

AGENZIA

## CENTRO SERVIZI ASSICURATIVI SPA

VIA DELL'ARTIGIANATO 39/A - 57121 LIVORNO (LI)

A000343924 del 10-06-2010


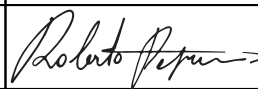
### Governo e Controllo del Prodotto

#### **Product Oversight Governance - POG**

(in accordo al Regolamento IVASS 45/20)

Sezione documento composto da 20 pagine

#### REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Referente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
2.0	28.02.2021	Recepimento Reg. IVASS 45/20 e Provv. 97/20		
1	01.09.2019	Estensione a tutti i prodotti assicurativi con analisi del rischio		
0	23.08.2019	Prima bozza di definizione del meccanismo di distribuzione in delegato UE 2017/2358		

© Riproduzione riservata

## Sommario

- [1. Normativa di riferimento](#)
- [2. Termini e definizioni](#)
- [3. Obiettivo.](#)
- [4. Ambito di applicazione.](#)
- [5. Processo di approvazione dei prodotti](#)
  - [5.1 Attività del produttore.](#)
  - [5.2 Attività del distributore.](#)
- [6. Meccanismo di distribuzione dei prodotti ramo danni e vita](#)
  - [6.1 Regole generali di comportamento \(art. 54\)](#)
  - [6.2 Gestione addetti all'attività di intermediazione](#)
  - [6.3 Promozione di prodotti assicurativi](#)
  - [6.4 Gestione contatto cliente](#)
  - [6.5 Gestione preventivi](#)
  - [6.6 Informativa precontrattuale e contrattuale \(art. 56 e 61\)](#)
  - [6.7 Remunerazioni e incentivi](#)
  - [6.8 Analizzare le esigenze e richieste del contraente \(art. 58 commi 1-3\)](#)
  - [6.9 Acquisizione documenti e ulteriori attività \(art.68\)](#)
  - [6.10 Identificare il prodotto più idoneo / offerta dei contratti di assicurazione \(art. 55\)](#)
  - [6.11 Valutare l'appartenenza al mercato di riferimento / valutazione delle richieste ed esigenze del contraente \(art. 58 comma 4\)](#)
  - [6.12 Sottoscrizione documentazione \(art. 62\)](#)
  - [6.13 Documentazione da consegnare ai contraenti](#)
  - [6.14 Incasso premi](#)
  - [6.15 Rinnovi](#)
  - [6.16 Vendita con consulenza \(art. 59\)](#)
  - [6.17 Vendita tramite altre collaborazioni](#)
  - [6.18 Contratti in forma collettiva](#)
  - [6.19 Vendita a distanza](#)
  - [6.20 Vendita abbinata \(art. 59-bis\)](#)
  - [6.21 Partecipazione a gare pubbliche](#)
  - [6.22 Gestione sinistri](#)
  - [6.23 Conservazione della documentazione \(art. 67\)](#)
- [7. Meccanismo di distribuzione dei prodotti IBIPs](#)
- [8. Sistema di controllo interno](#)
- [9. Analisi dei rischi](#)
- [10. Documenti di registrazione](#)
- [11. Allegati](#)
- [12. Riservatezza](#)

# 1. Normativa di riferimento

*Regolamento IVASS 40/18 aggiornato al Provvedimento IVASS 97/20*  
Disposizioni generali in materia di distribuzione.

*Regolamento Delegato UE 2017/2358*

della Commissione del 21 settembre 2017 che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi.

*Regolamento IVASS 45/20*

recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi ai sensi del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni Private e successive modifiche e integrazioni.

*Decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221*  
in materia di collaborazioni orizzontali.

Con riferimento ai **Prodotti Assicurativi di Investimento IBIPs**:

*"Regolamento (UE) 2017/565"*

della Commissione del 25 Aprile 2016 che integra la Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva.

*"Regolamento (UE) 2017/2359"*

il Regolamento Delegato (UE) 2017/2359 della Commissione del 21 Settembre 2017 che integra la direttiva (UE) 2019/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda gli obblighi di informazione e le norme di comportamento applicabili alla distribuzione di prodotti di investimento assicurativi.

*"Direttiva Delegata (UE) 2017/593":*

Direttiva Delegata (UE) 2017/593 della Commissione del 7 aprile 2016 che integra la Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la salvaguardia degli strumenti finanziari e dei fondi dei clienti, gli obblighi di governance dei prodotti e le regole applicabili per la fornitura o ricezione di onorari, commissioni o benefici monetari o non monetari.

## 2. Termini e definizioni

*"POG"*: Acronimo in inglese del Governo e Controllo del Prodotto

*"Rete"*: l'insieme dei dipendenti e dei collaboratori di agenzia che svolgono l'attività di distribuzione assicurativa.

*"Codice"*: il decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e successive modificazioni e integrazioni, recante il Codice delle Assicurazioni Private.

*"Contraente" o "cliente"*: la persona fisica o giuridica in favore della quale un distributore svolge attività di distribuzione assicurativa.

*"Distribuzione assicurativa"*: le attività consistenti nel fornire consulenza in materia di contratti di assicurazione, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione, concludere tali contratti ovvero collaborare, segnatamente in caso di sinistri, alla loro gestione ed esecuzione, inclusa la fornitura di informazioni relativamente a uno o più contratti di assicurazione sulla base di criteri scelti dal cliente tramite un sito internet o altri mezzi e la predisposizione di una classifica di prodotti assicurativi, compreso il confronto tra prezzi e tra prodotti o lo sconto sul premio di un contratto di assicurazione, se il cliente è in grado di stipulare direttamente o indirettamente un contratto di assicurazione tramite un sito internet o altri mezzi.

*"Consulenza su base indipendente"*: la consulenza prevista dall'articolo 24-bis, comma 2, del Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria.

Con riferimento ai prodotti assicurativi di investimento:

*“prodotto d’investimento assicurativo”*: un prodotto ai sensi dell'articolo 4, paragrafo 1, numero 2), del regolamento (UE) n. 1286/2014. Tale definizione, secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 1, lettera ss-bis), del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, recante il Codice delle Assicurazioni Private, non include:

1) i prodotti assicurativi non vita elencati all'allegato I della direttiva 2009/138/CE (Rami dell'assicurazione non vita);

2) i contratti assicurativi vita, qualora le prestazioni previste dal contratto siano dovute soltanto in caso di decesso o per incapacità dovuta a lesione, malattia o infermità;

3) i prodotti pensionistici che, ai sensi del diritto nazionale, sono riconosciuti come aventi lo scopo precipuo di offrire all'investitore un reddito durante la pensione e che consentono all'investitore di godere di determinati vantaggi;

4) i regimi pensionistici aziendali o professionali ufficialmente riconosciuti che rientrano nell'ambito di applicazione della direttiva 2003/41/CE o della direttiva 2009/138/CE;

5) i singoli prodotti pensionistici per i quali il diritto nazionale richiede un contributo finanziario del datore di lavoro e nei quali il lavoratore o il datore di lavoro non può scegliere il fornitore o il prodotto pensionistico.

*“KID”*: il documento contenente le informazioni chiave per i prodotti d'investimento assicurativi, come disciplinato dal Regolamento Delegato (UE) 2017/653 dell'8 marzo 2017, che integra il Regolamento (UE) n. 1286/2014 del 26 novembre 2014, relativo ai documenti contenenti le informazioni chiave per i prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativi pre-assemblati.

*“DIP aggiuntivo IBIP”*: Documento informativo precontrattuale aggiuntivo per i prodotti d'investimento assicurativi come disciplinato dal Regolamento IVASS n. 41 del 2 agosto 2018 recante disposizioni in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi ai sensi del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle assicurazioni private;”.

