



SOMMARIO

2 IDENTITÀ AZIENDALE | **3** Anno di costituzione | **4** La rivoluzione del 2013 | **5** Struttura organizzativa | Gli organi societari | **6 ETICA E ATTIVITÀ D'IMPRESA** | **7** I valori Gaat Service | Il codice etico | **8** La missione e gli obiettivi | Politiche aziendali e creazione del valore | Aggiornamento e qualifica professionale | Rispetto delle normative compliance dei collaboratori | **9** Creazione di divisione | Affermazione del marchio Gaat Service e Gaat Assicurazioni | Leadership culturale | **11 CODICE ETICO GRUPPO AGENTI DI ASSICURAZIONE TORO** | **13** Premessa storica | **22** Premessa metodologica | Introduzione | **23** Principi generali | **25** Rapporti con gli intermediari e compagnie mandanti (Iscritti nelle sezioni A, B, D del RUI) | Rapporti con i dipendenti | **26** Rapporti con i collaboratori | **28** Rapporti con i colleghi | Rapporti con i clienti | Rapporti con i media | **29** Rapporti con gli organi di vigilanza | Segni distintivi | **30** Titolarità del patrimonio informativo assunto | **31** Conformità alla normativa giuridicamente rilevante ("Compliance") | **32** Sanzioni | Disposizioni finali



IDENTITÀ AZIENDALE

**ANNO
DI COSTITUZIONE**

La società Gaat Service, deliberata dall'Assemblea Generale GAAT riunita in Congresso Straordinario il 9 novembre 2007 a Riccione, viene costituita a Torino in data 2 marzo 2009 con lo scopo di affiancare e supportare il GAAT (Gruppo Agenti di Assicurazione Toro) nonché i singoli agenti iscritti al Gaat nelle attività di interesse e di supporto all'attività associativa e di intermediazione assicurativa.

In questi anni la società Gaat Service ha concentrato la propria attività nell'espletamento di servizi a favore del Gruppo Agenti e degli Iscritti. Detta società, testualmente dalla Relazione del Collegio di Presidenza presentata al Congresso GAAT di Dobbiaco (ottobre 2009), aveva anche "lo scopo di creare in favore esclusivo degli Agenti iscritti, una struttura operativa per l'incremento del potenziale assicurativo – commerciale mettendo a disposizione degli iscritti una gamma più vasta dei prodotti assicurativi esistenti sul mercato, attingendo mandati da più Compagnie diverse da Toro Assicurazioni."

Non è però sembrato conveniente l'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa atteso che la disciplina regolamentare in essere non agevolava se non addirittura impediva l'espletamento della stessa. Circostanza questa confermata all'epoca dal parere assolutamente negativo espresso dalla Direzione Coordinamento Giuridico sezione Consulenza legale servizio Intermediari e Periti dell'Isvap con comunicazione del 25 novembre 2008 indirizzata al GAAT a firma del Presidente Giannini, dopo che, allo scopo, avevamo anche avuto un incontro in Isvap in data 7 ottobre.

L'ostacolo maggiore derivava dal fatto che non fosse consentita la collaborazione tra intermediari iscritti al Rui, se non limitatamente ad alcune ipotesi (garanzia RC auto).

**LA "RIVOLUZIONE"
DEL 2013**

Il mutato quadro normativo da una parte e la situazione di mercato dall'altra hanno determinato la volontà di concretizzare con la Gaat Service anche l'esercizio dell'attività di intermediazione assicurativa.

Un tanto con lo specifico e principale obiettivo di offrire agli agenti Gaat la possibilità di incrementare ed innovare la propria attività di intermediazione assicurativa.

La Gaat Service si è conseguentemente strutturata, organizzata ed attivata al fine di svolgere attività di intermediazione assicurativa con lo scopo principale di diventare per gli agenti Gaat un interlocutore da cui attingere prodotti nuovi in grado di incrementare ed innovare il portafoglio degli agenti e da cui acquisire gli strumenti idonei ad una libera attività di intermediazione sul mercato



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di Gaat Service ha subito nel 2013 importanti cambiamenti, approntati alla luce del rinnovato interesse di dar seguito ed innovare il progetto societario già da tempo avviato. In particolare, vuole sottolinearsi il ricorso ad una struttura societaria e a strumenti giuridici snelli, da un lato, e innovativi dall'altro. Si è privilegiata la semplicità della struttura societaria al fine di rendere più immediate ed efficaci le decisioni assunte nonché migliore la vigilanza sull'attività svolta; d'altro lato, si è deciso di gestire la *governance* della società attraverso un fondo in trust (il Gaat Trust) istituito dagli agenti Gaat anche al fine di realizzare più speditamente e più efficacemente le operazioni straordinarie d'impresa (p.e. l'aumento del capitale sociale). Il Consiglio di Amministrazione, composto da cinque membri, vede impegnati – oltre a tre agenti Gaat - anche due consiglieri indipendenti quali il prof. Claudio Cacciamani e l'avv. Rudi Floreani, chiamati questi ultimi a dare il proprio contributo in ragione dell'esperienza e della specialità professionale maturata nel settore assicurativo e dell'intermediazione assicurativa. Per ottimizzare i costi è stato scelto un unico revisore in luogo di un Collegio.

GLI ORGANI SOCIETARI

Gli organi societari della Gaat Service sono rappresentati dal Consiglio di Amministrazione, dall'Assemblea dei Soci e dal Revisore Unico.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è così composto:

<i>Roberto Salvi</i>	Presidente
<i>Adriano Perrone</i>	Consigliere
<i>Gianni Mezzalana</i>	Consigliere
<i>Claudio Cacciamani</i>	Consigliere indipendente
<i>Rudi Floreani</i>	Consigliere indipendente

Il Revisore

Il Revisore Unico è:

Sonia Peron

L'assemblea dei Soci

Per effetto delle operazioni straordinarie realizzate il capitale della Gaat Service è così ripartito:

1%	Gaat
99%	Gaat Trust

Il Gaat Trust, istituito dagli agenti Toro in data 11.03.2013, rappresenta pertanto la "cassaforte" degli agenti Gaat. "Cassaforte" che tutelerà la gestione delle partecipazioni in Gaat Service e provvederà a distribuire la remunerazione del capitale investito dagli agenti Gaat.

Responsabile attività assicurativa

Roberto Favaron



ETICA E ATTIVITÀ D'IMPRESA

I VALORI GAAT SERVICE

L'attività Gaat Service è ispirata dal rispetto, dall'osservanza e dalla salvaguardia dei diritti della persona, in ogni sua espressione sia economica che sociale. Essi valori, pertanto, sono tesi a garantire, assistere e supportare la posizione di chi collabora con la Gaat Service, di chi crede, investendo, nella Gaat Service e di chi, infine, si affida alla Gaat Service per le proprie esigenze assicurative.

Questo insieme di valori si identifica e coincide con il DNA degli agenti iscritti al Gaat.

IL CODICE ETICO

Il Codice etico Gaat è, quindi, il Codice etico della Gaat Service, che fa propri tutti i principi e i valori in esso disciplinati.

LA MISSIONE E GLI OBIETTIVI

Obiettivo primo di Gaat Service è quello di fornire alla propria rete di collaboratori un ventaglio di prodotti assicurativi innovativi e competitivi che possano contribuire alla crescita sul mercato degli agenti che collaborano con Gaat Service. La filosofia di base, infatti, anche attraverso la diffusione di una professionale cultura assicurativa, è quella di supportare chi collabora con Gaat Service nell'incremento del portafoglio clienti.

