

Mission fondamentale di BUSINESS E SERVIZI INDUSTRIALI S.r.l. è fornire un servizio di consulenza e di gestione per la fornitura di un prodotto assicurativo che sia:

- Conforme alle esigenze ed ai requisiti concordati con il Cliente.
- La migliore soluzione assicurativa presente sul mercato.
- Conforme ai requisiti legislativi vigenti dettati dall'Istituto di Vigilanza della Assicurazioni (IVASS)
- Conforme ai requisiti del Codice Deontologico dell'Associazione Italiana Broker di Assicurazioni e Riassicurazioni (AIBA).

Attraverso un controllo pianificato dei processi di erogazione del servizio e di gestione economica e finanziaria d'impresa nell'ottica del *business continuity*. Al fine di garantire ciò BUSINESS E SERVIZI INDUSTRIALI S.r.l. ha progettato e implementato un proprio S.G.Q. per la

Lo scopo ed il campo di applicazione della certificazione è: **Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza e di intermediazione assicurativa (Settori IAF: 32 - 35) con esclusione dei punti 7.1.5 "Risorse per il monitoraggio e la misurazione" perché non possiede e non utilizza risorse per il monitoraggio e la misurazione e 8.3 "Progettazione e sviluppo" perché utilizza prodotti assicurativi forniti dalla Compagnie di Assicurazione scelti sulla base delle esigenze del Cliente.**

La Politica per la Qualità costituisce l'elemento cardine del nostro S.G.Q. basato su obiettivi settoriali e misurabili stabiliti dalla Direzione. Gli obiettivi fondamentali, costantemente monitorati nel tempo, sono:

- Ottenere prodotti conformi ai requisiti normativi e legislativi;
- Pianificare e migliorare nel tempo i processi direzionali, principali e di supporto controllando tutti i fattori interni ed esterni nonché gli elementi di rischio rilevanti;
- Soddisfare le aspettative del Cliente e di tutte le altre parti interessate (Fornitori, Management, Dipendenti, Collaboratori, Associazioni di Categoria, Organi di Vigilanza, Ente di Certificazione);
- Monitorare nel tempo elementi di controllo di gestione per garantire a tutte le parti interessate l'equilibrio economico e finanziario e, di conseguenza, la permanenza sul mercato;
- Migliorare il servizio fornito scegliendo avanzate soluzioni assicurative;
- Ottenere la flessibilità di servizio pianificando e programmando impegni, risorse umane e infrastrutturali al fine di agevolare la gestione del processo;
- Garantire il rispetto dei requisiti e delle esigenze stabilite con il Cliente;
- Garantire che il processo di erogazione del servizio si svolga in condizioni controllate e in conformità ai requisiti stabiliti con il Cliente e prevenendo Non Conformità mediante appropriate azioni di controllo e, se necessario, pianificando Azioni Correttive nell'ambito del miglioramento continuo dei processi;
- Garantire adeguati servizi di identificazione, rintracciabilità, preservazione e di tutela e salvaguardia della proprietà del Cliente e del Fornitore.

Questi obiettivi fondamentali si possono ottenere:

- Attenendosi ai principi espressi dal risk-based thinking, inteso come approccio sistemico, che si vuole interiorizzare per trasformarlo progressivamente in un approccio pratico e immediato, così da individuare agevolmente i fattori di rischio e di opportunità che sono governati in modo preventivo, attraverso il Ciclo Plan – Do – Check – Act ed il Ciclo PDCA.
- Instaurando proficui rapporti di collaborazione con il Cliente, una continuativa assistenza tecnica in favore del Cliente e la capacità di rispondere a ogni eventuale esigenza;
- Formulando proposte assicurative che siano in linea con le esigenze del Cliente e che rispecchino le capacità tecniche, organizzative ed economico-finanziarie di BUSINESS E SERVIZI INDUSTRIALI S.r.l.;
- Ricerando il pieno coinvolgimento di tutto il personale in iniziative di responsabilizzazione, di accrescimento delle competenze, di incentivazione e consapevolezza.
- Gestendo correttamente e proficuamente rapporti con le Compagnie/Agenzie di Assicurazioni e i Fornitori di prodotti e servizi;
- Utilizzando strumentazioni idonee per assicurare la conformità del servizio sottoposte a manutenzione periodica programmata o straordinaria;

Affinché il nostro *business* venga sviluppato in modo controllato, efficiente ed economico è stato creato un S.G.Q. improntato sulla pianificazione dei processi decisionali, gestionali, produttivi e di supporto. Il S.G.Q. è articolato in documenti di pianificazione dei processi; tali documenti, impostati secondo le prescrizioni contenute nello *standard* internazionale UNI EN ISO 9001:2015, definiscono le modalità con cui deve essere svolto ogni aspetto del lavoro, chiarendo nel contempo quali siano le interconnessioni tra i processi affinché l'azienda sia in grado di fornire prodotti conformi alle specifiche contrattuali e legislative. La Direzione diffonde questo documento a tutte le parti interessate e promuove tutte le azioni necessarie per un successo duraturo attraverso la continua implementazione del S.G.Q. e il miglioramento di prodotti e processi.