*“incentivo”*: secondo quanto previsto dall'articolo 2, par. 1, (2), del Regolamento Delegato (UE) 2359/2017, qualsiasi onorario, commissione o vantaggio non monetario fornito da o a tale intermediario o impresa in relazione alla distribuzione di un prodotto di investimento assicurativo, a o da qualsiasi soggetto diverso dal cliente interessato dalla transazione in questione o da un soggetto che agisca per conto di tale cliente;”

*“schema di incentivazione”*: secondo quanto previsto dall'art. 2, par. 1, (3), del Regolamento Delegato (UE) 2359/2017, un insieme di norme che disciplinano il pagamento degli incentivi, incluse le condizioni secondo le quali gli incentivi vengono corrisposti”.

Nelle collaborazioni orizzontali:

*“Collaborazione orizzontale”*: collaborazione tra intermediari operativi iscritti nelle sezioni A, B, D del Registro degli intermediari assicurativi, anche a titolo accessorio, e riassicurativi di cui all'articolo 109 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, o nell'Elenco annesso al Registro di cui all'articolo 116-quinquies del medesimo decreto, ai sensi dell'articolo 22, comma 10, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito nella legge 17 dicembre 2012, n. 221;

*“Intermediario emittente”*: nell'ambito della collaborazione orizzontale, con riferimento al prodotto distribuito, l'intermediario titolare dell'incarico di distribuzione da parte dell'impresa emittente o con la quale abbia rapporti d'affari;

*“Intermediario proponente”*: nell'ambito della collaborazione orizzontale, con riferimento al prodotto distribuito, l'intermediario che entra in contatto con il contraente.

### 3. Obiettivo

Stabilire norme riguardanti:

- **Il processo di approvazione del prodotto**

Definire i coinvolgimenti dell'agenzia in materia di adozione, gestione e controllo dei meccanismi di governo e controllo del prodotto per i prodotti assicurativi prima che tali prodotti siano immessi sul mercato o distribuiti ai clienti.

- **I meccanismi di distribuzione del prodotto**

Stabilire le modalità di distribuzione dei prodotti assicurativi.

- **Il piano controlli in materia POG**

Identificare i controlli da adottare in ogni attività al fine di garantire la conformità alle normative.

- **L'analisi dei rischi in materia POG**

Analizzare il rischio di non rispetto delle normative di riferimento al fine di individuare azioni per la sua riduzione.

Tale documento entra in vigore dal 31 marzo 2021.

### 4. Ambito di applicazione

Si applica a tutti i prodotti assicurativi (ramo danni, ramo vita e prodotti assicurativi di investimento IBIP) emessi o modificati dal 1° ottobre 2018. Sono esclusi i prodotti rientranti nei grandi rischi.

La personalizzazione e l'adeguamento dei prodotti assicurativi esistenti nell'ambito delle attività di distribuzione assicurativa per i clienti individuali, nonché la progettazione di contratti su misura sulla base delle richieste di un singolo cliente, non rientrano nella definizione di realizzazione di prodotti assicurativi.

#### Principio di proporzionalità

Le misure in materia di governo e controllo del prodotto sono scelte e applicate in misura proporzionata e adeguata, a seconda della complessità del prodotto e del livello di informazioni pubblicamente disponibili che possono essere ottenute, tenendo conto della natura del prodotto assicurativo e del rischio di pregiudizio per il consumatore ad esso connesso, nonché delle caratteristiche del mercato di riferimento e della natura, della portata e della complessità dell'attività pertinente del soggetto che realizza prodotti assicurativi o del distributore. Per proporzionalità si intende che tali misure sono relativamente semplici per i prodotti diretti e non complessi che sono compatibili con le esigenze e le caratteristiche del mercato al dettaglio di massa, compresi gli attuali prodotti assicurativi non-vita con portata limitata e di facile comprensione. Allo stesso tempo sono adottate misure più rigorose nel caso di prodotti più complessi con elevato rischio di pregiudizio per il consumatore, compresi i prodotti di investimento assicurativi non disciplinati dall'articolo 30, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2016/97.

Valutazione rischio e classificazione dei prodotti:

Tipo prodotti	Valutazione	Livello di complessità delle misure
RAMO DANNI	Mercato al dettaglio di massa con prodotti standardizzati in materia di esigenze e caratteristiche, con rischio pregiudizio basso	semplici
RAMO VITA	Prodotti con portata limitata e di facile comprensione, con rischio di pregiudizio contenuto.	semplici
IBIPs	Elevato rischio di pregiudizio del cliente per prodotti complessi e di non facile comprensione	rigorose
Grandi rischi	Esclusi dall'ambito di applicazione della presente procedura	-

## 5. Processo di approvazione dei prodotti

L'agenzia non è individuata come *produttore di fatto*, in quanto non interviene su alcun prodotto, in alcuna decisione autonoma in materia di caratteristiche essenziali e sugli elementi principali di un prodotto assicurativo, compresi la copertura, i costi, i rischi, il mercato di riferimento, i diritti di risarcimento o di garanzia.

Qualora l'intermediario sia identificato come *produttore di fatto*, sarà necessario stabilire tramite un **Accordo** scritto con la compagnia chi fa che cosa.

Il processo di approvazione dei prodotti è quindi svolto dalle sole compagnie mandanti, che assumono il ruolo di PRODUTTORE, mentre l'agenzia assume quindi il solo ruolo di **DISTRIBUTORE**.

Le attività legate al semplice adeguamento degli esistenti prodotti assicurativi, compresi i casi in cui l'intermediario può scegliere tra diverse varianti di un prodotto, diverse clausole contrattuali o opzioni o può concordare con il cliente premi o tariffe scontati, non sono considerate come inerenti alla realizzazione poiché in tali casi le decisioni principali sulla progettazione e sullo sviluppo del prodotto vengono prese dall'impresa di assicurazione e non dall'intermediario assicurativo.

### 5.1 Attività del produttore

Le attività svolte dall'impresa di assicurazione in fase di realizzazione di un nuovo prodotto assicurativo sono:

- a. Identificare un mercato di riferimento
- b. Svolgere il processo di approvazione del prodotto
- c. Svolgere test del prodotto
- d. Scegliere il canale distributivo
- e. Svolgere monitoraggio e revisione
- f. Concordare flussi informativi

#### a. Identificare un mercato di riferimento

Il mercato di riferimento è la descrizione di un gruppo di clienti che condividono caratteristiche comuni a un livello astratto e generalizzato e dovrebbe servire al produttore per adeguare le caratteristiche del prodotto alle esigenze, alle caratteristiche e agli obiettivi di quel gruppo di clienti.

È distinta dalla valutazione individuale al punto di vendita per determinare se un prodotto assicurativo soddisfa le esigenze e i bisogni e, se del caso, se un prodotto di investimento assicurativo sia idoneo o adeguato al cliente individuale o il cliente potenziale.

Quindi se il contraente appartiene al mercato di riferimento, automaticamente il prodotto è coerente/adequato.

Per i prodotti più semplici e comuni, il mercato di riferimento dovrebbe essere individuato in modo meno dettagliato, mentre per i prodotti più complessi o meno comuni il mercato di riferimento dovrebbe essere individuato in maniera più precisa tenendo conto del maggiore rischio di pregiudizio per il consumatore associato a tali prodotti.

Per migliorare la tutela del consumatore, i produttori devono anche individuare gruppi specifici di clienti per i quali il prodotto assicurativo non è generalmente adeguato (mercato di riferimento NEGATIVO).