POLITICHE AZIENDALI E CREAZIONE DEL VALORE

Le aree nelle quali Gaat Service ha deciso di investire e dedicare parte delle proprie risorse al fine di creare valore alla propria rete di collaboratori sono le seguenti.

- 1 Aggiornamento e qualifica professionale**
- 2 Rispetto delle normative**
- 3 Creazione di divisione**
- 4 Affermazione dei Marchi Gaat Service e Gaat Assicurazioni**
- 5 Leadership culturale**

AGGIORNAMENTO E QUALIFICA PROFESSIONALE

Gaat Service realizzerà un programma di formazione professionale annuale dedicato alla propria rete di collaboratori. Il programma avrà ad oggetto tematiche giuridico – economiche, di marketing nonché di tecnica assicurativa. Le docenze saranno tenute da professionisti specializzati nel settore con comprovata esperienza professionale.

RISPETTO DELLE NORMATIVE COMPLIANCE DEI COLLABORATORI

Al fine di qualificarsi con professionalità sul mercato Gaat Service ha realizzato un “percorso di compliance” per i propri collaboratori affinché ogni intermediario si trovi nella condizione di esercitare la propria attività nell'assoluto rispetto delle discipline vigenti. Tale “percorso” prevede un check - up dell'agente che collabora con Gaat Service e la sua conseguente “certificazione”.

L'esercizio “compliant” dell'attività di intermediazione assicurativa e quindi la “certificazione di qualità” è conditio imprescindibile per collaborare con Gaat Service.

CREAZIONE DI DIVISIONE

Al fine di creare, di concerto con le compagnie mandanti, delle linee di prodotti specifici e innovativi, Gaat service creerà al suo interno delle divisioni specializzate per ogni tipologia di prodotto. Un tanto anche al fine di fornire la possibilità ai propri collaboratori di avere degli interlocutori specifici per ogni linea di prodotto.

AFFERMAZIONE DEL MARCHIO GAAT SERVICE E GAAT ASSICURAZIONI

Obiettivo principale della società è quello di accreditarsi sul mercato dell'intermediazione assicurativa con una forte identità, sinonimo di tradizione, di serietà e di qualità. Gaat Service ha registrato il marchio Gaat Service nonché il marchio Gaat Assicurazioni, che rappresenta un brand di Gaat Service e che, nello specifico, andrà ad individuare l'attività di intermediazione assicurativa.

Anche in relazione al progetto di collocarsi sul mercato dell'intermediazione assicurativa con un'identità e con un marchio forte, Gaat Service ha deciso di scrivere la disciplina che regola i rapporti con i propri collaboratori attraverso un contratto di affiliazione commerciale, che diversamente da altri rapporti di collaborazione, premia e incentiva l'identificazione dell'affiliato con i segni distintivi, le procedure e il know – how dell'affiliante.

LEADERSHIP CULTURALE

I rapporti di collaborazione con Gaat Service dovranno quindi ispirare non solo un'identità di prodotti e di rete ma anche una identità culturale e un *modus operandi* che distinguerà gli agenti Gaat Service dagli altri operatori mercato.



CODICE ETICO



**CODICE ETICO
GRUPPO AGENTI
DI ASSICURAZIONE
TORO**

Indice

Premessa storica

Premessa metodologica

Introduzione

1 Principi Generali

**2 Rapporti con gli Intermediari e Compagnie mandanti
(iscritti nelle sezioni A, B, D del RUI)**

3 Rapporti con i dipendenti

4 Rapporti con i collaboratori

5 Rapporti con i colleghi

6 Rapporti con i clienti

7 Rapporti con i media

8 Rapporti con gli Organi di Vigilanza

9 Segni distintivi

10 Titolarità del patrimonio informativo assunto

11 Conformità alla normativa giuridicamente rilevante (“Compliance”)

12 Sanzioni

13 Disposizioni finali



PREMESSA STORICA

I primi anni di vita del G.A.A.T. sono stati anni di ottimi rapporti con la Compagnia, che partecipava a tutti i Congressi, che di solito erano annuali, in un clima di assoluta collaborazione.

Negli anni Settanta il Conte Zanon, proprietario della Toro insieme alla famiglia Acutis, vende le proprie azioni alla Centrale del Banco Ambrosiano (Calvi); contemporaneamente iniziano le azioni di riforma del portafoglio ed entra in vigore la riforma fiscale. La durata delle polizze di maggior rischio viene ridotta ad annuale e di conseguenza le retribuzioni degli Agenti sono proporzionalmente ridimensionate.

Nel 1979 le tensioni sfociano nello scontro che vede il Gruppo Agenti in difesa del suo Vice Presidente Agente in Verona (il “caso Rivoldini”) perché revocato *ad nutum* per fare posto all’Onorevole Erminerò. Forse per la prima volta in assoluto i media a livello nazionale si occupano di assicurazioni!

Il Gruppo ottiene dal giudice il sequestro dell’Agenzia e la affida in gestione provvisoria all’Agente revocato. Per ben tre mesi il GAAT porta avanti disattenzioni amministrative che alla fine inducono la Compagnia a ripristinare l’Agente revocato.

Da allora il GAAT ha sempre dialogato con la Compagnia in un rapporto di reciproco rispetto, pari dignità; non sono però mancati tanti altri confronti: collaborazione non collaborazionismo!

Nel 1983 il Banco Ambrosiano entra in crisi, Calvi viene trovato sotto il ponte dei Frati Neri e la Centrale mette in vendita i “gioielli di famiglia”. Toro viene acquisita da una cordata di imprenditori piemontesi che il Conte Acutis, appoggiato dal GAAT, riuscì a coalizzare.

Il GAAT in questa occasione si adopera molto affinché la Compagnia non finisca in mani sbagliate, ritenendo valida la soluzione prospettata dalla cordata dei piemontesi. Contestualmente il GAAT promuove la costituzione dell’Associazione Agenti Azionisti, per dare un segno di quanto sia legato al destino dell’Azienda; attraverso questa Associazione la quasi totalità degli Agenti sottoscrive in modo significativo le azioni della Toro nel suo momento più nero.

Nei primi anni Ottanta, con il passaggio nelle mani di Ifil, inizia un periodo meno fecondo per l’Azienda e per gli Agenti.

Parte il programma di meccanizzazione delle Agenzie (Omega 1); gli Agenti fanno la fila davanti agli uffici postali per inoltrare il telegramma di adesione che prevede l’acquisto delle macchine da parte degli Agenti stessi a costi sicuramente elevati.

Sotto la Presidenza del Collega Pier Carlo Gluttini viene sottoscritto l'Accordo Torino '83, che getta le basi per l'Accordo Torino '86 (siglato sempre da Gluttini); entrambi gli Accordi, tra le varie novità, prevedono:

- Mandato agenziale uguale per tutti gli Agenti;
- Utenze e conti correnti intestati agli Agenti;
- Diritti adeguati di anno in anno su registrazioni di quietanze, appendici e polizze;
- Nuova forma di incentivazione, con l'erogazione di un certo importo suddiviso secondo i meriti degli Agenti che hanno lavorato ma con la condizione che questo importo aggiornato agli incassi sia distribuito ogni anno allo stesso numero di agenzie dell'anno precedente. Una forma di incentivazione "a pioggia" che serve a finanziare gli impegni organizzativi delle agenzie;
- In merito al programma Omega 1 viene stipulato un accordo allegato a Torino '86 che regola tutti gli impegni, fatta eccezione per la trasmissione dei dati la cui regolamentazione viene rinviata a data da destinarsi;
- Vengono regolamentati gli affitti e le relative cauzioni;
- Vengono regolamentati i trasferimenti di polizze tra Agenzie.

