

CODICE ETICO E DI CONDOTTA

Agenzia di Assicurazioni ASSITEAM SRL

Intermediario assicurativo plurimandatario

Versione: 1.0

Data di approvazione: 10/02/2026

Approvato dai soci: Fabio Cecchin – Alberto Bedin – Carlo Scanferla

Art. 1 - Finalità e ambito di applicazione

Il presente Codice Etico definisce i valori e le regole di comportamento dell'agenzia nell'attività di intermediazione assicurativa, in conformità alle normative vigenti e ai regolamenti IVASS.

Destinatari:

- Soci e amministratori
- Dipendenti
- Collaboratori
- Fornitori e consulenti esterni, per quanto applicabile

Il Codice è vincolante per tutti i destinatari e costituisce parte integrante dei contratti di lavoro e collaborazione.

Art. 2 - Valori fondamentali

Centralità del cliente: Le esigenze del cliente guidano ogni nostra scelta commerciale e organizzativa.

Integrità: Operiamo con onestà, rifiutando qualsiasi condotta fraudolenta o ingannevole.

Professionalità: Manteniamo elevati standard di competenza attraverso formazione continua e aggiornamento normativo.

Trasparenza: Forniamo informazioni chiare, complete e comprensibili su prodotti, costi e condizioni.

Riservatezza: Proteggiamo i dati personali e le informazioni sensibili dei clienti nel rispetto del GDPR.

Responsabilità: Gestiamo l'attività con prudenza, attenzione agli impatti sociali e sostenibilità.

Art. 3 - Rapporti con i clienti

3.1 Consulenza e vendita

Ci impegniamo a:

- Analizzare accuratamente le esigenze assicurative del cliente prima di formulare proposte
- Fornire informazioni veritiere su caratteristiche, coperture, esclusioni, costi e limiti delle polizze
- Proporre soluzioni adeguate al profilo di rischio e alle possibilità economiche del cliente
- Documentare l'analisi dei bisogni e le motivazioni delle scelte proposte
- Non esercitare pressioni commerciali o indurre a sottoscrivere prodotti non necessari

È vietato:

- Utilizzare messaggi pubblicitari ingannevoli o comparazioni fuorvianti
- Omettere informazioni rilevanti per la decisione del cliente
- Privilegiare prodotti solo per ragioni provvigionali

3.2 Assistenza post-vendita

Garantiamo:

- Risposta alle richieste in tempi ragionevoli (max 5 giorni lavorativi per comunicazioni ordinarie)
- Assistenza tempestiva nella gestione sinistri
- Supporto per variazioni contrattuali, rinnovi e richieste informative
- Utilizzo di canali tracciabili per comunicazioni rilevanti (email aziendale, PEC)

3.3 Gestione reclami

Il processo di gestione reclami prevede:

- Presa in carico e protocollazione immediata
- Risposta entro 45 giorni dalla ricezione
- Valutazione imparziale e motivata
- Azioni correttive per prevenire il ripetersi delle criticità
- Registro reclami conservato per almeno 5 anni

Canale reclami: assiteam@legalmail.it

Art. 4 - Conflitti di interesse e indipendenza

4.1 Identificazione e gestione

Si configura conflitto di interesse quando l'interesse personale o aziendale può interferire con il miglior interesse del cliente.

Obblighi:

- Identificare e dichiarare tempestivamente i conflitti potenziali o attuali
- Adottare misure di mitigazione (separazione ruoli, controlli, informativa al cliente)
- Astenersi da decisioni in cui si è personalmente coinvolti
- Non utilizzare informazioni riservate per vantaggi personali

4.2 Regali, omaggi e ospitalità

Consentiti:

- Regali di modico valore, occasionali, coerenti con le normali prassi commerciali
- Soglia massima: €50 per singolo omaggio, €150 annui per controparte
- Oltre tale soglia: autorizzazione scritta dei soci

Vietati:

- Denaro contante o equivalenti (buoni, gift card di importo rilevante)
- Regali destinati a influenzare decisioni commerciali
- Benefit non tracciabili o non documentabili

4.3 Incentivi commerciali

Gli incentivi e gli obiettivi commerciali sono strutturati in modo da non compromettere la qualità della consulenza e la tutela del cliente. È vietato remunerare collaboratori esclusivamente in base al volume vendite senza considerare qualità e adeguatezza delle soluzioni proposte.