#### b. Svolgere il processo di approvazione del prodotto

Il processo di approvazione contiene le misure e le procedure per la progettazione, il monitoraggio, la revisione e la distribuzione dei prodotti assicurativi e descritto in specifico documento scritto (Politica in materia di POG), periodicamente riesaminato.

La progettazione dei prodotti deve soddisfare i seguenti criteri:

- i) tenga conto degli obiettivi, degli interessi e delle caratteristiche dei clienti;
- ii) non arrechi danno ai clienti;
- iii) impedisca o attenui il pregiudizio per il cliente;

Particolare attenzione deve essere posta alla corretta gestione dei conflitti di interessi, e in particolare sui sistemi di remunerazione e incentivazione.

Il processo di approvazione del prodotto è approvato dal Product Manager e regolarmente riesaminato al fine di garantirne la validità e l'aggiornamento.

#### c. Svolgere test del prodotto

Il produttore deve esaminare adeguatamente il prodotto assicurativo ed effettuare l'analisi dei possibili scenari, in modo da garantire che il prodotto rispetti, per tutta la durata di vita, le esigenze, gli obiettivi e le caratteristiche individuate per il mercato di riferimento. Ciò dovrebbe includere, in particolare, le valutazioni della performance del prodotto e del profilo di rischio/rendimento.

#### d. Scegliere il canale distributivo

selezionare distributori di prodotti assicurativi in possesso della conoscenza, dell'esperienza e della competenza necessarie per comprendere le caratteristiche di un prodotto assicurativo e il mercato di riferimento individuato.

#### e. Svolgere monitoraggio e revisione

I produttori svolgono monitoraggi per:

- o Identificare eventi che potrebbero influenzare sostanzialmente le caratteristiche principali, la copertura del rischio o le garanzie di tali prodotti.
- o Valutare se il prodotto assicurativo continua ad essere coerente con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento individuato.
- o Verificare se la distribuzione avviene dentro o fuori al mercato di riferimento individuato, anche il controllo del comportamento dei canali distributivi.

In seguito a tali monitoraggi sono svolte *azioni* che possono determinare la revisione dei prodotti assicurativi o, per casi gravi di distribuzione non corretta, revoca del rapporto di collaborazione con l'intermediario, nonché informare i distributori sugli eventi critici identificati e sulle relative azioni correttive intraprese.

#### f. Concordare flussi informativi

È necessario stabilire in un **Accordo** scritto cosa e come il produttore comunica con i distributori e viceversa. In particolare, devono essere definite le modalità di comunicazione:

##### DA PRODUTTORE A DISTRIBUTORE

- o dei documenti contenenti le informazioni per la corretta distribuzione del prodotto, in particolare il mercato di riferimento positivo/negativo e la strategia di distribuzione consigliata. Tale documento è comunemente indicato come "Scheda tecnica POG".
- o Circolari inerenti alle informazioni sugli eventi critici e relative azioni correttive intraprese.

##### DA DISTRIBUTORE A PRODUTTORE

- o Mercato di riferimento effettivo scelto.
- o Effettuazione distribuzione di un prodotto ad un cliente fuori mercato.
- o Esiti del monitoraggio effettuato sulla distribuzione del prodotto.

In genere, ove diversamente indicato in appositi accordi, le modalità di comunicazione sono quelle tradizionali, ovvero circolari emesse su portali e comunicazioni via pec/e-mail.

Gli Accordi con i produttori devono essere adeguatamente archiviati nel fascicolo Compliance.

## **5.2 Attività del distributore**

Le attività da svolgere come distributore sono:

#### - *Tenuta sotto controllo delle informazioni provenienti dalle imprese*

Ogni giorno, l'agente o un suo incaricato accede al portale dell'impresa di assicurazioni al fine di verificare l'uscita di *circolari* indicanti nuovi prodotti assicurativi e relative Schede tecniche POG.

In caso di nuova circolare, questa viene inviata al Responsabile di Prodotto.

#### - *Riesame schede tecniche POG*

Il responsabile di Prodotto provvede a:

- o Bloccare la distribuzione del prodotto modificato in caso di utilizzo di questionari di agenzia, fino a riesame avvenuto, mediante comunicazione alla rete e ritiro del file questionario dall'area cloud.
- o compilare il documento *P8.5ALL01 "Riesame Schede tecniche POG"*:

SEZIONE I: Riesaminare la circolare, al fine di verificare la presenza di tutte le informazioni necessarie alla distribuzione, in particolare identificazione del mercato di riferimento positivo e negativo.

SEZIONE II: Definire il mercato di riferimento effettivo, cioè il mercato di riferimento scelto dall'intermediario/distributore, indicando eventualmente se questo corrisponde al mercato di riferimento proposto dal produttore.

SEZIONE III: Definire la strategia di distribuzione specifica, cioè a quali tipologie di intermediari (agente, dipendenti, collaboratori, broker, collaborazioni orizzontali) far distribuire il prodotto, indicando eventualmente se questa corrisponde alle strategie di distribuzione proposte dal produttore.

SEZIONE IV: Scegliere il metodo di verifica appartenenza al mercato di riferimento, tra:

- o Questionari e algoritmi predisposti dal produttore
- o Questionari del distributore

In tal caso, è necessario confermare che il questionario dell'intermediario predisposto è in grado di identificare il mercato di riferimento, allegandone una copia.

Occorre poi fornire alla rete il questionario con stato di revisione.

#### SEZIONE V: Diffusione delle informazioni alla rete

Copia delle circolari e delle scelte di distribuzione sono inviate alla rete tramite i sistemi di comunicazione interni scelti ed indicati in sezione V.

Completato il documento, il Responsabile di Prodotto firma il documento e lo conserva nell'archivio Compliance.

Per i prodotti più semplici e che sono gestiti tutti con gli stessi criteri, il documento *P8.5ALL01 "Riesame Schede tecniche POG"* può essere compilato riepilogativo di tutti i prodotti emessi dal produttore, elencando denominazione prodotto e circolare di emissione.

#### - *Monitoraggio della distribuzione*

Il distributore provvede regolarmente a:

- Acquisire dalla propria rete informazioni di ritorno sulla distribuzione e comunicarle al produttore, con le modalità stabilite nell'accordo sui flussi informativi o, ove non specificato, mediante i tradizionali canali di comunicazione via pec/e-mail.

- Acquisire dal produttore le informazioni critiche derivante dal monitoraggio della distribuzione del prodotto e comunicarle alla propria rete.

Annualmente, inoltre, il distributore riepiloga sul documento *P8.5ALL01 "Riesame Schede tecniche POG"* alla sezione VI l'andamento complessivo della distribuzione dei prodotti, allegando eventuali informative inoltrate al produttore.



## **6. Meccanismo di distribuzione dei prodotti ramo danni e vita**

Nella distribuzione dei prodotti assicurativi vanno svolte le seguenti attività:

### **6.1 Regole generali di comportamento (art. 54)**

Tutti gli addetti all'attività di intermediazione devono rispettare le regole di comportamento indicate nel documento:

REG "Regolamento aziendale"

comprehensive in particolare dei vincoli di riservatezza.

Il Regolamento Aziendale viene distribuito a tutti gli addetti e acquisita la presa visione, nonché messo disponibile una copia nella bacheca aziendale.