Nella seconda metà degli anni Ottanta il Gruppo vive un periodo di rapporti sereni con la Mandante, con l'arrivo in Toro dei manager Ifil - che nomineranno il rag. Torri Amministratore Delegato e Direttore Generale.

Viene creata praticamente dal nulla, con impegno paritetico Azienda-Agente, la sottorete di vendita delle Agenzie.

In un mercato che sta cambiando velocemente vengono rivoluzionate le tariffe, ispirandosi alle diverse esigenze del Cliente.

Grazie ad un lavoro congiunto fra Compagnia e GAAT nascono le polizze Master Casa, Master Salute e Agrisistem; tutti strumenti che porteranno risultati estremamente interessanti sia per l'Azienda che per gli Agenti.

Diversa la sorte negli anni Novanta.

Poiché i destini di Toro sono strettamente legati a quelli di Fiat, dal momento in cui l'Avv. Agnelli pronuncia la famosa frase "La festa è finita!" anche per gli iscritti al GAAT la "festa" ha fine. La politica dell'Azienda in quegli anni è drastica: riforme e disdette a tappeto del portafoglio nei rami più vitali.

Il GAAT non può che reagire ed inizia una serie di disattenzioni amministrative, tra cui anche l'interruzione della trasmissione dei dati per via informatica. Dopo tre mesi, e precisamente il

3 Luglio 1991, viene firmato dalla Presidenza Filena l'Accordo Torino '91. Un Accordo importante che tra l'altro prevede:

- Corrette, puntuali e trasparenti informazioni tra Azienda e Agenti;
- Impegno della Compagnia a compensare economicamente le Agenzie nel caso che le Riforme di portafoglio comportino significativi squilibri nel comparto agenziale;
- L'Azienda riconosce agli Agenti le autonomie valutative del cliente da salvare (autonomie comunque controllate e, qualora mal gestite, revocabili);
- Regolamentazione delle incentivazioni previste dall'Accordo Torino '86, fissando all'1,41% degli incassi del comparto agenziale l'importo che dovrà essere erogato agli Agenti di anno in anno;
- Per il ramo Auto Rischi Diversi viene demandata agli Agenti la responsabilità di gestire la riforma di tutte le polizze in portafoglio (comunque entro limiti fissati di comune accordo);
- Impegno della Compagnia a non operare con il marchio Toro con banche e/o operatori alternativi.

Il risultato della riforma dei rami raggiunge il 94% di tutte le polizze che dovevano essere riformate; l'Azienda vede così premiata la fiducia e le autonomie che ha accordato al GAAT nella gestione di una situazione di grande delicatezza.

In piena bagarre "mani pulite" (1993) il dott. Mosconi sostituisce il rag. Torri, chiamato in FIAT.

L'Azienda ne soffre ed i rapporti con gli Agenti pure; la gestione dei rapporti con gli stessi è totalmente demandata al dott. Burzio. Lo scontro diventa inevitabile e ne farà le spese il dott. Mosconi.

Dopo aspri confronti sindacali il Presidente Bianchessi firma l'Accordo Torino '93, che tra l'altro prevede:

- Diritti sui sinistri;
- Aumento dei diritti sugli incassi, con estensione ai rami 13 e 18;
- Aperture nella politica assuntiva.

Nel 1994 rientra in Toro il rag. Torri.

I sindacati di categoria nel luglio del '94 siglano l'infelice Accordo Impresa Agenti; comincia così la lunga marcia delle Compagnie nel collocare tutti gli Agenti in figura 3. Contestualmente inizia anche la corsa delle Compagnie ad accaparrarsi nuovi operatori in un mercato reso finalmente libero, ma solo per una delle parti interessate, ed in piena evoluzione.

Per gli Agenti Toro diventa necessario rivedere i rapporti con la Mandante che l'Accordo Nazionale ha stravolto. Il GAAT mette a punto con l'Azienda il piano indicato come "Obiettivi '95"; per lanciarlo viene convocato un Congresso Straordinario a Montecatini e in quella sede si raccoglie l'unanimità dei consensi.

Nel 1996 al Congresso di Napoli si registra un clima di malessere dovuto al mancato riscontro nei fatti della tanto declamata *partnership*: 1) la Compagnia ha comprato Nuova Tirrena; 2) stavando una nuova Compagnia chiamata Toro Targa; 3) ha definito la creazione, in accordo con Banca di Roma, di "Roma Vita".

Il GAAT cerca di temperare la tendenza della Compagnia a ridurre il suo impegno nel *business* tradizionale per privilegiare quello finanziario.

Per gli Agenti si prevede uno scenario che li porterà a collocarsi in nicchie sempre più ristrette. Il "mestiere" è in pericolo e c'è quindi malessere anche tra gli iscritti GAAT. Al Congresso di Napoli il rag. Torri ha promesso i canali alla Rete e ciò in controtendenza rispetto al comparto.

Uno di questi canali è costituito proprio dalla nuova Compagnia Toro Targa, che viene offerta con abbinamento one-to-one con i concessionari FIAT: una concreta possibilità di lavoro che comporta però il superamento e lo stravolgimento delle esclusive territoriali per adattarsi ai territori di competenza dei concessionari.

Il GAAT riesce, risolvendo innumerevoli traversie e divisioni al suo interno, a firmare un accordo con la Compagnia e far partire il progetto; ma proprio quando la linea vista dagli Agenti sta dando buoni frutti, la Compagnia, pressata da FIAT, sceglie di superare quegli accordi demandando a pochi Agenti, definiti commerciali, la gestione dei rapporti con i concessionari. Il GAAT si oppone, denuncia la violazione degli Accordi ed espelle gli Agenti che hanno aderito al nuovo progetto di Toro Targa.

L'atteggiamento della Compagnia non contribuisce certamente a migliorare i rapporti in essere e, proprio per fare il punto della situazione, nell'aprile del '97 viene convocato un Congresso a Rimini; vi partecipa, in quanto invitato, il dott. Bellingeri che, contestatissimo, predice agli Agenti che da lì a 10 anni se non cambieranno "mentalità" saranno tutti professionalmente morti.

Nell'ottobre '97 si tiene il Congresso di Tunisi.

La Compagnia, in quel periodo, chiede soldi: 2 punti provvigionali in meno per tornare competitiva. Nel Gruppo c'è grande travaglio, si confrontano due anime: quella di chi non vuole fare nessuna concessione e quella di chi sostiene la tesi della Compagnia, e cioè che con quei 2 punti - pari a circa 30 miliardi l'anno di vecchie lire - verrebbe recuperata la competitività e verrebbero migliorate le condizioni di gestione delle Agenzie ed i relativi costi.

L'elezione di Musajo Somma a Tunisi è un preciso segnale per la Compagnia: grande apertura al dialogo perché il Collega rappresenta la parte del Gruppo maggiormente aperta a concedere la riduzione provvigionale.

La situazione però si cristallizza su un punto fondamentale: la Compagnia vuole soldi a fronte di vaghe promesse senza concessione di garanzie di sorta. Le provvigioni diventano un costo che non ci rende competitivi e la Compagnia vuole assolutamente procedere ad una riduzione di detto costo.

Diventa chiaro che bisognerebbe opporsi con decisione al progetto della Compagnia e nel modo di farlo gli Agenti sono divisi: una parte propende per il confronto, una parte invece propende per un Accordo che, pur facendo concessioni sul piano provvigionale, ottenga in contropartita, i miglioramenti necessari alla gestione delle Agenzie (ovviamente con tutte le garanzie del caso).

Il Colleghi respingono l'ipotesi di Accordo che la Giunta Musajo Somma presenta in ben due sessioni di Assemblea Straordinaria (Bologna - Maggio e Novembre 1998).

