsiasi altra forma di remunerazione) maturate sui contratti poliennali in corso, limitatamente al premio la cui scadenza annua cada entro la data di scadenza naturale del suo incarico o di efficacia della disdetta secondo i termini contrattuali previsti. Per le due annualità successive alla prima, al Broker cessante dovrà essere riconosciuta dal Broker subentrante una percentuale pari al 50% delle provvigioni (o altra di forma di remunerazione) cui il Broker cessante avrebbe avuto diritto;
3. le provvigioni sui premi di regolazione e/o conguaglio di premi anticipati e/o proroghe da lui incassati e sulle rate frazionate del premio annuo, di cui abbia incassato la prima rata.

Si precisa che, anche nel caso in cui il Broker cessante sia titolare di un incarico generale conferito in esclusiva, non sono dovute dal broker subentrante le provvigioni (o altra forma di remunerazione) che dovessero maturare per la copertura di tipologia di rischi del tutto nuovi e diversi rispetto a quelli rientranti nel portafoglio già intermediato dal Broker cessante, entro la data di scadenza naturale del suo incarico o di efficacia della disdetta secondo i termini contrattuali previsti, di conseguenza tali provvigioni restano di pertinenza del Broker subentrante.

Al fine di quantificare le provvigioni (o altra forma di remunerazione) spettanti al Broker cessante, il Broker subentrante è tenuto a collaborare anche, se del caso, fornendo adeguata documentazione per determinare i compensi da retrocedere. Se il Broker subentrante non ottempera a quest'obbligo, il Broker cessante sarà autorizzato a rivolgersi direttamente alle imprese di riferimento per acquisire tali informazioni.

Nel caso di mancato riscontro delle compagnie ovvero qualora il compenso fosse costituito da forme di remunerazione diverse dalle provvigioni, l'importo da retrocedere (come già precisato ad onere del Cliente, salvo specifica presa in carico di tale impegno da parte del Broker subentrante) dovrà essere dimostrato dal broker cessante sulla base di quanto assume sia il suo danno e potrà essere calcolato anche tenendo conto delle commissioni medie "di mercato" praticate per incarichi/affari/contratti assicurativi simili o assimilabili. In caso di contratti che presentino caratteristiche particolari con riguardo a durata, premio e disciplina del rischio, il Broker è tenuto a rimettere la valutazione al giudizio del Collegio dei Probiviri.

Nel caso di polizze la cui rata annuale scada lo stesso giorno in cui scade l'incarico del Broker cessante, le provvigioni (o altra forma di remunerazione) spettano per il 50% al Broker subentrante e per il 50% al Broker cessante.

L'eventuale modifica della "Clausola Broker" riportata nelle polizze oggetto del passaggio di portafoglio non pregiudica in alcun modo le previsioni del presente Codice in tema di passaggio di portafoglio e di diritto al compenso per l'attività svolta.

Qualora l'incarico preveda la gestione dei sinistri, detta gestione passerà al Broker subentrante con effetto dalla scadenza contrattuale dell'incarico del Broker cessante, salvo diverso accordo scritto tra le parti. Il Broker cessante dovrà mettere a disposizione del Broker subentrante tutta la relativa documentazione in suo possesso, nel rispetto delle norme vigenti.

In caso di controversia sulla competenza e/o la quantificazione delle provvigioni o di altre forme di remunerazione conseguenti ad un passaggio di portafoglio, il Broker che richieda il parere del Collegio dei Probiviri dovrà:

- a. documentare l'ammontare delle provvigioni o di qualsiasi altra forma di remunerazione che, a suo avviso, avrebbe diritto di percepire;
- b. motivare le ragioni della sua richiesta.

I due Broker interessati nella vertenza saranno tenuti ad attenersi al parere espresso dal Collegio dei Probiviri, ai sensi dello Statuto dell'Associazione, da ritenersi vincolante per gli Associati. Il Broker che si sottrae o si rifiuta di accettare il giudizio del Collegio dei Probiviri è passibile di sanzioni dall'Associazione.

Qualora il parere non possa essere formulato in base all'applicazione dei criteri stabiliti dal presente Codice, il Collegio dei Probiviri, nella definizione del suo parere, si pronuncia secondo equità.

NORMA TRANSITORIA

Il presente codice entra in vigore a far data dal 13 Giugno 2019 e sostituisce il precedente che di conseguenza si intende annullato in pari data.
