

Queirolo & Associati S.r.l.

Sede legale: 16121 Genova - Viale Sauli, 4 scala A
C.F. e P.I. 11401930158 - iscr. Trib. MI n. 354148/8659/48
C.C.I.A.A. GE R.E.A. 360362 - Cap. Soc. i.v. € 65.000,00

Codice Etico

Approvato dal Consiglio di Amministrazione
di Queirolo & Associati S.r.l. in data 12 Aprile 2006

Indice

Premessa	pag. 1
Sezione I - Principi generali	pag. 2
Sezione II - Regole di comportamento della Società	pag. 3
Sezione III - Regole di comportamento per il personale dipendente	pag. 4
Sezione IV - Regole di comportamento per i Periti professionisti....	pag. 5
Sezione V - Modalità di applicazione	pag. 6

Premessa

La Società ha origine nel 1952, dal riconoscimento formale, da parte della Camera di Commercio di Genova, dell'attività di Perito svolta dal nostro predecessore Carlo Queirolo, riconoscimento che in seguito è stato conseguito da tutti i responsabili che si sono avvicendati nel tempo.

L'impegno è sempre stato quello di gestire il più efficacemente possibile l'attività di perizia e liquidazione dei danni riconducibili ai rischi dell'incendio, del furto e della responsabilità civile.

Con la trasformazione dell'attività in società di capitale, si è aggiunto anche il compito di creare valore per i propri Soci, attraverso la soddisfazione dei Clienti e di estendere la partecipazione societaria ad altre figure che condividano gli stessi principi fondanti.

L'evoluzione negli anni non ha modificato né il nostro *core business*, né la coscienza che i nostri Partners, i Periti liberi professionisti (di seguito *Periti*), costituiscano l'elemento essenziale per realizzare concretamente la nostra attività di impresa.

La crescita economica e professionale si è sempre accompagnata alla sensibilità etica e alla consapevolezza dell'importanza della responsabilità sociale. A tal proposito, Queirolo & Associati (di seguito *Società*) ha ritenuto significativo formalizzare e diffondere un Codice Etico che contenga tutti i principi cui si è sempre ispirata.

Il Codice è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 12 Aprile 2006, nella convinzione che anche l'impegno in questo ambito possa costituire un valore aggiunto sul piano dell'immagine, oltre che una trasparente linea di condotta di vita aziendale.

La Società, coerentemente, si avvale di Periti che si riconoscono nei principi di questo Codice e si impegna a rispettarne le legittime aspettative di istruzioni chiare sulla natura dell'incarico, di formazione e di corretta regolazione del dovuto.

Il Codice è articolato in cinque sezioni.

La prima e la seconda si occupano, rispettivamente, dei principi generali e delle peculiarità della Società, mentre la terza e la quarta sono dedicate alle risorse umane interne e alla figura del Perito assicurativo della cui consulenza professionale la Società si avvale.

Le varie suddivisioni rispondono solamente a un'esigenza strutturale, essendo infatti coincidenti i valori che stanno a fondamento delle norme e il perseguimento dei quali deve costituire obiettivo comune.

Infine, la quinta sezione tratta le modalità di applicazione delle regole contenute nel testo stesso e le sanzioni previste nel caso di violazioni.

Sezione I

Principi Generali

Legalità

Nello svolgimento della loro attività, i Dipendenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le leggi vigenti, le norme del presente Codice, oltre naturalmente alle norme stabilite dal rapporto di lavoro e alle norme deontologiche universalmente adottate.

Analogamente, ai Periti si richiede il rispetto delle disposizioni contenute nel presente Codice, oltre alle norme deontologiche riconosciute nella prassi.

In nessun caso il perseguimento di un presunto vantaggio per la Società può giustificare comportamenti illegali o scorretti.

Integrità

Tutti sono tenuti a svolgere il proprio compito al meglio, rispettando gli impegni presi e le responsabilità assunte, evitando di porsi in situazioni che possano causare o anche solo prefigurare un pregiudizio per la Società, danneggiandone l'immagine.

Riservatezza

Tutti debbono utilizzare le informazioni riservate acquisite in ragione del proprio compito e delle consulenze prestata esclusivamente per scopi connessi con l'esercizio della propria funzione.

Trasparenza

Tutte le comunicazioni effettuate dalla Società debbono essere effettuate in modo chiaro, preciso, completo e tempestivo, in relazione alle esigenze e agli interessi dei diversi interlocutori.

Imparzialità

Nel definire le strategie aziendali e nell'assumere ogni decisione o linea di condotta, deve essere evitata qualsiasi forma di discriminazione basata, in particolare, su razza, sesso, nazionalità, convinzione religiosa, età, salute, opinioni politiche.

