



Policy generale del Distributore

Indice

POLICY GENERALE DEL DISTRIBUTORE	Pagina	3
Premessa introduttiva	Pagina	3
Contesto normativo UE in cui viene previsto l'obbligo per gli intermediari di dotarsi di una policy distributiva	Pagina	3
Definizioni	Pagina	3
Finalità	Pagina	4
Presidio per il controllo delle procedure di distribuzione	Pagina	4
Procedure e protocolli gestionali	Pagina	4
1. ADOZIONE, REVISIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA	Pagina	5
1.1 Adozione	Pagina	5
1.2 Gestione dell'Azienda	Pagina	5
1.3 Obiettivi	Pagina	5
1.4 Approccio al mercato	Pagina	5
1.5 Il rispetto delle norme	Pagina	6
1.6 Approccio e rapporti co la clientela	Pagina	6
1.7 Svolgimento degli incarichi di brokeraggio assicurativo	Pagina	6
1.8 Rapporti di collaborazione	Pagina	6
1.9 Revisione	Pagina	7
1.10 Diffusione	Pagina	7
2. ASSETTO ORGANIZZATIVO	Pagina	7
3. PRINCIPI E REGOLE COMPORTAMENTALI	Pagina	9
3.1 Missione e valori dell'attività di distribuzione del Broker	Pagina	9
3.2 Fase precontrattuale	Pagina	9
3.3 Valutazione del bisogno assicurativo	Pagina	9
3.4 Vendita con consulenza	Pagina	10
3.5 Linee guida	Pagina	11
3.6 Ruolo e compiti del Responsabile dell'attività Distributiva	Pagina	11
3.7 Conflitti di interesse	Pagina	12
3.8 Obblighi in materia di P.O.G.	Pagina	13
3.9 Obblighi del Manufacturer de Facto	Pagina	14
4. PROCEDURE E PROTOCOLLI GESTIONALI	Pagina	15
5. CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	Pagina	15
Allegati	Pagina	16

POLICY GENERALE DEL DISTRIBUTORE

Premessa Introduttiva

La Presente Policy Generale del Distributore definisce le procedure - adottate dalla Consulenze Assicurative srl, per disciplinare l'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa e riassicurativa, come definita dall' art. 106 del CAP e dall'art. 2, comma 1, lettera q), Regolamento IVASS n. 40 del 2 Agosto 2018.

La presente Policy non si applica alle attività di cui all'articolo 107, comma 3, del Codice.

Il presente Documento di Policy Generale del Distributore descrive inoltre i principali presidi adottati dal Broker al fine di adempiere agli obblighi posti in capo al soggetto Distributore in materia di Product Oversight Governance (P.O.G.), e di conflitto di interessi, dalla normativa contenuta nella nuova Direttiva Europea 2016/97, recepita nel nostro Codice delle Assicurazioni Private, con obbligo di compliance a partire dal 1° Ottobre 2018, tenendo conto della matrice normativa e regolamentare di riferimento.

Contesto normativo UE in cui viene previsto l'obbligo per gli intermediari di dotarsi di una policy distributiva.

Per quanto riguarda i presidi relativi al P.O.G., la normativa di riferimento è la seguente:

In ambito europeo

- IDD – Direttiva n. 2016/97 UE (come modificata dalla Direttiva 2018/411 UE)
- Linee Guida preparatorie in materia di Product Oversight and Governance, di EIOPA del 18/3/2016
- Final Report on Technical Advice on possible Delegated Acts Concerning the Insurance Distribution Directive del 1/2/2017
- Regolamento Delegato n. 2358/2017 UE in materia di governo e controllo del prodotto

In ambito nazionale

- Lettera al mercato IVASS del 4/9/2017
- Artt. 30-decies e 121-bis Codice delle Assicurazioni Private D. Lgs. 209/05 (aggiornato con il Decreto di attuazione della IDD nel nostro ordinamento - D. Lgs. 68/2018)
- Regolamento IVASS n. 45 del 4 Agosto 2020 in materia di governo e controllo del prodotto (c.d. P.O.G. – Product Oversight Governance)