La Giunta Musajo Somma è costretta a dimettersi e la guida del Gruppo passa al Collega Bernardini, che, di fronte all'insistenza del rag. Torri di ottenere i 2 punti richiesti e non potendo reagire essendo venuta meno la collaborazione di una parte dei Colleghi, si dimetterà dopo pochi mesi.

Agli inizi del 1999 viene eletto Presidente del Gruppo il Collega Signore che firma, in disaccordo con la stragrande maggioranza dei Colleghi, l'Accordo Torino '99. Accordo che contiene tutte le nostre concessioni ma insoddisfacenti impegni da parte della Compagnia: 30 miliardi all'anno di provvigioni in meno per la Rete a fronte di non ben precisate compensazioni.

Gli Agenti del GAAT conseguentemente non approveranno al Congresso di Sorrento, per la prima volta nella lunga storia del nostro Gruppo Agenti, la relazione della Giunta Signore. Un vero e proprio fallimento per tutti: una Rete delusa dai propri Rappresentanti e dalla Compagnia.

Come sempre, "quando una delle due parti ride e l'altra piange", il malessere logora ogni rapporto. E invece proprio i buoni rapporti tra Agenti e Compagnia hanno costituito il patrimonio più importante dell'Azienda.

Gli anni successivi vedono le Agenzie sempre più impegnate a temperare la riduzione dei proventi; sono anni negativi anche per l'Azienda, contrariamente alle apparenze, perché sono trascurati gli aspetti tecnici del "mestiere" e gli uomini che li curano.

I Presidenti che si avvicendano in quegli anni (sei Presidenti in soli cinque anni!) si trovano prima a dover gestire la trattativa non facile per trovare un Accordo, poi a difendere un Accordo difficile da far rispettare; si logorano nel rincorrere una Compagnia che cambia atteggiamento non vedendo più strategico l'Agente -che invece continua a procurare gli unici utili veri, quelli che vanno a costituire lo "zoccolo duro", quelli che scaturiscono dal "mestiere" esercitato sapientemente nei vari rami.

La Compagnia sembra ormai preoccuparsi solo dell'*on-line*, dei *call center*, delle industrializzazioni dei processi che devono far risparmiare soldi ma anche tenere allineati tutti gli Agenti ad un unico filo (e soprattutto tenerli fuori da tutto).

A fronte di questa inaccettabile situazione il Presidente Mezzalana indice delle azioni sindacali alla fine del 2001: azioni che interrompe per le illusorie promesse fattegli dal dott. Iervolino, promesse mai realizzate dalla Compagnia una volta ottenuta la sospensione delle azioni.

Il Presidente Mezzalana, che si è personalmente esposto con i Colleghi, è pertanto costretto alle dimissioni; subentra il Collega Gaeta, costretto anch'egli alle dimissioni in conseguenza del contenzioso con l'Azienda sulla riduzione provvisoria delle polizze vita.

Di conseguenza viene convocata, nel settembre 2002, l'Assemblea Generale Straordinaria a Senigallia che registra più che mai il confronto tra molte anime diverse all'interno del Gruppo.

Il GAAT elegge Presidente il collega Roberto Salvi a cui affida un ambizioso programma di recupero di capacità contrattuale con la Compagnia, demandandogli ogni discrezionale iniziativa per raggiungere lo scopo con una particolare raccomandazione: trattare prima di tutto, ma "staccare la spina" con decisione nel caso dall'altra parte non si intenda ascoltare.

Pesante l'eredità consegnata. Si tratta infatti anche di recuperare la fiducia dei Colleghi verso il GAAT, che ha compromesso i loro interessi con l'Accordo Torino '99: la redditività delle Agenzie infatti è diminuita drasticamente anche e proprio a causa di quell'Accordo. La mancanza dei promessi ritorni, l'imperversare di provvedimenti sempre più limitanti l'autonomia ed il ruolo degli Agenti (basti ricordare quanto accade in quegli anni nella gestione dei sinistri: una serie di iniziative che vedono gli Agenti sempre più fuori dal processo liquidativo, senza possibilità alcuna di intervenire in numerosi devastanti processi), tariffe sempre più fuori mercato e differenziazioni delle stesse tra Agenzie con un uso indiscriminato della flessibilità generano un malcontento diffuso.

Si demanda pertanto al nuovo Presidente il compito improcrastinabile di difendere quei diritti che gli Accordi riconoscono agli Agenti Toro e di recuperare redditività per le Agenzie. Dopo aver trattato più di un anno nei vari tavoli di lavoro viene presentato un elenco delle richieste principali per avere e dare prova ai Colleghi della reale disponibilità della Compagnia nei riguardi delle loro esigenze che erano oramai disattese da anni. Poche chiare domande che meritano chiare risposte; risposte che sono invece talmente vaghe, provocatorie e dimostrative della poca disponibilità dell'Azienda che inducono la categoria guidata dal Presidente Salvi ad intraprendere delle dure azioni sindacali.

Lo scontro, di nuovo nella storia dei rapporti con la Compagnia, diventa così inevitabile: nel novembre 2003 il GAAT comunica a tutte le Agenzie di interrompere le trasmissioni dei dati. Gli Agenti, escludendo quelli di Lombardia e Liguria, rispondono praticamente al 100%.

Dopo otto giorni di totale oscuramento la Compagnia capisce che non può resistere a lungo e allora si adopera per promuovere un incontro con il Presidente del GAAT, chiedendo l'intervento di ANIA e SNA per favorire detto incontro; l'iniziativa è significativa per capire le difficoltà in cui viene a trovarsi.

Proprio in quel momento, provvidenziali per la Compagnia, giungono le dimissioni dal Gruppo di una gran parte dei Colleghi di Lombardia e Liguria che comunicano la costituzione di un nuovo Gruppo che si dissocia dalle azioni del GAAT.

Tra le richieste GAAT quella che sicuramente genera maggiore tensione è quella relativa alla realizzazione del progetto On-line con la previsione di strumenti atti a garantire l'emissione delle polizze in eventuale momentanea assenza di connessione telefonica.

Tanta l'attività svolta sull'argomento dal Presidente Salvi: due convegni a Napoli e a Bologna che riuniscono tutti gli Agenti, nel corso dei quali i rappresentanti Microsoft illustrano soluzioni che consentono la realizzazione di quanto da noi richiesto. Tanti incontri, tante comunicazioni, tanti scambi di lettere anche duri generati dalla preoccupazione, per la mancanza di garanzie nel progetto di Compagnia, di non vivere quei problemi che alcuni dei concorrenti hanno dovuto sopportare. A fronte delle perplessità manifestate dagli Agenti la Compagnia risponde che le modifiche al progetto comporterebbero costi aggiuntivi che non vuole sostenere, dichiarando quindi inaccettabile la richiesta GAAT.

Questa rigidità dell'Azienda probabilmente favorisce all'interno del Gruppo (era già successo con la riduzione provvisoria) il generarsi di due correnti: la prima a difesa delle richieste sul progetto On-line, la seconda di accoglimento delle richieste della Compagnia per l'On-line; in questa seconda corrente ci sono proprio coloro che costituiranno UNAT.

Nei primi mesi del 2004 Salvi anticipa la convocazione del Congresso elettivo all' Hilton di Roma, ovviamente non sono presenti lombardi e liguri iscritti all'UNAT. L'adesione delle altre regioni è totalitaria e in quel contesto l'Assemblea prende atto della grave frattura che ha fatto allontanare dal Gruppo una minoranza sia pur significativa di Agenti.

Il Congresso ha il suo corso e conferma la fiducia al collega Roberto Salvi impegnandolo a proseguire nelle azioni sindacali intraprese per raggiungere gli obiettivi prefissati, senza trascurare, tuttavia, di ricercare con la Compagnia con perseveranza ogni possibile soluzione condivisa.