Privacy

La Società si obbliga, in conformità a quanto previsto dalla legge, a tutelare i dati personali e sensibili di Dipendenti, Periti liberi professionisti della cui opera si avvale, Clienti, Assicurati, Danneggiati e loro consulenti, dei quali sia venuta in possesso a motivo della sua attività.

Rapporti con i Clienti

La Società intrattiene con i propri Clienti un rapporto strettamente fiduciario, improntato alla massima efficienza, trasparenza ed efficacia. Essa recede dall'incarico solo per giusta causa e dandone tempestiva e motivata notifica.

Rapporti con i partner contrattuali

Per l'espletamento del proprio servizio ai Clienti, la Società ritiene doveroso avvalersi di Periti iscritti ad associazioni peritali nazionali, anche se non riconosciute, che adottino un codice deontologico con i requisiti minimi di seguito enunciati o di liberi professionisti che, sebbene non iscritti ad associazioni, si riconoscano negli stessi principi.

Criteri di selezione dei partner contrattuali

La selezione dei liberi professionisti avviene attraverso procedure chiare, certe e non discriminatorie, utilizzando criteri legati alla competenza professionale e alla rispondenza ai criteri espressi nel presente Codice.

Sezione II

Regole di Comportamento della Società

Il *core business* di Queirolo & Associati, nonché suo principale obiettivo, consiste nello svolgere attività peritali che, garantendo profitto alla Società, si rivelino anche corrette sul piano etico.

E' quindi interesse della Società garantire che il Cliente riceva un servizio consono alle proprie aspettative e che salvaguardi la propria immagine.

Alla luce di quanto enunciato, la Società vigila affinché si eviti di:

1. **ridurre** unilateralmente il contenuto del mandato ricevuto dal Cliente, nella convinzione che il compenso pattuito per la prestazione non sia adeguato, oppure valutare non oggettivamente un indennizzo o un risarcimento, al solo fine di ottenere un compenso più elevato, in presenza di accordi con il Cliente che prevedano una tariffazione a più livelli commisurata al danno accertato;
2. **dichiarare** visite in loco non effettuate anche nei casi in cui il mandato pattuito con il Cliente preveda l'ipotesi di accertamento telefonico con specifico compenso o produrre come propria documentazione cartacea, fotografica ed informatica acquisita da terzi;
3. **svolgere** attività finalizzata a ridurre artificialmente il costo medio dei sinistri liquidati o i tempi medi di gestione degli stessi, oppure non dichiarare al Cliente i casi di sinistri ispezionati in data antecedente a quella di loro effettiva apertura;
4. **interpretare** non oggettivamente la non indennizzabilità o non risarcibilità di un sinistro;
5. **svolgere**, al di là del dovuto esame delle esistenze contrattuali, attività finalizzate alla promozione e stipula di contratti assicurativi;

6. **dichiarare** congrui capitali insufficientemente assicurati, salvo puntuale istruzione transattiva del Cliente, oppure non segnalare allo stesso l'esistenza di capitali esageratamente capienti;
7. **innalzare** artificiosamente la riservazione di un sinistro comunicando contestualmente al Cliente la capacità di ridurre l'esposizione finale, oppure esprimersi in maniera opposta al fine di evitare, nei casi pattuiti, la revoca dell'incarico;
8. **aumentare** artificiosamente le attività gestionali di un incarico per richiedere una revisione dell'eventuale tariffa concordata o incoraggiare un interessato ad adire le vie legali per trarre profitto da un'eventuale nomina come consulente di parte in una futura causa;
9. **favorire**, al di là del diritto delle parti, l'intervento di Periti per loro conto, eventualmente indicandone anche i nominativi;
10. **accettare** una pluralità di incarichi nei casi in cui possano configurarsi conflitti di interesse tra Clienti e/o loro Consumatori.

Al rispetto di tali disposizioni sono tenute, *in primis*, tutte le cariche istituzionali della Società, in quanto l'attività peritale viene svolta, sebbene sempre con caratteristiche di consulenza professionale autonoma, anche dai Soci di capitale e dai membri del Consiglio di Amministrazione.

Sezione III

Regole di Comportamento per il Personale Dipendente

Rapporto di lavoro

Tutto il personale dipendente è assunto con regolare contratto di lavoro, non essendo prevista alcuna forma di lavoro dipendente che non sia disciplinata da relativo contratto.

Le condizioni del rapporto di lavoro coincidono con quelle riportate nel Contratto Collettivo Nazionale della categoria di appartenenza integrate, ove possibile, con disposizioni che tengono conto delle esigenze del singolo lavoratore.

Pari opportunità

La Società garantisce a tutti i Dipendenti un trattamento equo, commisurato alla qualità e quantità della prestazione lavorativa effettuata, essendo esclusa qualsiasi discriminazione nel trattamento stesso.