### **6.2 Gestione addetti all'attività di intermediazione**

Gli addetti all'attività di intermediazione devono essere gestiti e svolti i relativi controlli secondo quanto definito dalla procedura:

PRO 7.1 "Gestione e controllo addetti all'attività di intermediazione"

### **6.3 Promozione di prodotti assicurativi**

La promozione di prodotti assicurativi viene svolta secondo quanto definito da procedura:

PRO 8.2 "Promozione e marketing"

### **6.4 Gestione contatto cliente**

In fase di primo contatto, l'addetto acquisisce le informazioni di base del cliente, fornendo:

- informativa privacy di agenzia e di compagnia, con acquisizione dei consensi,
- scelta modalità di comunicazione e consegna documentazione,

Tali informazioni e relative dichiarazioni e consensi, sono acquisite tramite documenti specifici predisposti dall'impresa di assicurazione e, ove ritenuto necessario, anche nel documento di agenzia:

P8.5ALL02 "Scheda cliente"

La modalità di comunicazione e consegna documentazione può essere cartacea o informatica via e-mail; nel caso elettronico, il modulo "Scheda cliente" o il documento dell'impresa riporta l'indirizzo e-mail scelto. Il contraente viene comunque informato della possibilità di modificare in ogni momento la scelta effettuata. La modifica vale per le comunicazioni successive.

In ogni caso, tale scelta non autorizza l'invio di materiale promozionale, pubblicitario o di altre comunicazioni commerciali.

Devono essere attuate inoltre tutte le attività previste per:

- l'identificazione.
- l'assegnazione della firma OTP mediante e-mail e cellulare.

Tali attività devono essere svolte in presenza e secondo le procedure dell'impresa di assicurazione titolare della firma OTP.

L'identificazione e gestione OTP possono essere fatte a distanza solo se prevista una procedura di identificazione mediante video-registrazione.

### **6.5 Gestione preventivi**

I preventivi sono elaborati e controllati seguendo le istruzioni del produttore mediante i sistemi informatici messi a disposizione.

## 6.6 Informativa precontrattuale e contrattuale (art. 56 e 61)

L'agenzia consegna o trasmette al contraente prima della sottoscrizione o proposta o, qualora non prevista, della conclusione di un contratto di assicurazione, le informazioni di cui all'Allegato 3:

o allegato 3, informativa sul distributore (P8.5ALL03), da cui risultino i dati essenziali del distributore e le informazioni in materia di *conflitto di interesse*.

In occasione di rinnovo o stipula di un nuovo contratto il distributore consegna o trasmette le informazioni di cui all'Allegato 3 solo in caso di successive modifiche di rilievo delle stesse.

L'agenzia rende disponibile per il pubblico nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche, oppure pubblicano su un sito internet ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi, dando avviso della pubblicazione nei propri locali:

a) il documento P8.5ALL06 "Elenco delle imprese di assicurazioni con le quali l'intermediario ha rapporti d'affare", indicante la denominazione della o delle imprese di assicurazione con le quali l'intermediario ha rapporti d'affare, anche sulla base di una collaborazione orizzontale o lettere di incarico. Le informazioni sono aggiornate periodicamente e comunque almeno trimestralmente mediante compilazione del documento P8.5ALL07 "Scheda controllo elenco imprese".

b) le informazioni di cui all'allegato P8.5ALL03 "allegato 3, informativa sul distributore",

c) l'elenco degli obblighi di comportamento di cui all' allegato P8.5ALL04TER "allegato 4-ter, regole di comportamento del distributore".

Prima della sottoscrizione di una proposta o, qualora non prevista, della conclusione di un contratto di assicurazione, l'agenzia consegna o trasmette al contraente:

a) il documento P8.5ALL04 "allegato 4, informazioni sulla distribuzione dei prodotti NON-IBIP", che contiene notizie sul modello e sull'attività di distribuzione, sulla consulenza fornita e sulle remunerazioni percepite;

b) la documentazione informativa precontrattuale e quella contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni;

c) nel caso di offerta fuori sede e nel caso di distribuzione mediante tecniche di comunicazione a distanza, il documento P8.5ALL04TER "allegato 4-ter, Elenco delle regole di comportamento del distributore".

L'informativa precontrattuale:

a) è scritta in un linguaggio e in uno stile chiaro e sintetico, così da facilitare la comprensione delle informazioni in essa contenute. È in ogni caso assicurata la completezza delle informazioni essenziali;

b) è presentata e strutturata in modo tale da essere chiara e di facile lettura; c) ha un carattere di stampa con occhio medio pari almeno a 1,2 mm;

d) se prodotta a colori, non deve essere meno comprensibile nel caso in cui sia stampata o fotocopiata in bianco e nero.

In caso di collaborazione orizzontale, gli obblighi di informativa previsti dal presente Regolamento sono adempiuti dall'intermediario che entra in contatto con il contraente.

Le informative sono comunicate e consegnate al contraente:

- in formato cartaceo
- in formato elettronico
- tramite sito internet

in base alla scelta effettuata dal contraente mediante documentazione predisposta dalla singola impresa di assicurazione o, ove assente, direttamente sul documento P8.5ALL2 "Scheda cliente".

In caso di consegna elettronica o tramite sito internet, anche le attività al punto 6.8-6-11 analisi esigenze e 6.16 vendita con consulenza devono essere svolte con le stesse modalità informatiche.

La scelta della modalità di comunicazione può essere riferita ad un singolo contratto o riguardo a tutti gli eventuali successivi contratti stipulati con l'agenzia.

Qualora il contraente abbia scelto di comunicare tramite posta elettronica, il distributore conserva traccia anche dell'indicazione relativa all'indirizzo dallo stesso fornito e dei relativi aggiornamenti.

La comunicazione con cui è inviata la documentazione in formato elettronico fa riferimento alla scelta effettuata dal contraente e contiene l'informazione che la modalità di comunicazione prescelta può essere modificata in ogni momento.

In ogni caso, la scelta non autorizza l'invio di materiale promozionale, pubblicitario o di altre comunicazioni commerciali.

Le informative precontrattuali possono essere fornite anche tramite un sito internet rispettando i seguenti requisiti:

- a) la fornitura delle informazioni è appropriata rispetto alle modalità di distribuzione del prodotto assicurativo;
  - b) il contraente ha acconsentito alla fornitura delle informazioni tramite sito Internet;
  - c) il contraente è stato informato mediante comunicazione telematica dell'indirizzo del sito Internet e del punto del sito Internet in cui possono essere reperite le informazioni;
  - d) è garantito che le informazioni rimangano accessibili sul sito Internet per tutta la durata del contratto.
- Il distributore è in ogni caso responsabile della veridicità, dell'aggiornamento e del contenuto della pubblicazione effettuata in una pagina web diversa dal proprio sito internet.

Al fine di dimostrare l'adempimento degli obblighi formativi, l'agenzia conserva:

- in caso di comunicazione cartacea, una dichiarazione sottoscritta dal contraente P8.5ALL05 "Dichiarazione avvenuta consegna documentazione", da inserire qualora non presente in polizza.
- in caso di comunicazione digitale, la prova di aver correttamente inviato all'indirizzo di posta elettronica indicato dal medesimo la documentazione, mediante conservazione email.
- la comunicazione di cui al punto c) precedente.

Sono esclusi dall'applicazione del presente articolo i distributori che operano nei grandi rischi qualora nei confronti dell'assicurato ricorrano le condizioni di cui all'articolo 1, comma 1, lettera r), del Codice.

## 6.7 Remunerazioni e incentivi

### Remunerazioni (art. 57)

Le informazioni concernenti il compenso percepito con riferimento al contratto distribuito sono comunicate al contraente dall'intermediario che distribuisce il contratto nell'informativa allegato 4 e 4bis prima della conclusione del contratto.

L'informativa sulle remunerazioni deve essere consegnata nuovamente ogni qual volta il contraente effettui pagamenti diversi dai premi in corso e dai pagamenti programmati già previsti nel contratto concluso; per praticità, è possibile riconsegnare l'allegato 4 o 4 bis comprendente le informazioni sulle remunerazioni.