Definizioni

Boker: la Consulenze assicurative srl

C.A.P.: Codice delle Assicurazioni Private (D. Lgs. 209/05)

Collaboratori: vedi Distributore

Collaborazioni orizzontali: le collaborazioni professionali tra iscritti alla sezioni di primo livello del R.U.I. e regolamentate dall'articolo 22, comma 10, D. Leg. 179/2012 convertito in Legge 221/2012

Compagnia: vedi Produttore

Distributore: l'Intermediario iscritto ad una delle sezioni del R.U.I. deputato al collocamento di affari assicurative

Istruzioni Operative: l'insieme delle norme di gestione che dettagliano l'attività della Società

IVASS: l'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni Private

Produttore: la compagnia di assicurazioni che emette il contratto assicurativo

R.U.I.: Registro Unico degli Intermediari gestito dall'Ivass

Finalità

Le finalità del presente documento di Policy Generale del Distributore sono rivolte a: incrementare la qualità e il livello dell'attività di distribuzione; potenziare la compliance; monitorare le attività svolte dalla Consulenze Assicurative srl per il tramite della propria struttura interna e della rete esterna di collaboratori.

La Policy Generale del Distributore descrive e regola alcuni ambiti e funzioni *core* dell'attività distributiva, quali:

- a. la missione e i valori che contraddistinguono l'attività distributiva della società di Brokeraggio;
- b. le linee guida per la strategia distributiva generale cui attenersi;
- c. la definizione del ruolo, dei compiti e delle prerogative dei responsabili dell'attività di distribuzione assicurativa;
- d. le regole applicative dei presidi in materia di conflitti di interessi;
- e. i principi e le metodologie per la analisi dei bisogni della clientela e per la valutazione in concreto della coerenza dei prodotti proposti al singolo cliente;
- f. le procedure in materia di P.O.G. per garantire che i prodotti assicurativi siano distribuiti ai mercati di riferimento, e che la strategia distributiva sia allineata a quella indicata dai Produttori nel processo di governo e controllo P.O.G. in relazione alla distribuzione di ogni singolo prodotto;
- g. i criteri per esercitare l'opzione di distribuzione con o senza consulenza e le modalità di prestazione della consulenza così come prevista e definita dall'art. 119 ter del Codice delle Assicurazioni Private.

Presidio per il controllo delle procedure di distribuzione

Il Consiglio di Amministrazione, ha creato all'interno del proprio organigramma una funzione chiamata Presidio, che si occupa di controllare e gestire le procedure di distribuzione dei prodotti assicurativi e ne verifica la rispondenza alle politiche aziendali nel rispetto dei regolamenti normativi vigenti.

Procedure e protocolli gestionali

Devono essere stilate procedure scritte o protocolli aziendali finalizzati a disciplinare nel dettaglio:

- ✓ la distribuzione dei prodotti assicurativi;
- ✓ il controllo della propria rete;
- ✓ la conservazione della documentazione;
- ✓ la verifica circa la corretta applicazione delle normative vigenti.

Il Presidio avrà il compito di verificare costantemente che tali protocolli o procedure vengano applicati correttamente.

1. Adozione, Revisione e Diffusione della Politica

1.1 Adozione

Nella presente Sezione la Consulenze Assicurative srl, indica la politica che intende attuare: nella gestione dell'azienda, nell'approccio al mercato e alla clientela, nello svolgimento degli incarichi di Brokeraggio assicurativo, nell'instaurazione dei rapporti di collaborazione con altri intermediari iscritti al RUI.

1.2 Gestione dell'Azienda

Il Broker si è dotato di procedure scritte che definiscono, nei dettagli, le operatività legate alla gestione della Società.