BUSINESS E SERVIZI INDUSTRIALI S.r.l. si impegna a rispettare il Codice Deontologico dell'Associazione Italiana Brokers di Assicurazione e di Riassicurazione (A.I.B.A.).

L'attività del Broker deve basarsi su principi di professionalità, indipendenza e trasparenza nei confronti dei clienti, degli assicuratori e dei propri colleghi.

#### **SERVIZIO AI CLIENTI**

Il Broker deve:

- Salvaguardare gli interessi del cliente, ponendo gli stessi al di sopra di ogni propria considerazione, anche in ordine alla durata dei contratti assicurativi e degli incarichi di brokeraggio. In particolare, l'importanza della remunerazione che egli percepisce non deve in alcun caso influenzare la qualità del servizio.
- Assistere il cliente nell'individuazione delle sue necessità assicurative, nell'ambito dell'incarico ricevuto, e, col suo assenso, presentarle agli assicuratori nel rigoroso rispetto dell'obiettività al fine di soddisfarle in maniera confacente.
- Assistere il cliente sia nella formulazione delle condizioni contrattuali, fornendogli, quando richieste, le spiegazioni utili per un suo giudizio finale, sia nella eventuale gestione dei sinistri.
- Rispettare il segreto professionale.
- Proporre al cliente assicuratori dei quali ha fiducia.

Il Broker non deve:

- Fare affermazioni fuorvianti o mistificatorie dirette alla clientela ed atte a creare discredito ad un collega o alla categoria.
- Rilasciare quotazioni senza incarico scritto, almeno esplorativo, da parte del Cliente se l'importo della polizza da trattare supera il premio di 25 mila euro.

#### **LEALTÀ NEI CONFRONTI DEGLI ASSICURATORI**

Il Broker deve:

- Presentare, nella massima buona fede, proposte chiare e veritiere ed il più possibile documentate.
- Astenersi dall'appoggiare le richieste del cliente quando i suoi reclami siano palesemente ingiustificati.
- Evitare di inserire nella sua pubblicità nomi o prodotti di specifici assicuratori, salvo che le ragioni di ciò vengano pienamente spiegate nel testo e che vi sia il consenso preventivo degli assicuratori stessi.

#### **SOLIDARIETÀ CON I COLLEGHI**

Il Broker deve:

- Attuare principi di leale concorrenza.
- In particolare:
  - Nella determinazione della propria remunerazione deve tener conto degli interessi del cliente e delle quotazioni di mercato e conformarsi ad una equa politica economica;
  - Non deve denigrare un collega. Le eventuali critiche dovranno essere obiettive e comunque basate esclusivamente su ragioni tecniche;
- Chiedere ed accettare, in caso di litigio con un collega, il parere ovvero l'arbitrato dell'Associazione.
- Accettare che di tali decisioni venga data notizia, nei limiti consentiti dalle norme in vigore, al Comitato di Presidenza, al Consiglio Direttivo ed ai colleghi interessati.
- Evitare rapporti con gli assicuratori che non si attengano all'etica del mercato ed agli usi di mediazione, ed informare l'Associazione di ogni atteggiamento scorretto.
- Informare tempestivamente l'Associazione dell'indizione, da parte di amministrazioni aggiudicatrici, di bandi che uno o più Associati ritengano che, con piena evidenza, non siano idonei a garantire la par condicio di tutti i concorrenti.
- Astenersi da presentare autonomo ricorso al giudice amministrativo, qualora, ricorrendo nel bando la situazione di cui al punto precedente, l'Associazione abbia stabilito di intraprendere una propria iniziativa nei confronti dell'ente pubblico per suggerire modifiche del bando o la revoca del medesimo.
- In caso di aggiudicazione già effettuata ed in presenza della situazione di cui al punto precedente, consultare l'Associazione prima di presentare autonomo ricorso al giudice amministrativo al fine di verificarne la compatibilità con gli interessi generali della categoria.

#### **RAPPORTI CON L'ASSOCIAZIONE**

La partecipazione all'Associazione implica il riconoscimento del suo ruolo di rappresentanza degli interessi collettivi. Ciò comporta, tra l'altro, l'astensione da parte degli iscritti da qualsiasi comportamento che possa nuocere all'immagine ed all'interesse comuni e l'impegno ad adeguare i propri comportamenti alle delibere degli organi Associativi. Ogni Broker si impegna inoltre a non partecipare, direttamente o per il tramite di propri amministratori, ad Associazioni analoghe per finalità e composizione.

#### **DISPOSIZIONI GENERALI**

Ogni 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 concernenti pretese violazioni del presente Codice deontologico.

La Direzione Generale