Art. 5 - Rapporti con compagnie assicurative e partner

Nei confronti delle compagnie mandanti:

- Rispettiamo scrupolosamente gli obblighi contrattuali
- Forniamo informazioni accurate nella valutazione dei rischi
- Gestiamo con trasparenza incassi premi e provvigioni
- Collaboriamo attivamente nella prevenzione frodi
- Comuniciamo tempestivamente informazioni rilevanti

Selezione fornitori e partner:

- Criteri oggettivi: affidabilità, qualità, compliance, solidità finanziaria

- Divieto di accordi occulti o pratiche anticoncorrenziali
- Contratti chiari con ripartizione definita di ruoli e responsabilità

Art. 6 - Tutela dati personali e sicurezza informazioni

6.1 Trattamento dati (GDPR)

Principi:

- Raccolta limitata ai dati necessari all'attività assicurativa
- Trattamento solo per finalità lecite, determinate ed esplicite
- Conservazione per il tempo strettamente necessario
- Accesso riservato ai soli soggetti autorizzati ("need-to-know")

Misure di sicurezza:

- Accessi profilati con credenziali personali
- Password robuste e cambiate periodicamente
- Backup regolari e cifratura dati sensibili
- Procedure per la gestione di data breach

È vietato:

- Usare dati clienti per finalità personali o non autorizzate
- Condividere informazioni con terzi non autorizzati
- Inviare documenti sensibili su canali non sicuri (WhatsApp personale, email non protette)

6.2 Riservatezza professionale

Tutti i destinatari del Codice sono tenuti al segreto professionale e non possono divulgare informazioni riservate acquisite nello svolgimento dell'attività, anche dopo la cessazione del rapporto.

Art. 7 - Antiriciclaggio e prevenzione frodi

In ottemperanza alla normativa antiriciclaggio (D.Lgs. 231/2007 e successive modifiche):

Adeguate verifica clientela:

- Identificazione e verifica dell'identità del cliente
- Acquisizione informazioni su scopo e natura del rapporto
- Controllo continuo nel corso del rapporto

Operazioni sospette:

- Attenzione a operazioni anomale o incoerenti con il profilo cliente
- Segnalazione tempestiva alle autorità competenti

- Conservazione documentazione per 10 anni

Tracciabilità:

- Tutti i flussi finanziari devono essere documentati e tracciabili
- Divieto di accettare o effettuare pagamenti in contanti oltre i limiti di legge

Art. 8 - Rapporti con Pubblica Amministrazione

È vietato:

- Offrire, promettere o concedere utilità indebite a funzionari pubblici
- Richiedere o accettare favoritismi o trattamenti di favore
- Presentare dichiarazioni false o incomplete

Tutti i rapporti con la PA devono essere:

- Documentati e tracciabili
- Gestiti da soggetti espressamente autorizzati
- Basati su veridicità e completezza delle informazioni

Art. 9 - Ambiente di lavoro e tutela delle persone

9.1 Dignità e rispetto

L'agenzia promuove un ambiente di lavoro basato su:

- Rispetto della dignità di ogni persona
- Pari opportunità senza discriminazioni di genere, età, etnia, religione, orientamento sessuale, disabilità
- Valorizzazione delle competenze professionali
- Dialogo costruttivo tra soci, dipendenti e collaboratori

È vietato:

- Qualsiasi forma di molestia (sessuale, psicologica, mobbing)
- Comportamenti intimidatori, vessatori o discriminatori
- Violenze verbali o linguaggio offensivo

9.2 Salute e sicurezza

Garantiamo:

- Rispetto normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008)
- Formazione obbligatoria su rischi e prevenzione
- Procedure di sicurezza anche per attività in mobilità presso clienti

9.3 Formazione e sviluppo

L'agenzia investe nella crescita professionale attraverso:

- Formazione iniziale per nuovi assunti e collaboratori
- Aggiornamento continuo su normative, prodotti e procedure
- Formazione specifica su: tutela cliente, conflitti interesse, privacy, antiriciclaggio, gestione reclami

Art. 10 - Comunicazione e marketing

10.1 Comunicazioni esterne

Le comunicazioni pubbliche (sito web, social media, materiale promozionale) devono essere:

- Veritiere e verificabili
- Coerenti con l'offerta reale
- Non ingannevoli o esageratamente ottimistiche
- Conformi alle linee guida IVASS sulla pubblicità

È vietato:

- Pubblicare dati o casi di clienti senza autorizzazione esplicita
- Utilizzare testimonianze false o fuorvianti
- Fare affermazioni non documentabili

10.2 Canali digitali

La gestione dei canali ufficiali segue:

- Linee guida su tono di voce e contenuti
- Autorizzazioni per la pubblicazione
- Archiviazione delle comunicazioni rilevanti

Art. 11 - Gestione amministrativa e contabile

Trasparenza contabile:

- RegISTRAZIONI accurate, complete e tempestive
- Documentazione di supporto per ogni operazione
- Separazione patrimonio aziendale e personale dei soci
- Rispetto obblighi fiscali e contributivi

Tracciabilità:

- Conservazione documentazione secondo termini di legge
- Procedure di controllo interno su flussi finanziari

- Verifiche periodiche su congruità operazioni

Art. 12 - Continuità operativa

Per garantire continuità del servizio l'agenzia adotta:

- Backup periodici dei dati
- Procedure di emergenza per interruzioni operative
- Piani di sostituzione per assenze programmate o improvvise
- Accessi sicuri ai sistemi anche da remoto

Art. 13 - Sistema di segnalazione (Whistleblowing)

13.1 Canali di segnalazione

Chiunque (interno o esterno) può segnalare violazioni del Codice o comportamenti illeciti attraverso:

Canali dedicati:

- Email: compliance@assiteam.com
- PEC: assiteam@legalmail.it
- Colloquio riservato con: Fabio Cecchin
- Lettera in busta chiusa indirizzata a: ANAC

13.2 Garanzie per il segnalante

- ****Riservatezza:**** L'identità del segnalante è protetta e accessibile solo ai soggetti autorizzati
- ****Divieto di ritorsione:**** È vietata qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione verso chi segnala in buona fede
- ****Protezione legale:**** Segnalazioni in buona fede non comportano responsabilità anche se i fatti si rivelano infondati

Le segnalazioni manifestamente false o calunniose possono comportare provvedimenti disciplinari.

13.3 Gestione segnalazioni

- Presa in carico entro 7 giorni
- Istruttoria con garanzie di imparzialità
- Risposta al segnalante (se identificabile) entro 30 giorni
- Adozione misure correttive se necessario

Art. 14 - Sistema disciplinare

14.1 Principi

Le violazioni del Codice comportano provvedimenti proporzionati alla gravità, alla recidiva e alle conseguenze dell'infrazione.

14.2 Sanzioni

Per dipendenti (secondo CCNL):

- Richiamo verbale
- Richiamo scritto
- Multa
- Sospensione dal lavoro e dalla retribuzione
- Licenziamento disciplinare

Per collaboratori:

- Richiamo formale
- Sospensione temporanea dell'incarico
- Riduzione o revoca provvigioni
- Risoluzione del contratto

Per soci:

- Richiamo formale
- Revoca deleghe operative
- Azioni previste dallo statuto sociale

Misure ulteriori:

- Risarcimento danni
- Segnalazione all'Autorità di vigilanza (IVASS)
- Denuncia alle autorità competenti per fatti penalmente rilevanti

14.3 Procedimento

Prima di applicare sanzioni disciplinari si garantisce:

- Contestazione scritta degli addebiti
- Diritto del destinatario a presentare giustificazioni
- Valutazione imparziale delle circostanze
- Decisione motivata

Art. 15 - Diffusione, formazione e aggiornamento

15.1 Diffusione

Il Codice è:

- Consegnato a tutti i destinatari con richiesta di presa visione firmata (Allegato A)
- Pubblicato sul sito web aziendale
- Disponibile presso tutte le sedi operative
- Richiamato nei contratti di lavoro, collaborazione e fornitura

15.2 Formazione

Formazione iniziale:

- Presentazione del Codice entro 30 giorni dall'assunzione/inizio collaborazione
- Modulo formativo su: tutela cliente, conflitti interesse, privacy, antiriciclaggio

Aggiornamenti periodici:

- Almeno annualmente per tutti i destinatari
- Formazione specifica su modifiche normative rilevanti
- Approfondimenti su aree critiche emerse da reclami o non conformità

15.3 Monitoraggio e controlli

Responsabilità attuazione: Fabio Cecchin

Controlli:

- Verifiche periodiche sull'applicazione del Codice
- Analisi reclami e segnalazioni per individuare aree critiche
- Audit interni su processi sensibili

15.4 Revisione del Codice

Il Codice è soggetto a revisione almeno annuale o quando:

- Intervengono modifiche normative o regolamentari
- Cambiano assetto organizzativo o perimetro servizi
- Emergono criticità operative significative

Le modifiche sono approvate dai soci e comunicate tempestivamente a tutti i destinatari.