La trattativa con l'Azienda prosegue per oltre un mese sugli argomenti motivo delle azioni sindacali, ottenendo di stralciare il progetto On-line che da quel momento subirà un forte rallentamento e non sarà più oggetto dei confronti con la Compagnia oltre a non essere più realizzato. Si conseguono anche una serie di importantissimi rilasci, elencati nella circolare di Compagnia n. 21/2004.

Si chiude quindi la vertenza con la Compagnia ritornando ai tavoli di lavoro e avviando un periodo di attività molto proficuo.

Periodo durante il quale, tra le tante novità, si avvicendano due cambi di proprietà con tutto quanto annesso.

Centinaia di colleghi parteciperanno al Convegno organizzato da Salvi nella splendida cornice rinascimentale di Urbino, dove relatori di altissimo livello quali il prof. Cacciamani, dell'Università di Parma, ed il dott. Rossetti, Giudice del Tribunale di Roma, si alterneranno per approfondire temi che di lì a pochi mesi stravolgeranno il mercato assicurativo nazionale con l'adozione del Codice delle Assicurazioni.

L'obbligo di Informare, di Correttezza, di Trasparenza e di Diligenza i temi su cui si snoderà l'intero Convegno. Partecipò, in qualità di relatore, anche l'amministratore delegato della Toro, dott. Salvati.

Nel 2006 si celebra il 50° Congresso del GAAT, i rapporti con la Mandante sono tesi a causa di importanti divergenze su vari aspetti. Il Consiglio Nazionale delibera all'unanimità di non partecipare alla serata di gala offerta dalla Compagnia con la presenza dell'amministratore delegato dott. Salvati e la massima dirigenza. L'Assemblea informata della decisione del Consiglio, liberamente ma solidarmente, con un lungo applauso ha respinto l'invito per la cena alla quale quindi non ha praticamente partecipato nessun Agente.

Arriviamo quindi alla fine del 2007, il decreto Bersani è ormai legge dello Stato, la 40/2007 e le ricadute in termini provvigionali sulle Agenzie pesantissime al punto di mettere a repentaglio la sopravvivenza di molte delle stesse.

Il GAAT, grazie ad un'abile e scaltra azione del Presidente Salvi, sottoscrive con il Presidente ed Amministratore Delegato Luigi de Puppì una Lettera d'intesa sull' Accordo Bersani; detta Lettera di intesa contiene una serie di specifiche deroghe a favore esclusivo degli Associati GAAT che riguardano le indennità di fine mandato e gli storni provvigionali per disdette ricevute ex- legge 40/2007.

Contestualmente il Presidente Salvi, mediando diplomaticamente tra gli interessi dei Colleghi e della Compagnia, sottoscrive con l'Azienda un Accordo Integrativo che, partendo dall'assunto che dal 1° gennaio 2008 per la nuova produzione Rami Elementari si adatterà l'esclusivo regime delle provvigioni ricorrenti, regolamenterà fondamentali aspetti per la sopravvivenza economica delle Agenzie in termini di:

- provvigioni d'incasso: aumento delle aliquote per il triennio 2008/2010 (+3,25% per il 2008; +2,00% per il 2009; +1,50% per il 2010);
- incentivi speciali sull'incremento premi Rami Elementari;
- consolidamento delle indennità di fine mandato;
- sospensione dell'addebito delle rivalse per l'intero triennio 2008/2010;
- sospensione degli storni provvigionali relativi a disdette pervenute ex-legge 40/2007;
- agevolazioni per la sostituzione di contratti poliennali con contratti con durata annuale;
- finanziamenti integrativi a sostegno delle reti di 2° livello;
- automatismo del riconoscimento del sistema provvigionale ricorrente per le polizze in tacito rinnovo.

Il 2 marzo 2009, dando seguito al programma congressuale, viene costituita GAAT Service che il 4 luglio 2011 editerà la prima aula di formazione sul tema: "Rivalsa e Liquidazione, esperienze sul campo".

Dalla fine del 2010 il GAAT intensifica la sua attività in materia di Privacy, tema "sensibile" da sempre.

Il GAAT, a differenza di quasi tutti gli altri Gruppi Agenti, non si è mai tirato indietro sul tema e grazie a questa fermezza si trova nelle condizioni di poter "gestire" quanto contenuto negli Accordi dando vita ad una iniziativa per costruire una Banca dati di proprietà.

Nel 2011 viene avviato, con il coinvolgimento diretto di GAAT Service, il Progetto Privacy di Agenzia. Detto progetto, approvato dall'Assemblea generale di Castellaneta, nasce da un'intuizione relativa alla proprietà ed alla gestione dei dati dei clienti del Presidente Salvi "che non esito a definire geniale" ha scritto il Presidente del Gruppo Agenti Lloyd Italico nella sua Relazione di Giunta del settembre 2012.

Bologna, 25/27 gennaio 2013.

Avvenimento unico nel panorama delle rappresentanze degli Agenti di assicurazione, gli Agenti Toro, composti in una lunghissima fila, sottoscrivono uno specifico Mandato irrevocabile al loro Presidente Roberto Salvi conferendogli la legittimazione giuridica per attivarsi nell'affermazione e nella difesa dell'identità, della storia e dei valori che identificano gli Agenti iscritti al GAAT.

Identità, storia e valori messi a dura prova dal progetto della casa madre Generali di cancellare il marchio Toro dal mercato.

Nel Congresso di Castellaneta una frase del Presidente Salvi in un biglietto a tutti i partecipanti raccoglie l'essenza del G.A.A.T.: "La solidarietà è la nostra forza".

PREMESSA METODOLOGICA

Il Codice Etico raccoglie un insieme di Principi generali, Valori e Linee guida che costituiscono un punto di riferimento per gli Agenti iscritti al Gruppo Agenti di Assicurazione Toro (in seguito più brevemente denominato “GAAT” o “Gruppo”).

Esso rappresenta una guida per ogni Agente, che, in coscienza, deve porlo in essere e farlo rispettare.

L'uniformità di ispirazioni e di azione da parte di tutti gli Agenti iscritti al GAAT è presupposto fondamentale per l'affermazione, la difesa, la protezione e la salvaguardia dell'identità, della storia e dei valori che identificano gli Agenti iscritti al GAAT nonché il Gruppo Agenti di Assicurazione Toro.

La realizzazione del predetto Codice Etico deriva da un percorso che ha coinciso con una riflessione interna condivisa dagli iscritti all'Associazione sulla visione, missione e Valori del GAAT: detto percorso è stato attuato tramite il coinvolgimento e l'apporto degli Agenti iscritti che hanno contribuito alla redazione del Codice Etico del Gruppo Agenti di Assicurazione Toro. Un percorso, che nella sua concreta realizzazione ha voluto rispettare e promuovere i fini associativi dello Statuto e i principi identificanti siglati nel medesimo Codice Etico che ne ha costituito il risultato.

Trattasi pertanto di uno “strumento di lavoro” che sempre più può e deve accomunare coloro che operano nel Gruppo per “l'affermazione e la difesa dell'identità, della storia e dei valori che identificano gli agenti iscritti al GAAT” così come statuito nel mandato irrevocabile conferito dai singoli Agenti Toro a Roberto Salvi, quale Presidente del Gruppo Agenti di Assicurazione Toro, all'esito della 55ª Assemblea Generale Straordinaria del GAAT che si è tenuta a Bologna dal 25 al 27 gennaio 2013.

Il Codice Etico è formato da:

- principi generali;
- linee guida sulle aree di applicazione del Codice Etico;
- norme applicative e presidi sull'osservanza del Codice Etico.