Nel caso di collaborazioni orizzontali o con intermediari iscritti nella sezione E del Registro, l'informazione è complessivamente relativa ai compensi percepiti dagli intermediari coinvolti nella distribuzione del prodotto assicurativo.

Resta fermo quanto previsto in materia di trasparenza delle provvigioni dall'articolo 131 del Codice e relative disposizioni di attuazione e dall'articolo 28 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, e successive modifiche e integrazioni recepite nella procedura PRO 8.2.

### Incentivi

In coerenza con le politiche di remunerazione, gli incentivi corrisposti o percepiti non devono avere ripercussioni negative sulla qualità del servizio offerto ai clienti.

A tal fine:

- gli incentivi *percepiti* dall'impresa sono valutati coerenti dall'impresa stessa, seguendo le politiche di remunerazione indicate nelle schede tecniche di prodotto POG.
- gli incentivi *corrisposti* alla rete agenziale sono stabiliti e dichiarati coerenti con le politiche di remunerazione indicate dal produttore nelle schede tecniche POG in fase di sottoscrizione del rapporto di collaborazione.

## 6.8 Analizzare le esigenze e richieste del contraente (art. 58 commi 1-3)

L'analisi delle esigenze e delle richieste del contraente è svolta tramite i questionari dell'impresa di assicurazione con le procedure informatiche predisposte, che guidano l'addetto nella fase precontrattuale di acquisizione dal contraente delle informazioni utili e pertinenti in relazione alla tipologia di contratto offerto.

Tramite i questionari di compagnia, i distributori chiedono notizie sulle caratteristiche personali e sulle esigenze assicurative o previdenziali del contraente o dell'assicurato, che includono, ove pertinenti, specifici riferimenti all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura e durata, anche tenendo conto di eventuali coperture assicurative già in essere, del tipo di rischio, delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto.

Ove non presenti i questionari dell'impresa o non ritenuti adeguati, l'agenzia predispone un proprio questionario:

P8.5ALL20 "Analisi delle esigenze e delle richieste del contraente" parte I

in coerenza con le schede tecniche POG del produttore, identificando le informazioni da richiedere al contraente al fine di valutare l'appartenenza ai mercati di riferimento positivo e negativo.

## **6.9 Acquisizione documenti e ulteriori attività (art.68)**

In fase di predisposizione contrattuale, devono essere acquisite tutte le informazioni e la documentazione prevista dalle imprese, in particolare:

*Documentazione per polizze RC auto:*

- Libretto di circolazione
- Certificato di proprietà

*Documentazione per polizze vita:*

Adeguate verifica della clientela e ogni altra documentazione richiesta dal produttore, anche in termini di identificazione.

Al fine di ridurre gli oneri a carico dei contraenti e degli aderenti, adottano modalità di gestione della documentazione idonee ad evitare che venga richiesta, in fase di assunzione di nuovi contratti o gestione dei sinistri, documentazione non necessaria o di cui già dispongano, avendola acquisita in occasione di precedenti rapporti con il medesimo contraente, e che risulti ancora in corso di validità.

## **6.10 Identificare il prodotto più idoneo / offerta dei contratti di assicurazione (art. 55)**

L'agenzia procede, sulla base delle esigenze espresse, a individuare il prodotto più idoneo.

Nell'offerta e nella gestione dei contratti di assicurazione, sono osservate le disposizioni in materia di **conflitti di interesse**, recepite anche all'interno del documento REG "Regolamento aziendale".

Nel documento:

VR-C "Valutazione rischio conflitti di interesse"

sono identificate le situazioni di conflitto di interesse, i controlli adottati e le azioni per ridurre il rischio.

## **6.11 Valutare l'appartenenza al mercato di riferimento / valutazione delle richieste ed esigenze del contraente (art. 58 comma 4)**

I distributori sono tenuti a proporre contratti coerenti con le richieste ed esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato.

Sulla base delle informazioni raccolte, i distributori, tenuto conto della tipologia di contraente e della natura e complessità del prodotto offerto, forniscono al contraente medesimo, in forma chiara e comprensibile, informazioni oggettive sul prodotto, illustrandone le caratteristiche, la durata, i costi, i limiti della copertura ed ogni altro elemento utile a consentirgli di prendere una decisione informata.

Il contraente fornisce dichiarazione di aver ricevuto tali informazioni direttamente nello stampato di polizza. Ove assente o non giudicato soddisfacente, il contraente fornisce tale dichiarazione nel documento di agenzia:

P8.5ALL20 "Analisi delle esigenze e delle richieste del contraente" parte II

Identificata l'impresa di assicurazione ed il prodotto più idoneo, l'agenzia procede a seguire le istruzioni predisposte dall'impresa di assicurazione/produttore:

- svolgendo l'inserimento delle informazioni richieste per identificare il profilo del contraente,
- verificando che, sulla base di tali informazioni, l'algoritmo informatico che definisce i requisiti del prodotto determini automaticamente una valutazione di coerenza del prodotto assicurativo,
- distribuendo il prodotto solo se l'esito è coerente/ appartiene al mercato di riferimento positivo.

La documentazione informatica prodotta dall'impresa tramite i sistemi informatici messi a disposizione produce, prima della sottoscrizione del contratto, qualora il prodotto venga valutato coerente, la dichiarazione del contraente di aver ricevuto dall'agenzia l'informazione che il prodotto è coerente con le richieste ed esigenze del contraente o dell'assicurato. (art. 4-bis art. 58 Reg. IVASS 40/18).

Qualora l'intermediario, nonostante la valutazione di non coerenza o non appartenenza al mercato di riferimento

positivo, volesse comunque procedere alla distribuzione, deve:

- verificare la non appartenenza al mercato di riferimento negativo,
- comunicare la distribuzione fuori mercato all'impresa di assicurazioni,
- valutare, mediante consulenza, l'adeguatezza.

Tali attività sono evidenziate nel documento:

*P8.5ALL20 "Analisi delle esigenze e delle richieste del contraente" parte II*

Non è più possibile sottoscrivere una polizza qualora il contraente si rifiuti a compilare il questionario o la valutazione è non coerente/non adeguato.

In caso di collaborazione orizzontale, la valutazione della coerenza è svolta dall'intermediario proponente.

Le disposizioni in materia di analisi esigenze e valutazione coerenza non si applicano in caso di grandi rischi.

## **6.12 Sottoscrizione documentazione (art. 62)**

L'agenzia favorisce l'utilizzo da parte dei contraenti della tecnologia di firma elettronica avanzata, di firma elettronica qualificata e di firma digitale per la sottoscrizione della documentazione relativa al contratto di assicurazione.

La polizza può essere formata come documento informatico sottoscritto con firma elettronica avanzata, con firma elettronica qualificata o con firma digitale, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia sulla base della tecnologia messa a disposizione della singola impresa mandante.

## **6.13 Documentazione da consegnare ai contraenti**

L'agenzia rilascia al contraente, oltre alla documentazione precontrattuale e contrattuale, copia del contratto e di ogni altro atto o documento la cui redazione è prevista dalla presente procedura.

La comunicazione con cui è inviata la documentazione in formato elettronico fa riferimento alla scelta effettuata dal contraente e contiene l'informazione che la modalità di comunicazione prescelta può essere modificata in ogni momento.

## **6.14 Incasso premi**

Modalità di incasso (art. 54 comma 5,6,7)

È ammesso ricevere dal contraente, a titolo di pagamento dei premi assicurativi:

a) assegni bancari, postali o circolari, muniti della clausola di non trasferibilità, intestati o girati all'impresa per conto della quale operano o a quella di cui sono distribuiti i contratti, oppure all'intermediario, espressamente in tale qualità;

b) ordini di bonifico, altri mezzi di pagamento bancario o postale, mezzi di pagamento elettronico, anche on-line, che abbiano quale beneficiario uno dei soggetti indicati alla precedente lettera a).