1.3 Obiettivi

Obiettivo che il Broker intende perseguire è la piena soddisfazione dei clienti, che dovrà essere raggiunta attraverso:

- ✓ la correttezza comportamentale degli incaricati interni ed esterni che entrano in contatto con i clienti stessi;
- ✓ il rispetto delle regole che presidiano l'attività di intermediazione assicurativa;
- ✓ il rispetto delle regole e delle indicazioni procedurali che il Broker si è dato;
- ✓ un rapporto franco e corretto con le compagnie con le quali il Broker ha rapporti di affari, con agenzie e Broker con i quali il Broker ha instaurato rapporti di collaborazione orizzontale.

1.4 Approccio al mercato

Il mercato di riferimento del Broker sono le P.M.I. ed i Professionisti.

A questi due mercati di riferimento principali, si affianca il mercato retail come mercato complementare a quello principale.

La Consulenze Assicurative srl mette al centro della propria attività la consulenza; intesa, sia come momento prodromico alla gestione e stipula di contratti assicurativi ma, soprattutto, come momento di consulenza pura, avente lo scopo di fornire al cliente una visione ampia delle proprie aree di rischio, della loro valutazione e catalogazione, del loro azzeramento o trasferimento a terzi.

Per tale analisi, il Broker, può avvalersi di programmi informatici di supporto che hanno esclusivamente lo scopo di rendere organiche le relazioni scritte che il Broker fornisce al cliente.

Tale consulenza viene svolta senza il supporto e l'ausilio delle polizze assicurative già in corso preferendo, il Broker, non farsi influenzare dai contratti già esistenti, dalla loro formulazione e dai relativi costi; ciò al fine di garantire al cliente un'analisi imparziale, non influenzata dall'attività svolta da altri intermediari.

L'approccio della Consulenze Assicurative srl, non è mai basata sull'acquisizione del cliente legata unicamente al prezzo del prodotto assicurativo, ma nasce dalla precisa volontà di mettere la consulenza al centro della propria attività.

L'indipendenza della Consulenze Assicurative srl, la pone sempre al fianco del cliente, come suo partner, sia nel momento dell'acquisizione e della gestione di un contratto assicurativo ma, soprattutto, nella fase di istruttoria, trattativa e liquidazione del sinistro.

1.5 Il rispetto delle norme

L'attività di intermediazione è regolamentata da specifiche leggi in materia, di emanazione europea e nazionale, ma anche da norme e regolamenti di secondo livello emanate dall'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS).

La Consulenze Assicurative srl rispetta e fa rispettare dai propri collaboratori le norme vigenti in materia, ivi comprese le norme sulla privacy e sull'antiriciclaggio del denaro.

Ha predisposto a tale scopo precise disposizioni e regolamenti interni che vengono periodicamente revisionati.

1.6 Approccio e rapporti con la clientela

L'approccio con la nuova clientela può avvenire o per "referenza" di clientela già esistente o per "richiesta spontanea" del mercato.

Tale "richiesta spontanea" deriva essenzialmente dalla presenza del Broker sui social, con la creazione di messaggi, video, pubblicazione di newsletter, pubblicazione di e-book che hanno lo scopo di far conoscere la società, le sue caratteristiche, la sua mission, le modalità operative.

I contatti generati in tale contesto vedono poi un "consulente" del Broker, prendere contatti con il potenziale cliente per proporre i propri servizi di consulenza.

1.7 Svolgimento degli incarichi di Brokeraggio assicurativo

In occasione del primo contatto, al potenziale cliente vengono sottoposti per la firma, o per presa visione, alcuni documenti:

- ✓ l'informativa privacy;
- ✓ i modelli di informativa precontrattuale
- ✓ il mandato di Brokeraggio che può essere "in esclusiva" o per "singolo affare". La durata del mandato di Brokeraggio è annuale e tacitamente rinnovabile in assenza di disdetta.