INTRODUZIONE

Fin dalla costituzione, nel 1946, il Gruppo Aziendale Agenti Toro, Associazione costituita dagli Agenti mandatari della Toro Assicurazioni S.p.A., che ripetono il mandato direttamente dall'Impresa, regolarmente iscritti all'Albo Nazionale Agenti d'Assicurazione, si è occupato, nell'ambito della Toro Assicurazioni S.p.A., delle questioni che interessano gli Agenti, tutelando l'attività agenziale e favorendo tutte le iniziative atte allo sviluppo e al miglioramento della loro professionalità.

In tale ambito, il GAAT:

- tutela gli interessi professionali, morali ed economici degli iscritti, anche quando, in possesso dei requisiti di Legge, operano nel settore finanziario purché tali attività siano svolte in base ad Accordi sottoscritti dal GAAT;
- assiste gli iscritti nelle vertenze con la Mandante, nelle forme e nei modi che il Consiglio Nazionale riterrà opportuno;
- interviene presso la Mandante al fine di migliorare i servizi organizzativi, tecnici ed amministrativi, per agevolare il lavoro produttivo e gestionale delle Agenzie;
- attua e favorisce previdenza e servizi a favore degli iscritti;
- promuove la costituzione d'ogni istituzione necessaria e utile al raggiungimento dei fini sociali, indirizzandone e controllandone l'attività di gestione (art. 2 dello Statuto GAAT – "Scopi").

Gli Agenti di assicurazione aderenti al GAAT convengono l'adozione dei seguenti valori e principi che definiscono e caratterizzano l'etica, le norme di comportamento e la propria appartenenza al Gruppo Agenti di Assicurazione Toro.

1 PRINCIPI GENERALI

1.1 L'Agente di assicurazione iscritto al GAAT esercita professionalmente l'attività di intermediazione, consulenza e gestione per la copertura dei rischi e la soddisfazione dei bisogni assicurativi di persone, Aziende ed Enti.

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

- osserva la dovuta riservatezza sulle informazioni di cui venga a conoscenza;
- cura in modo costante e continuo l'aggiornamento professionale proprio e dei suoi collaboratori;
- provvede, con piena assunzione degli oneri e degli obblighi relativi, alla organizzazione ed alla gestione dell'agenzia, senza mai venire meno all'autonomia delle proprie scelte;
- 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, Aziende ed Enti;
- si adopera perché 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 riservatezza.

1.3 L'Agente GAAT 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.

1.4 Ogni iscritto al GAAT deve ispirare il proprio comportamento al senso di appartenenza ed ai doveri di lealtà, imparzialità, diligenza, correttezza, buona fede, trasparenza ed onestà indispensabili alla partecipazione alle attività del Gruppo attenendosi a tutte le norme statutarie ed a tutte le disposizioni emanate dagli organi Statutari (pena esclusione dal Gruppo).

1.5 Ogni Agente GAAT deve svolgere i propri compiti nel rispetto dei principi di: correttezza, imparzialità, trasparenza e cortesia; con condotta irreprensibile e operando con senso di responsabilità astenendosi da comportamenti o atteggiamenti che arrechino pregiudizio alle finalità della propria attività o al decoro del Gruppo (anche fuori dall'attività deve mantenere una condotta conforme alla dignità delle proprie funzioni).

1.6 In particolare, colui che presta la propria attività in seno agli organismi del GAAT deve osservare detti principi per lo svolgimento dell'Ufficio cui è stato preposto, qualunque sia la carica o la funzione ricoperta, dedicando al proprio Ufficio la giusta quantità di tempo e di impegno evitando assenze ingiustificate.

1.7 Nelle relazioni con l'esterno il Socio si comporta in modo tale da generare fiducia e spirito di collaborazione da parte dei soggetti che entrano in contatto con il GAAT; mostra cortesia e disponibilità nella comunicazione con gli altri Soci e cura la trattazione delle questioni in maniera sollecita e riservata.

1.8 Il Socio conforma la propria attività anche a criteri di economicità, efficienza ed efficacia, evitando qualsiasi forma di beneficio, regalo ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sull'indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

1.9 Il Socio deve astenersi dal divulgare o utilizzare, a profitto proprio o altrui, qualsiasi notizia, informazione o documentazione di cui fosse entrato in possesso nello svolgimento del suo Ufficio.

1.10 Nello svolgimento delle attività istituzionali il Socio è tenuto ad indossare uno dei segni distintivi o identificativi del GAAT di cui all'art. 9 o altri oggetti previsti dal Gruppo.

2 RAPPORTI CON GLI INTERMEDIARI E COMPAGNIE MANDANTI (ISCRITTI NELLE SEZIONI A, B, D DEL RUI)

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

2.2 L'Agente si impegna a tenere regolare contabilità, e ad effettuare puntualmente le rimesse dei fondi che egli detiene in ragione della sua attività professionale.

2.3 L'Agente deve conoscere – previa accurata e diligente formazione - tutte le modalità operative e tutti i prodotti delle mandanti in modo da offrire le coperture assicurative più adeguate ai suoi clienti.

2.4 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 Etico.

2.5 Al fine di garantire adeguati livelli di conoscenza, di capacità e un programma continuo di educazione professionale, ogni Agente iscritto al GAAT è tenuto a partecipare a corsi di aggiornamento professionale in aula promossi ed organizzati dal Gruppo di durata non inferiore a 10 ore annuali (1/3), il cui ammontare sarà calcolato al di sopra della soglia stabilita dalla normativa primaria e regolamentare di riferimento.

2.6 I corsi di aggiornamento professionale saranno organizzati secondo i principi e le modalità che il GAAT determinerà con proprio Regolamento e/o delibera.

3 RAPPORTI CON I DIPENDENTI

3.1 Gli Agenti iscritti al GAAT attribuiscono la massima importanza a quanti prestano la loro attività lavorativa nelle strutture agenziali. Attraverso le risorse umane, infatti, gli Agenti GAAT sono in grado di sviluppare, garantire prodotti e servizi e creare valore.

3.2 E' interesse primario di ogni singolo Agente iscritto al GAAT favorire lo sviluppo del potenziale di ciascuna risorsa e la sua crescita professionale attraverso:

- il pieno e attivo coinvolgimento di ciascun individuo nell'ambiente di lavoro in conformità di quanto previsto dal Codice Etico nonché dei Valori e Principi da esso richiamati;
- il compimento di una formazione professionale continua e adeguata;
- la valorizzazione dello spirito innovativo, nel rispetto dei limiti delle responsabilità di ogni risorsa umana;

- il rispetto dei propri ruoli, lo spirito di collaborazione e la piena fiducia nella condivisione delle reciproche attività;
- la realizzazione dei rapporti con la clientela degli Agenti GAAT improntati a principi di correttezza, professionalità, trasparenza, fiducia reciproca ed alla massima collaborazione;
- il perseguimento e/o mantenimento di elevati standard di qualità dei propri servizi atti a massimizzare la soddisfazione della clientela dell'Agente GAAT.

3.3 Ogni risorsa cui si avvale ciascun Agente iscritto al GAAT deve:

- a) garantire l'ottemperanza e la puntuale rispondenza, nello svolgimento della propria attività lavorativa, agli adempimenti previsti e conseguenti alle norme di legge e regolamenti; alle disposizioni delle competenti Autorità di Vigilanza nonché alla normativa primaria e regolamentare (ed alle eventuali modifiche ed integrazioni);
- b) agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità di quanto previsto dal Codice Etico;
- c) conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche del Gruppo in tema di sicurezza e riservatezza delle informazioni;
- d) operare con diligenza al fine di tutelare i beni dell'Agente GAAT, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

3.4 Al fine di garantire adeguati livelli di conoscenza, di capacità e un programma continuo di educazione professionale, ogni risorsa dell'Agente iscritto al GAAT è tenuta a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento professionale in aula promossi ed organizzati dal Gruppo di durata non inferiore a 10 ore annuali (1/3), il cui ammontare sarà calcolato al di sopra della soglia stabilita dalla normativa primaria e regolamentare di riferimento.