Sono stati inoltre previsti senza oneri a carico dei contraenti, l'uso di strumenti di pagamento elettronici, anche nella forma on-line, per corrispondere i premi assicurativi.

A tutto il personale agenziale è fatto divieto di ricevere denaro contante a titolo di pagamento di premi relativi a contratti di assicurazione sulla vita, di cui all'articolo 2, comma 1, del Codice. Per i contratti di assicurazione contro i danni, di cui all'articolo 2, comma 3, del Codice, il divieto riguarda i premi di importo superiore a euro 750 annui per ciascun contratto. Il divieto non opera per le coperture del ramo responsabilità civile auto e per le relative garanzie accessorie, se ed in quanto riferite allo stesso veicolo assicurato per la responsabilità civile auto.

Le istruzioni sulla modalità di incasso dei premi sono indicate nell'allegato 3, appeso in agenzia e inserite all'interno dei corsi di formazione per gli addetti all'attività di distribuzione assicurativa.

Le modalità di incasso sono stabilite dalle singole imprese di assicurazione e prevedono, in particolare:

- Fogli cassa, con allegate fotocopie assegni e tracciabilità dei bonifici effettuati, indicanti data di incasso.

Obblighi di separazione patrimoniale (art. 63)

L'agenzia ha provveduto ad aprire un conto corrente (conto premi) conforme all'art. 117 del Codice in materia di obblighi di separazione patrimoniale, per i premi assicurativi versati all'agenzia e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, costituente patrimonio autonomo e separato rispetto a quello dell'agenzia. Il conto premi è stato intestato con la dicitura "... intermediario assicurativo art. 117" per i conti premi plurimandatari

e con la dicitura "... agente *compagnia*" per i conti premi monomandatari. Ove previsto, il conto premi può anche essere intestato direttamente all'impresa.

Il numero dei conti separati aperti deve essere scelto al fine di garantire, anche in sede di procedimenti esecutivi, l'attribuzione delle somme alle singole imprese proponenti e ai rispettivi assicurati.

L'elenco dei conti correnti bancari o postali è indicato nell'allegato:

#### P8.5ALL30 "Elenco conti premi"

Il versamento avviene con immediatezza e comunque non oltre i dieci giorni successivi a quello in cui i premi sono stati ricevuti. Il versamento può essere effettuato al netto delle provvigioni spettanti agli intermediari nel caso in cui tale modalità sia consentita dalle imprese proponenti.

Agli intermediari non sono consentiti versamenti temporanei dei premi e delle somme destinate ai risarcimenti o ad altre prestazioni assicurative dovute dalle imprese nei conti correnti diversi dal conto corrente separato.

Gli intermediari rimettono all'impresa le somme percepite a titolo di premi secondo le indicazioni ed istruzioni dalla stessa impartite

#### Fidejussione bancaria (art.64)

Il conto separato può essere sostituito da una fidejussione bancaria con una capacità finanziaria pari al quattro per cento dei premi incassati, con un minimo previsto dalla normativa europea. A tal fine, i premi sono considerati al netto degli oneri fiscali.

La fideiussione bancaria stipulata dagli intermediari iscritti nelle sezioni A, B, D o F deve prevedere l'operatività della garanzia a prima richiesta e deve assicurare il mantenimento costante delle caratteristiche indicate.

Ai fini del rilascio della fideiussione è preso a riferimento l'ammontare dei premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della stipulazione.

In caso di più incarichi di distribuzione o accordi di libera collaborazione, per determinare l'importo della fideiussione bancaria, il quattro per cento dei premi incassati previsto dal comma 1 è calcolato sul monte premi netto, complessivamente incassato dall'intermediario, indipendentemente dalla quota afferente ai singoli accordi, risultante al 31 dicembre dell'anno precedente. Annualmente, l'agenzia provvede a verificare la coerenza della fideiussione con i premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della stipulazione o rinnovo.

Nel fascicolo Compliance, a cura dell'agenzia deve essere opportunamente documentata:

- Elenco dei conti correnti separati o postali, allegando, per ogni conto, fotocopia dell'intestazione del conto e dichiarazione da parte della banca/posta che il conto è conforme all'art.117 del Codice.

o, in alternativa:

- Testo della fideiussione, riportante l'importo per ogni impresa e attestato versamento annuale, nonché verifica annuale coerenza importo fideiussione con i premi incassati anno precedente.

#### Incasso premi per i collaboratori

I collaboratori possono incassare i premi nelle seguenti modalità:

- Versamento all'agenzia,
- Versamento su conto dell'agenzia con delega al versamento,
- Versamento su conto separato intestato al collaboratore.

La modalità autorizzata è quella indicata nel relativo mandato di collaborazione.

Il collaboratore non può sostituire gli obblighi in materia di separazione patrimoniale con una fidejussione.

## **6.15 Rinnovi**

Ogni mese sono stampate i rinnovi di polizza e consegnati agli addetti interessati.

I rinnovi non quietanzati sono riconsegnati in agenzia.

## **6.16 Vendita con consulenza (art. 59)**

In caso di vendita con consulenza, l'agenzia:

- Fornisce nella fase di Gestione Cliente l'incarico di consulenza nel documento P8.5ALL02BIS "Scheda Cliente con consulenza".

- Inserisce nel documento P8.5ALL04BIS "Informazioni sul prodotto d'investimento assicurativo" i requisiti aggiuntivi in materia di altri compensi oltre le provvigioni.

- Fornisce al contraente il documento P8.5ALL40 "raccomandazione personalizzata" prima della conclusione

del contratto, contenente i motivi per cui il contratto offerto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste ed esigenze del contraente medesimo. Non occorre la sottoscrizione del contraente.

Se la consulenza è basata su una analisi imparziale e personale ai sensi dell'articolo 119-ter, comma 4, del Codice, l'intermediario assicurativo fonda tale consulenza sull'analisi di un numero sufficiente di contratti e di fornitori disponibili sul mercato, che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo più adeguato a soddisfare le esigenze del contraente.

## **6.17 Vendita tramite altre collaborazioni**

### Broker

In caso di rapporti di collaborazione con i broker, l'agenzia provvede a stipulare un accordo broker.

Se il rapporto di collaborazione non viene ratificato dall'impresa con autorizzazione all'incasso dei premi ai sensi dell'articolo 118 del Codice, questo si configura come rapporto di collaborazione orizzontale.

L'elenco dei broker è inglobato nel documento: P8.5ALL50 "Elenco rapporti di collaborazione".

Annualmente, l'agenzia provvede a richiedere ai broker l'autocertificazione sui requisiti di onorabilità.

Al fine di garantire una corretta distribuzione dei prodotti assicurativi, anche per i broker viene chiesto di compilare i questionari di compagnia predisposti.

### Collaborazioni orizzontali con altri intermediari (A, B, D)

La collaborazione orizzontale è formalizzata in un accordo scritto tra gli intermediari.

Il documento:

#### P8.5ALL50 "Elenco rapporti di collaborazione"

riporta i rapporti di collaborazione sottoscritti dall'agenzia.