1.8 Rapporti di collaborazione

La Consulenze Assicurative srl ha attivato numerosi rapporti di "collaborazione orizzontale" che la vedono, a seconda dei casi, essere soggetto Proponente o soggetto Emittente.

I rapporti di "collaborazione orizzontale" sono tutti formalizzati e regolamentati come richiesto dall'art. 42 del Regolamento IVASS n. 40/2020.

Se soggetto Emittente, il Broker fornisce al soggetto Proponente linee guida chiare sulle metodologie operative in ordine alla richiesta di preventivi, polizze, alla messa in copertura delle stesse, al pagamento dei premi.

Inoltre, fornisce tutte le informazioni previste in ordine alle compagnie con le quali intrattiene rapporti di affari, alle provvigioni percepite, ai costi, agli eventuali conflitti di interesse, alla propria politica P.O.G., alle schede prodotto e quant'altro previsto per il corretto svolgimento dell'attività di intermediazione.

1.9 Revisione

I vari aspetti inerenti alla gestione della Policy Generale del Distributore e della relativa Compliance devono essere riesaminati ed aggiornati periodicamente (almeno con cadenza annuale).

Il Responsabile delle Distribuzione periodicamente, sulla base delle informazioni acquisite dai Produttori, dagli addetti alle vendite, dal mercato, sulla base di modifiche della normativa vigente in materia o ogni qualvolta lo ritenga opportuno e necessario, procede alla revisione delle procedure, del P.O.G., delle schede prodotto, delle regole di comportamento e di tutto quanto attiene al presente documento ed alla corretta gestione dei rapporti interni ed esterni della Consulenze Assicurative srl.

Nel corso della revisione dei processi e dei prodotti, il Responsabile della Distribuzione, potrà assumere decisioni in merito:

- ✓ ai tempi e modi di intervento per la revisione della politica assuntiva;
- ✓ alla revisione periodica dei meccanismi di distribuzione finalizzati ad ottenere dalle Imprese e dai Produttori in genere le informazioni relative al prodotto;
- ✓ alla necessità di comprendere le caratteristiche e il mercato di riferimento dei singoli prodotti;
- ✓ alla necessità di verificare che il prodotto venga collocato al corretto target di clientela nel rispetto delle indicazioni fornite dai soggetti che hanno prodotto la specifica polizza;
- ✓ alla valutazione e gestione di situazioni di conflitti di interesse.

A tale scopo potrà richiedere ai propri Distributori documenti, precisazioni, dichiarazioni e/o potrà svolgere azioni di verifica ispettiva presso la clientela con l'obiettivo di verificare il corretto comportamento ed il rispetto della normativa vigente.

1.10 Diffusione

Il presente documento, gli allegati, gli aggiornamenti e quant'altro di inerente saranno portati a conoscenza degli interessati a mezzo mail e resi disponibili nei locali della Consulenze Assicurative srl, nonché pubblicati sul sito www.consulenzeassicurative.co.it

2. Assetto organizzativo

Questa sezione definisce l'assetto organizzativo della Consulenze assicurative srl che si è dotata di un organigramma funzionale come da Allegato UNO.

In particolare sono state individuate le seguenti aree di responsabilità, i riporti, le competenze:

- ✓ **DIREZIONE GENERALE:** Giancarlo Guidolin – Laura Guidolin

Compete l'individuazione degli obiettivi e delle strategie aziendali.

Alla Direzione Generale riportano le seguenti funzioni:

- ✓ **Relazioni esterne:** Giancarlo Guidolin

Competono le relazioni con le Compagnie, gli Enti, le Associazioni di categoria

- ✓ **Personale:** Laura Guidolin

Compete la gestione di tutte le problematiche inerenti i rapporti con il personale. Può farsi coadiuvare da consulenti esterni

✓ **Privacy:** Giancarlo Guidolin

Compete la corretta applicazione delle norme sulla privacy come da specifica policy. Può farsi coadiuvare da consulenti esterni