3.5 I corsi di formazione e/o aggiornamento professionale saranno predisposti secondo i principi e le modalità che il GAAT determinerà con proprio Regolamento e/o delibera.

4 RAPPORTI CON I COLLABORATORI

4.1 L'Agente GAAT promuove un ambiente di lavoro orientato alla valorizzazione delle competenze e all'espressione delle attitudini professionali dei propri collaboratori. Per questo assicura l'investimento nella formazione e in corsi di aggiornamento, al fine di sviluppare le potenzialità e competenze di ciascuno, unitamente a sistemi di riconoscimento nel merito.

4.2 E' interesse primario di ogni singolo Agente iscritto al GAAT favorire lo sviluppo del potenziale di ogni collaboratore e la sua crescita professionale attraverso:

- il pieno e attivo coinvolgimento di ciascun collaboratore nell'ambiente di lavoro in conformità di quanto previsto dal Codice Etico nonché dei Valori e Principi da esso richiamati;
- il compimento di una formazione professionale continua e adeguata;



- la valorizzazione dello spirito innovativo, nel rispetto dei limiti delle responsabilità di ciascuno;
- il rispetto dei propri ruoli, lo spirito di collaborazione e la piena fiducia nella condivisione delle reciproche attività;
- la realizzazione dei rapporti con la clientela per cui opera improntati a principi di correttezza, professionalità, trasparenza, fiducia reciproca ed alla massima collaborazione;
- il perseguimento e/o mantenimento di elevati standard di qualità dei propri servizi atti a massimizzare la soddisfazione del cliente.

4.3 In particolare, nello svolgimento della propria attività, il collaboratore dell'Agente iscritto al GAAT deve:

- a) agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali ed in conformità di quanto previsto dal Codice Etico e impegnarsi ad ottemperare, con diligenza agli obblighi relativi al proprio incarico;
- b) garantire la puntuale rispondenza, nello svolgimento della propria attività, al mandato di collaborazione; agli adempimenti previsti e conseguenti alle norme di legge e regolamenti; alle disposizioni delle competenti Autorità di Vigilanza nonché alla normativa primaria e regolamentare (ed alle eventuali modifiche ed integrazioni);
- c) conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche del Gruppo in tema di sicurezza e riservatezza delle informazioni;
- d) operare con diligenza al fine di tutelare i beni dell'Agente GAAT, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

4.4 Al collaboratore dell'Agente GAAT è fatto divieto di collaborare con più Agenti iscritti al GAAT.

4.5 Al fine di garantire adeguati livelli di conoscenza, di capacità e un programma continuo di educazione professionale, ogni collaboratore dell'Agente iscritto al GAAT è tenuto a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento professionale in aula promossi ed organizzati dal Gruppo di durata non inferiore a 10 ore annuali (1/3), il cui ammontare sarà calcolato al di sopra della soglia stabilita dalla normativa primaria e regolamentare di riferimento.

4.6 I corsi di formazione e/o aggiornamento professionale saranno organizzati secondo i principi e le modalità che il GAAT determinerà con proprio Regolamento e/o delibera.

5 RAPPORTI CON I COLLEGGHI

5.1 L'Agente GAAT:

- impronta alla massima correttezza i rapporti verso i colleghi assumendo come parametro di riferimento i Principi, i Valori e le Linee guida descritte nel presente Codice Etico;
- in caso di controversia con un collega, ne ricerca in via preliminare la composizione bonaria con ogni possibile iniziativa di conciliazione.

6 RAPPORTI CON I CLIENTI

6.1 L'Agente GAAT:

- a) presta il proprio servizio alla clientela usando la massima diligenza, correttezza e disponibilità;
- b) valuta attentamente le necessità assicurative, fornendo soluzione appropriate ai bisogni del cliente, considerando il medesimo patrimonio da difendere e coltivare.
- c) spiega con chiarezza i contenuti del contratto assicurativo, evidenziandone i diritti e gli obblighi che ne derivano alle parti contraenti e astenendosi dall'uso di pratiche ingannevoli;
- d) salvaguarda gli interessi del cliente, ponendo gli stessi al di sopra di ogni considerazione.

7 RAPPORTI CON I MEDIA

7.1 I rapporti con i media sono esclusivamente riservati al rappresentante legale del GAAT o a persona/società da lui espressamente delegata.

7.2 Senza la preventiva autorizzazione da parte del rappresentante legale del GAAT o della persona/società da lui espressamente delegata, gli Agenti GAAT devono astenersi dal rilasciare a rappresentanti della stampa o di altri mezzi di comunicazione dichiarazioni o interviste concernenti l'attività del Gruppo o la sua organizzazione.

7.3 In ogni caso le comunicazioni esterne devono essere improntate alla massima trasparenza e veridicità.

7.4 La rilevazione di comportamenti non conformi al presente articolo deve essere prontamente segnalata per iscritto ed in forma non anonima al Collegio dei Probiviri. Le segnalazioni saranno compiutamente verificate ed in caso di accertata violazione, nei confronti dei responsabili delle medesime violazioni, saranno applicate le sanzioni di cui all'art. 12.

8 RAPPORTI CON GLI ORGANI DI VIGILANZA

8.1 I rapporti con gli Organi di Vigilanza sono improntati a criteri di trasparenza e professionalità, in uno spirito di massima collaborazione volto al rispetto sostanziale della regolamentazione vigente.

8.2 Gli Agenti GAAT si impegnano ad osservare scrupolosamente le disposizioni emanate dalle competenti Autorità di Vigilanza per il rispetto della normativa di riferimento nei settori connessi alle rispettive aree di attività.

8.3 Nell'invio di qualsiasi dato, comunicazione o segnalazione, siano esse obbligatorie o facoltative, dovranno essere rispettati i principi di correttezza, veridicità, trasparenza e diligenza, controllando attentamente ogni comunicazione trasmessa.

8.4 Gli iscritti al Gruppo si impegnano, altresì, ad ottemperare ad ogni legittima richiesta proveniente dalle sopra citate Autorità nell'ambito delle funzioni di vigilanza informativa ed ispettiva da queste svolte, fornendo piena collaborazione nel corso delle procedure istruttorie ed evitando comportamenti ostruzionistici e di mancata collaborazione.

8.5 In particolare, l'Agente GAAT:

- organizza il proprio lavoro nel rispetto delle norme emanate dagli Organi di Vigilanza, conservando con diligenza i dati della propria agenzia, per il periodo previsto per legge, rendendoli disponibili alle Autorità che ne abbiano titolo;
- interviene con la propria esperienza e professionalità a fornire utili informazioni agli Organi di Vigilanza per migliorare le regole del Mercato Assicurativo.

9 SEGNI DISTINTIVI

9.1 I segni distintivi del GAAT (es: marchio/logotipo GAAT) contraddistinguono e simboleggiano le attività istituzionali del Gruppo Agenti di Assicurazione Toro e ne costituiscono l'identità visiva.