Sicurezza e tutela della privacy

La Società predispose per i propri Dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e confortevole, in ottemperanza alle disposizioni di legge in materia.

I dati personali dei Dipendenti vengono trattati nel pieno rispetto degli obblighi di legge.

Condizioni di lavoro

La Società assicura a tutti i lavoratori condizioni di lavoro consone alla dignità della persona; di conseguenza è inibito qualsiasi comportamento fra colleghi che possa risultare offensivo, vessatorio o lesivo dell'onore.

I Dipendenti debbono svolgere ogni fase della propria attività mantenendo un atteggiamento eticamente corretto e professionalmente adeguato.

Obblighi di privacy e fedeltà

Ogni Dipendente ha il dovere di mantenere la riservatezza sulle informazioni delle quali è venuto a conoscenza durante la sua attività: tali informazioni possono essere rese note solo a chi ha necessità di conoscerle per svolgere il proprio compito.

Le informazioni e i documenti riservati (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i dati dei Soci, dei Periti o le strategie aziendali) debbono essere custoditi e protetti secondo le istruzioni impartite dalla Società e non possono essere divulgati, copiati, fotocopiati o conservati, se non dietro espressa autorizzazione dei vertici aziendali.

Condotta da tenere nei rapporti con i colleghi

Ogni Dipendente è tenuto a mantenere un comportamento consono al decoro e alla dignità della persona umana e dei luoghi in cui si esplica l'attività della Società.

Tutti i Dipendenti sono tenuti ad instaurare tra loro un rapporto improntato al rispetto e alla collaborazione reciproca, nella consapevolezza che solo così possono essere raggiunti gli obiettivi prefissati, oltre a garantire in questo modo un clima aziendale più sereno e piacevole.

Rapporti con i fornitori

I Dipendenti, nella scelta dei fornitori e negli acquisti di beni e servizi di qualsiasi genere, devono attenersi esclusivamente a valutazioni di tipo oggettivo relative alla qualità, al prezzo, all'affidabilità e alla capacità di fornire un servizio tempestivo e rispondente alle necessità aziendali.

Rapporti con i Periti professionisti

Il Dipendente rispetta e riconosce il ruolo dei Periti che operano per la Società, con i quali si comporta secondo correttezza, cordialità e lealtà, all'insegna del rispetto reciproco.

Accettazione e offerte di doni

Il personale dipendente non può accettare né in via diretta, né tramite intermediari, doni o regalie di qualsiasi natura, provenienti da soggetti con i quali si intrattengono rapporti di lavoro, a meno che non si tratti di presenti di modesto valore economico, rientranti nell'ambito delle usuali pratiche di cortesia.

Comunicazioni

Ogni comunicazione, sia interna che rivolta all'esterno, deve essere veritiera, chiara, precisa e puntuale.

In particolare, nelle comunicazioni tra colleghi e con i Periti, il tono deve essere sempre pacato e disponibile.

Sezione IV

Regole di Comportamento per i Periti Professionisti

Natura della prestazione professionale

La Società è legata al suo Cliente da un rapporto fiduciario. Il Perito è un libero professionista che svolge, per conto della Società stessa, un'attività di consulenza intellettuale, con l'impiego della massima diligenza e di conoscenze tecniche adeguate a conseguire il risultato oggetto dell'incarico.

Valori e principi fondamentali

Nello svolgimento della sua consulenza, il Perito deve comportarsi con correttezza e imparzialità, deve operare e definire il proprio incarico in maniera tempestiva.

E' tenuto a conservare e aggiornare il proprio patrimonio professionale, impegnandosi a usufruire delle possibilità di crescita e approfondimento che gli vengono offerte.

Obblighi di riservatezza e di privacy

Il Perito ha il dovere di mantenere la riservatezza sulle informazioni delle quali è venuto a conoscenza durante la sua attività: tali informazioni possono essere rese note solo a chi ha necessità di conoscerle per svolgere il proprio compito.

Condotta da tenere nei rapporti con la Società e con i Clienti di essa

Il Perito assicurativo intrattiene con la Società un rapporto strettamente fiduciario, improntato alla massima efficienza, trasparenza ed efficacia. Egli recede dall'incarico solo per giusta causa e dandone tempestiva e motivata notifica. Il medesimo atteggiamento viene tenuto dal Perito nei casi in cui, per conto della Società, dovesse intrattenere rapporti con i Clienti di quest'ultima. Il Perito, inoltre, avvisa tempestivamente la Società in presenza di fatti dolosi o comunque illeciti, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni che riceverà in merito.