Il rapporto di collaborazione orizzontale deve rispettare i seguenti requisiti:

- a) le informazioni relative alla percezione di tutte le remunerazioni, per le quali è prevista la comunicazione prima della sottoscrizione del contratto, sono trasmesse al cliente nell'allegato 4 o 4-bis.
- b) le informazioni sui costi e gli oneri connessi all'attività di distribuzione devono essere comunicati all'impresa di assicurazione, al fine di permetterle di adempiere a quanto previsto dal Reg. IVASS 41/18 in materia di comunicazioni obbligatorie.
- c) viene richiamato rispetto di quanto previsto dalle disposizioni regolamentari IVASS in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi.
- d) viene richiamato il rispetto dell'obbligo di inserimento negli allegati 4 e 4bis della corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività è svolta in collaborazione tra più intermediari, di cui è indicata l'identità, la sezione di appartenenza e il ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata.

La sottoscrizione dell'accordo di collaborazione orizzontale deve essere comunicata dall'agenzia alle imprese mandanti, nei termini e modi da queste ultime predisposti.

Nell'informativa precontrattuale viene inoltre comunicato che gli intermediari assicurativi che svolgono attività di intermediazione in collaborazione tra di loro rispondono in solido per gli eventuali danni sofferti dal cliente a cagione dello svolgimento di tale attività, salve le reciproche rivalse nei loro rapporti interni.

### Segnalatori

In caso di utilizzo di segnalatori, nell'accordo di segnalazione viene indicato il divieto di svolgere qualunque attività possa essere identificata come "distribuzione assicurativa".

## **6.18 Contratti in forma collettiva (art. 66)**

Nei contratti in forma collettiva in cui gli aderenti sostengono in tutto o in parte, direttamente o indirettamente, l'onere del pagamento dei premi, il documento:

#### P8.5ALL60 "Modulo di adesione"

per l'aderente comprende le seguenti disposizioni:

- informativa sui conflitti di interesse e informativa sulle remunerazioni (o, in alternativa, consegna all'allegato 4 o 4bis comprendente tali informative),

- consegna della documentazione informativa precontrattuale e quella contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni,
- valutazione delle richieste ed esigenze del contraente.

In caso di vendita con consulenza, vanno rispettate le indicazioni previste.

Gli obblighi di cui al presente comma sono adempiuti dal distributore, anche attraverso la collaborazione del contraente, fermo il dovere di vigilanza sull'operato di quest'ultimo di cui è responsabile. La consegna agli aderenti della documentazione precontrattuale e contrattuale è effettuata con le modalità scelte dal contraente ai sensi dell'articolo 120-quater del Codice.

Con riferimento ai contratti in forma collettiva che prevedono un'assicurazione accessoria ad un prodotto o servizio e l'importo dei premi complessivamente dovuti per la copertura, indipendentemente dalle modalità di rateazione, non sia superiore a 100 euro, il distributore consegna anche all'aderente, con le modalità di cui al comma 1, la documentazione di cui all'articolo 185, commi 1 e 2, del Codice e relative disposizioni di attuazione.

Nei contratti in forma collettiva, gli assicurati che non sostengono, neppure in parte, l'onere del pagamento del premio, ricevono l'informativa contrattuale con le modalità di cui all'articolo 9, comma 3, lettere b) e c), del Regolamento IVASS in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi.

## **6.19 Vendita a distanza (art. 59 e art. 81)**

L'agenzia non effettua vendita a distanza.

L'agenzia non colloca prodotti assicurativi mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Qualora l'agenzia dovesse collocare prodotti assicurativi tramite internet, deve rendere disponibili sul proprio sito le informazioni relative a:

- a) le diverse fasi da seguire per la conclusione del contratto;
- b) i mezzi tecnici e le modalità per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima della conclusione del contratto.

Immediatamente prima che il contraente concluda la fase che determina il perfezionamento del contratto, il distributore lo avvisa delle conseguenze che tale operazione comporta.

## **6.20 Vendita abbinata (art. 59-bis)**

I distributori che propongono prodotti assicurativi insieme a un prodotto o servizio diverso da un'assicurazione, come parte di un pacchetto o dello stesso accordo, forniscono al contraente, anche avvalendosi dei documenti precontrattuali di cui al Regolamento IVASS n. 41 del 2018, la descrizione adeguata delle diverse componenti dell'accordo o del pacchetto e l'evidenza separata dei costi e degli oneri di ciascun componente, nonché del modo in cui la sua composizione modifica i rischi o la copertura assicurativa.

In caso di distribuzione con consulenza di un prodotto assicurativo come parte di un pacchetto o dello stesso accordo, i distributori assicurano che l'intero pacchetto o accordo sia adeguato alle esigenze del cliente. In caso di distribuzione di prodotti di investimento assicurativi e le esigenze assicurative del cliente e l'appropriatezza del pacchetto di servizi o prodotti nel suo insieme.

## **6.21 Partecipazione a gare pubbliche**

L'agenzia partecipa alle gare pubbliche secondo le modalità definite dal bando, seguendo, in particolare, le relative istruzioni in merito a:

- modalità di recapito dell'offerta
- contenuto del plico
- modalità di svolgimento della gara.

## **6.22 Gestione sinistri**

I sinistri sono gestiti seguendo la procedura dell'impresa interessata, sui sistemi informatici messi a disposizione.

Particolare attenzione viene posta sulla data di caricamento del sinistro entro i termini stabiliti e sulle modalità di coordinamento con il liquidatore dell'impresa.



## 6.23 Conservazione della documentazione (art. 67)

I distributori conservano, per la durata del rapporto ovvero per altro termine maggiore previsto dalla legge e, in ogni caso, per almeno cinque anni dalla cessazione del rapporto, la documentazione concernente:

- a) i conferimenti degli incarichi, gli accordi aventi ad oggetto lo svolgimento dell'attività di distribuzione ed eventuali procure;
- b) i contratti conclusi per il loro tramite e la documentazione ad essi relativa nonché la prova delle attività svolte per il tramite del contraente ai sensi dell'articolo 66; 46
- c) le proposte di assicurazione e gli altri documenti sottoscritti dai contraenti;
- d) la formazione professionale e l'aggiornamento professionale di cui alla Parte IV, inclusa l'eventuale documentazione attestante la sussistenza delle cause di sospensione degli obblighi di aggiornamento professionale previste dall'articolo 89, comma 6;
- e) l'evidenza dei soggetti che svolgono attività di distribuzione nell'ambito della loro organizzazione ed ai quali si estende la copertura assicurativa di cui agli articoli 11 e 15;
- f) limitatamente alle imprese, la documentazione di cui all'articolo 114-bis, comma 2, del Codice;
- g) l'iscrizione nella sezione E dei soggetti di cui si avvalgono e l'aggiornamento professionale effettuato dagli stessi, la documentazione relativa agli accertamenti svolti ai sensi dell'articolo 48 con riguardo agli addetti operanti all'interno dei locali, nonché l'eventuale documentazione attestante la sussistenza delle cause di sospensione previste dall'articolo 89, comma 6;
- g-bis) la documentazione relativa agli adempimenti di cui all'articolo 30-decies del Codice e relative disposizioni di attuazione.

In caso di cessazione dell'incarico di distribuzione, l'obbligo di conservare la documentazione di cui al comma 1, lettere b) e c), viene meno con la riconsegna all'impresa della documentazione stessa.

La documentazione di cui ai commi 1 e 3 può essere archiviata e conservata anche mediante supporti magnetici, microfilmature, supporti ottici o digitali, o in altra forma tecnica equivalente, nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni.

Le procedure e le modalità di archiviazione e conservazione adottate devono essere idonee a garantire l'ordinata tenuta e gestione della documentazione di cui al comma 1.

## 7. Meccanismo di distribuzione dei prodotti IBIPs

Per la distribuzione dei prodotti IBIPs si riportano di seguito le modifiche rispetto a quanto previsto per la distribuzione dei prodotti rami danni e vita di cui al paragrafo 6.