9.2 L'Agente GAAT:

- a) si riconosce nei valori fondanti l'Associazione e si identifica con la stessa anche attraverso i suoi segni distintivi (es: marchio/logotipo GAAT);
- b) è tenuto ad indossare in tutte le occasioni ufficiali e/o attività istituzionali almeno uno dei seguenti oggetti classificati come segni distintivi o identificativi del GAAT o altri oggetti previsti dal Gruppo:
 - cravatta GAAT;
 - foulard GAAT;
 - pins GAAT.

Le pins identificative del Gruppo devono essere indossate in occasione di tutte le attività istituzionali a cui partecipa il GAAT in modo visibile.

- c) si impegna ad informare i propri clienti in modo chiaro ed evidente, anche attraverso l'utilizzo di segni distintivi o identificativi del GAAT quali simboli, targhe ed affissioni presso i locali agenziali, della sua appartenenza al GAAT;
- d) è tenuto ad utilizzare il marchio/logo tipo GAAT in tutte le forme di comunicazione riferite ad azioni e progetti ritenuti compatibili ed utili al percorso del Gruppo nonché conformi alla disciplina di riferimento e attenendosi alle prescrizioni indicate dal GAAT con proprio Regolamento e/o delibera.
- e) nella propria condotta della vita pubblica promuove qualsiasi azione tesa allo sviluppo economico e sociale per conseguire il bene comune;
- f) si mostra solidale, nelle circostanze di luogo e di tempo, verso chi si trova in condizioni di particolare disagio e sofferenza.

9.3 Non è ammesso l'utilizzo dei menzionati segni distintivi con combinazioni cromatiche e caratteri di scrittura diversi da quelle indicate dal GAAT con proprio Regolamento e/o delibera.

10 TITOLARITÀ DEL PATRIMONIO INFORMATIVO ASSUNTO

10.1 Nel rispetto delle normative vigenti in materia ed in coerenza con gli indirizzi del GAAT, il Socio si adopera per il più scrupoloso rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione e trattamento dei dati personali (D. Lgs. n. 196/2003).

10.2 L'Agente GAAT procede autonomamente alla determinazione delle modalità di trattamento, alla predisposizione delle misure di sicurezza dei dati personali trattati (e all'avvio di iniziative di marketing nonché all'espletamento di funzioni amministrative e/o gestionali) che esulano dal mandato agenziale e si pongono quali poteri e funzioni non delegate ma proprie.

10.3 In qualità di Titolare del trattamento dei dati personali, l'Agente GAAT tratta i dati relativi ai dipendenti, collaboratori, fornitori; inoltre, l'Agente GAAT, nel ruolo di Titolare, tratta anche i dati dei clienti eventualmente raccolti e trattati autonomamente rispetto agli obblighi del mandato agenziale per lo svolgimento di attività commerciali e/o promozionali dell'agenzia, anche successivamente alla cessazione del/i mandato/i in essere.

10.4 L'Agente GAAT, nello svolgimento della propria attività e in adempimento al rapporto commerciale che lega lo stesso ai clienti o potenziali tali ("interessati"), riveste anche la figura di autonomo Titolare del trattamento dei dati personali.

11 CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA GIURIDICAMENTE RILEVANTE ("COMPLIANCE")

11.1 Per assicurare il puntuale rispetto da parte dell'Agente GAAT delle norme relative alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli assicurati e danneggiati, all'informativa precontrattuale e contrattuale, alla corretta esecuzione dei contratti, con particolare riferimento alla gestione dei sinistri e, più in generale, alla tutela del consumatore, il GAAT ha messo in atto opportune procedure realizzando una Certificazione di Qualità in materia di "Compliance" secondo criteri, tempistiche e modalità individuate con proprio Regolamento e/o delibera.

11.2 Il GAAT ha ritenuto di concentrare la propria attenzione sull'innovazione impegnandosi per sviluppare all'interno dei propri iscritti la propensione al miglioramento continuo di una "professionalità etica" al fine di conformare la propria attività alla normativa di riferimento e ottimizzare la qualità della relazione con la propria clientela. In particolare, allo scopo di accrescere fiducia e trasparenza nel proprio mercato di riferimento, il Gruppo ha da tempo intrapreso un "percorso di qualità".

11.3 L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità comporta per l'Agente GAAT l'impegno a seguire, gestire e rimuovere eventuali anomalie e misurare periodicamente i livelli di soddisfazione della clientela. Ciò richiede una costante attenzione e responsabilità, che si estende dalla definizione della "politica per la qualità" ai continui controlli delle informazioni individuate dalle norme giuridiche rilevanti e suggerite dal mercato.

11.4 L'esistenza all'interno di ogni struttura agenziale del socio iscritto al GAAT di adeguati presidi organizzativi e procedurali che assicurino il rispetto delle norme (c.d. Funzione di Compliance) si configura come un importante strumento proattivo di prevenzione che consente non solo di circoscrivere e minimizzare i rischi legali e di reputazione predetti, ma anche di garantire una adeguata protezione degli assicurati.

11.5 La tutela della fiducia del pubblico nella correttezza dell'operato dell'iscritto al Gruppo costituisce, pertanto, uno specifico obiettivo della Funzione di Compliance e richiede una puntuale verifica in ordine all'adeguato recepimento nella struttura agenziale dell'iscritto al GAAT degli obblighi normativi.

11.6 La Certificazione di Qualità esprime ed assicura la capacità di ogni Agente GAAT di organizzare i propri processi produttivi e le proprie risorse al fine di corrispondere, nel modo migliore, alle richieste della clientela e di garantire la puntuale osservanza della normativa giuridicamente rilevante. Pertanto, il rilascio di tale standard qualitativo costituisce il traguardo di un percorso che vede impegnata l'intera struttura agenziale. La correlazione tra l'ottimale gestione dell'agenzia nel suo complesso ed il riconoscimento della qualità rende la Certificazione in questione un requisito che contraddistingue ogni singolo iscritto al GAAT.

11.7 Per assicurare la conformità e garantire la rispondenza alla normativa di riferimento e ai valori sopra descritti, gli Agenti devono ottenere dal GAAT e/o da una persona/società espressamente designata dal medesimo, la Certificazione di Qualità in materia di “Compliance” secondo i criteri, le tempistiche e le modalità che il Gruppo definirà con proprio Regolamento e/o delibera.

11.8 La Certificazione di Qualità in materia di “Compliance” sarà rilasciata dal Gruppo e/o da una persona/società espressamente designata dal medesimo e attesterà che l’Agente GAAT persegue un’attenta politica di qualità volta a garantire il rispetto delle norme di legge e regolamenti, delle disposizioni delle competenti Autorità di Vigilanza nonché della normativa primaria e regolamentare (e delle eventuali modifiche ed integrazioni) a cui il Socio deve uniformarsi nello svolgimento della propria attività di intermediazione assicurativa.

11.9 La Certificazione di Qualità rappresenta, nella logica del GAAT, non solo un importante risultato ma, soprattutto, un impegno a mantenere elevata nel tempo qualità e trasparenza nei servizi ed a rafforzare le relazioni con i clienti. Un impegno che richiede investimenti costanti in termini di risorse ed impone elevati livelli di attenzione al fine di assicurare standard qualitativi conformi alle aspettative richieste dal mercato.

12 SANZIONI

12.1 In caso di accertata violazione del presente Codice Etico, il Collegio dei Probiviri adotterà, nei confronti dei responsabili delle violazioni stesse, i provvedimenti disciplinari previsti dal vigente Statuto del GAAT.

12.2 Le segnalazione di violazione o di sospetta violazione devono pervenire per iscritto ed in forma non anonima al Collegio dei Probiviri che adotterà sanzioni proporzionate alla violazione accertata.

13 DISPOSIZIONI FINALI

13.1 Il presente Codice Etico ha effetto sino a sua revisione o aggiornamento. A tutti i destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.