Condotta da tenere nello svolgimento della perizia

Il Perito si comporta sempre con riserbo e garantisce la segretezza e l'ordinato svolgimento della perizia, nel corso della quale egli ascolta le opinioni altrui e le confronta con le proprie convinzioni; egli si attiva per

portare a termine il proprio mandato professionale nei tempi commisurati all'oggettiva difficoltà della perizia e non esita a chiedere un parere alla Società, anche al di fuori dei casi nei quali è tenuto a farlo.

La sua attività deve essere improntata all'accertamento della verità, acquisendo ogni elemento che serva ad illustrare lo svolgimento dei fatti; nel redigere documenti espone fedelmente e chiaramente le ragioni delle decisioni prese, valutati anche i fatti e gli argomenti presentati dalle varie parti.

Il Perito esamina ed applica i patti contrattuali, informa tempestivamente gli interessati sull'eventuale inoperatività degli stessi precisandone, in maniera chiara, i motivi e si attiva per dirimere eventuali contrasti.

Consapevole del servizio che deve rendere, il Perito rispetta gli orari degli appuntamenti fissati e quelli che si è dato per le attività da svolgere in ufficio, mostrandosi disponibile a fornire ogni chiarimento necessario.

Tenuto conto dello stato di disagio in cui possono trovarsi le parti in conseguenza del verificarsi di un sinistro, il Perito si comporta con particolare professionalità, cortesia e disponibilità ed evita di assumere incarichi quando non sia in grado di garantire un intervento tempestivo ed efficace.

Condotta da tenere nei rapporti con altri Periti e praticanti

Nei casi di coassicurazione, il Perito presta la propria collaborazione e fornisce con tempestività chiarimenti ed elementi utili ai colleghi analogamente interessati.

In generale, il Perito evita di pronunciare giudizi su colleghi e si adopera per prevenire eventuali comportamenti scorretti da parte degli stessi.

I Periti che svolgono attività di formazione devono istruire i praticanti affinché essi acquisiscano le nozioni tecniche e deontologiche necessarie per svolgere l'attività in piena autonomia.

Rapporti con il personale dipendente della Società

Il Perito rispetta e riconosce il ruolo dei Dipendenti della Società, con i quali si comporta secondo correttezza, cordialità e lealtà, all'insegna del rispetto reciproco.

Accettazione e offerte di doni

Fatto salvo quanto gli è dovuto dalla Società, il Perito, durante lo svolgimento del suo mandato, non accetta da terzi compensi di qualsiasi natura; nel caso in cui riceva regalie in occasione delle festività, egli può accettarle a patto che non si tratti di denaro, che il loro valore non superi quello considerato usuale dalla prassi comune e che non possano pregiudicare in ogni caso la sua imparzialità.

Sezione V

Modalità di Attuazione

Diffusione del Codice Etico

Ciascun Dipendente o Perito professionista è tenuto a conoscere e rispettare i principi contenuti nel presente Codice.

E' compito dei responsabili della Società fare in modo che tutti i soggetti interessati vengano a conoscenza delle norme in oggetto, consegnandone loro una copia, mentre un esemplare verrà esposto sul luogo di lavoro, a disposizione per la consultazione.

Natura del Codice

Le disposizioni del presente Codice sono poste a integrazione delle norme legislative vigenti: esse costituiscono una sorta di regolamento interno all'azienda ed autoapplicativo.

La garanzia del rispetto delle norme del Codice e i provvedimenti in caso di violazioni delle stesse sono di competenza del Presidente del Consiglio di Amministrazione della Società.

Violazioni

La segnalazione di violazione o sospetta violazione di una disposizione del Codice può pervenire, in forma non anonima, al Presidente del Consiglio di Amministrazione che acquisisce quanto necessario per valutare la questione e, qualora ritenga fondata tale segnalazione, convoca il Consiglio di Amministrazione.

Poteri del Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione, riunito in adunanza collegiale, valuta quanto acquisito dal Presidente e delibera su eventuali provvedimenti da assumere, in base alla gravità della violazione commessa.

Sanzioni

Ferme restando le sanzioni amministrative, civili e penali previste dall'ordinamento statale e dal contratto di lavoro nazionale, per le violazioni delle norme contenute nel presente Codice, sono previste le seguenti sanzioni: avvertimento, sospensione, licenziamento o interruzione del rapporto di collaborazione.

Violazioni commesse da membri del Consiglio di Amministrazione o dal Presidente

Qualora al Presidente pervenga, in forma non anonima, segnalazione di una presunta violazione del Codice commessa da un Consigliere, il Presidente convoca senza esitare il Consiglio di Amministrazione. Nel corso della seduta, viene ascoltato il Consigliere interessato, il quale tuttavia deve astenersi dal voto.

La medesima procedura viene seguita qualora la presunta violazione venga attribuita al Presidente; in questo caso la segnalazione va trasmessa al Consigliere più anziano che assume temporaneamente le funzioni ed i poteri del Presidente.