*Punto 6.3: Promozione di prodotti assicurativi*

La procedura PRO 8.2 "Promozione e trasparenza" prevede che la promozione dei prodotti IBIPs non è svolta in autonomia dall'agenzia, ma sono seguite le specifiche promozionali stabilite dall'impresa mandante.

*Punto 6.6: Informativa precontrattuale e contrattuale*

- in fase precontrattuale:

in luogo dell'allegato 4 deve essere consegnato il documento P8.5ALL4BIS allegato 4 bis, informazioni sulla distribuzione dei prodotti IBIPs contenente notizie sul modello di distribuzione adottato, sulle remunerazioni percepite, sull'attività di distribuzione e sulla consulenza fornita al cliente

- in fase contrattuale:

al fine di adempiere a tutti gli obblighi informativi riguardanti una descrizione generale della natura dei contratti e dei sottostanti, dei costi e oneri connessi e dei rischi sottesi, intesi come possibilità di insolvenza dell'emittente dei sottostanti, bail-in, volatilità del prezzo, il distributore deve alternativamente consegnare il KID o il DIP aggiuntivo IBIP.

*Punto 6.7: Analizzare le esigenze e richieste del contraente*

Al fine di analizzare le esigenze e le richieste del contraente, per la distribuzione dei prodotti IBIPs l'agenzia ritiene necessario utilizzare esclusivamente il questionario dell'impresa, comprendente le seguenti informazioni in merito:

- all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione assicurativa e alle sue aspettative in relazione alla sottoscrizione del contratto, in termini di copertura e durata, anche tenendo conto di eventuali coperture assicurative già in essere, del tipo di rischio, delle caratteristiche e della complessità del contratto offerto;
- alle conoscenze ed esperienze necessarie nell'ambito di investimento rilevante per il tipo specifico di prodotto raccomandato;
- alla sua situazione finanziaria, inclusa la capacità di sostenere perdite;
- agli obiettivi di investimento del contraente o potenziale contraente, inclusa la tolleranza di rischio.

*Punto 6.10: Valutare l'appartenenza al mercato di riferimento / valutazione delle richieste ed esigenze del contraente*

Per la distribuzione di prodotti IBIPs l'agenzia effettua la valutazione di coerenza e adeguatezza del prodotto alle esigenze e richieste del cliente avvalendosi esclusivamente degli algoritmi informatici presenti nei sistemi informatici messi a disposizione delle imprese.

Salvo che si tratti di prodotti d'investimento assicurativi non complessi, l'addetto:

- se ritiene che il prodotto non sia coerente con le richieste ed esigenze del cliente,
  - se ritiene che non sia adeguato alle caratteristiche del contraente,
  - se non ottengono dal contraente le informazioni previste per valutare l'adeguatezza,
- si deve astenere dalla distribuzione anche in caso di iniziativa contrattuale proveniente dal cliente, dandone evidenza in apposita dichiarazione con modulistica messa a disposizione dall'impresa stessa. La dichiarazione può essere trasmessa tramite mezzi di comunicazione a distanza a condizione che il cliente accetti tale circostanza.

Nel caso di prodotti di investimento assicurativi non complessi, se il prodotto non è ritenuto adeguato, l'addetto dà evidenza di tale circostanza in apposita dichiarazione messa a disposizione dall'impresa di assicurazione.

*Punto 6.15: Vendita con consulenza*

La vendita di prodotti IBIPs prevede sempre l'obbligo di prestare consulenza non necessariamente remunerata, ad eccezione del caso in cui si vendano prodotti non complessi, così come definiti dall'Art. 16 del Reg. UE 2017/2359.

Le imprese di assicurazione comunicano l'elenco dei prodotti per i quali sussiste l'obbligo di effettuare consulenza.

Occorre quindi applicare sempre quanto indicato al punto 6.15.

*Punto 6.21 Incentivi*

L'agenzia ha predisposto il documento *REG "Regolamento aziendale"*, di cui hanno preso visione tutti gli addetti alla distribuzione, in cui si stabiliscono le condizioni di ammissibilità degli incentivi.

L'agenzia comunica al cliente l'importo degli incentivi nella sezione III del documento P8.5ALL4BIS allegato 4 bis, informazioni sulla distribuzione dei prodotti IBIPs; qualora presenti, l'agenzia comunica nel medesimo documento gli schemi di incentivazione previsti in fase di distribuzione del prodotto.

Inoltre, l'agenzia tiene evidenza del fatto che i compensi, le commissioni o i benefici non monetari pagati o ricevuti sono concepiti per migliorare la qualità dell'attività di distribuzione assicurativa e registra il modo in cui i compensi, commissioni e benefici non monetari migliorano la qualità dell'attività di distribuzione prestate ai contraenti. A tal fine, l'agenzia consegna in fase contrattuale il KID; in alternativa, se l'agenzia in fase contrattuale consegna il DIP aggiuntivo IBIP, deve consegnare anche il documento predisposto dell'impresa per tener (coerentemente con quanto previsto dalla nuova informativa precontrattuale le imprese daranno l'indicazione di consegnare il KID).

Gli intermediari che forniscono consulenza su base indipendente, la quale prevede la valutazione di una congrua gamma di strumenti finanziari disponibili sul mercato tale da garantire la soddisfazione degli obiettivi di investimento del cliente, accettano solamente benefici non monetari di minore entità tali da non incidere sul proprio comportamento che riguardano:

- le informazioni o la documentazione relativa ad un prodotto o ad uno specifico contraente;
- il materiale scritto da terzi e commissionato dal produttore;
- partecipazioni ad incontri formativi riguardanti i prodotti di investimento o la consulenza su base indipendente e contestuale ospitalità minima;

Rimangono in ogni caso inammissibili i benefici monetari, i quali, se ricevuti, devono essere restituite secondo le modalità stabilite dall'impresa di assicurazione.

Gli intermediari dovranno conformarsi integralmente a tali disposizioni entro il 31 marzo 2022.

## 8. Sistema di controllo interno

Il documento:

*POG-ALL2 "Piano Controlli POG"*

Identifica i presidi di controllo interno adottati al fine di verificare il rispetto della normativa e la correttezza del meccanismo di distribuzione.

## 9. Analisi dei rischi

Il documento:

*POG-ALL3 "Analisi dei rischi POG"*

identifica le criticità emerse e valutate le azioni per ridurre i rischi.

## 10. Documenti di registrazione

Il documento:

*POG- ALL1 "Elenco documenti di registrazione POG"*

definisce i documenti comprovanti l'adempimento da parte dell'agenzia ai requisiti POG, richiesti in fase ispettiva. I controlli effettuati dall'addetto sono svolti in autocontrollo.

E' possibile in alternativa prevedere:

- 1) Check "OK" su cartellina polizza con data e firma indicante la conformità all'esito positivo dei controlli.
- 2) Compilazione documento P8.5ALL80 "Scheda controllo POG" indicante l'esito di ogni singolo controllo.

## 11. Allegati

Allegato 1: Elenco documenti di registrazione POG

Allegato 2: Piano Controlli POG

Allegato 3: Analisi dei rischi POG

## 12. Riservatezza

**Il presente documento è stato elaborato dalla società K Partners srl in qualità di consulente Compliance dell'agenzia assicurativa ed è protetto dalle leggi in materia di diritto d'autore. L'uso di tale documento deve intendersi esclusivamente interno. Qualunque riproduzione totale o parziale dei contenuti di tale documento, e dei documenti allegati ivi richiamati, senza autorizzazione scritta, soprattutto per finalità commerciali, è espressamente vietata e perseguita a norma di legge.**