✓ **Responsabile della Distribuzione:** Giancarlo Guidolin

Compete la responsabilità del P.O.G. e di tutte le attività correlate

✓ **Sicurezza e informatica:** Giancarlo Guidolin

Compete la gestione della sicurezza, la stesura del DVR. Garantisce la corretta funzionalità del sistema informatico, dei programmi gestionali o di office automation. Può farsi coadiuvare da consulenti esterni

✓ **Controllo di gestione:** Giancarlo Guidolin

Compete l'analisi dei dati societari e l'informativa alla Direzione Generale ed ai Soci

✓ **Presidio P.O.G.:** Giancarlo Guidolin, Laura Guidolin, Andrea Ciccone

Competono le decisioni in ordine al P.O.G. e della Policy Generale della Distribuzione

✓ **Formazione:** Giancarlo Guidolin

Compete la formazione del personale e dei collaboratori esterni

✓ **Reclami:** Giancarlo Guidolin

Compete la gestione dei reclami. Può farsi coadiuvare da consulenti esterni

✓ **Segreteria:** Manuela Abate

Assicura i servizi di segreteria

✓ **Commerciale:** Giancarlo Guidolin

Compete la gestione della rete commerciale

✓ **Portafoglio:** Laura Guidolin

Compete la supervisione della gestione del portafoglio motor (la cui gestione è affidata a Manuela Abate), del portafoglio R.E. e Vita (la cui gestione è affidata a Paolo Baccega), e la redazione delle procedure inerenti la gestione del portafoglio (in collaborazione con Andrea Ciccone)

✓ **Sinistri:** Laura Guidolin

Compete la supervisione della gestione dei sinistri (la cui gestione è affidata a Manuela Abate) e la redazione delle procedure inerente la gestione dei sinistri (in collaborazione con Andrea Ciccone)

✓ **Amministrazione:** Giancarlo Guidolin

Compete la supervisione della gestione amministrativa assicurativa del Broker (la cui gestione è affidata a Paolo Baccega) e la gestione finanziaria amministrativa della Società coadiuvato da un consulente esterno.

Il dettaglio delle responsabilità, dei presidi messi a disposizione, delle verifiche, della periodicità della revisione, sono riportate nelle singole Istruzioni Operative che fanno parte del presente documento.

3. Principi e regole comportamentali

Questa sezione è dedicata ad illustrare quali sono i principi e le linee guida fondamentali che ispirano e caratterizzano l'agire della Consulenze Assicurative srl, della sua dirigenza e del relativo personale, nello svolgimento dell'attività distributiva.

3.1 Missione e valori dell'attività distributiva del Broker

La Consulenze Assicurative srl pone alla base del proprio agire: il rispetto della normativa specifica di settore; il rispetto di tutte le norme, ancorché non specifiche del settore assicurativo, come a titolo esemplificativo la normativa sulla privacy, le norme relative all'antiriciclaggio, il codice del consumo; il rispetto delle Codice Deontologico di ACB Broker cui la Consulenze Assicurative srl aderisce.

3.2 Fase precontrattuale

Poiché gli intermediari sono tenuti a osservare una serie di obblighi di natura informativa, finalizzati a facilitare una scelta consapevole da parte dei clienti e dei contraenti, mettiamo a disposizione del pubblico nei nostri locali, pubblichiamo sul sito internet, consegniamo al cliente, le seguenti informative che dovranno essere aggiornate almeno trimestralmente:

- ✓ l'elenco delle Imprese con cui abbiamo rapporti d'affari (anche sulla base di una collaborazione orizzontale);
- ✓ l'elenco degli intermediari con i quali abbiamo in essere un rapporto di collaborazione orizzontale;
- ✓ le informazioni di cui all'Allegato 3;
- ✓ l'elenco degli obblighi di cui all'Allegato 4-ter (precisando che, nel caso di offerte fuori sede o collocazione di prodotti a distanza, tale allegato deve essere trasmesso o consegnato al contraente prima della conclusione del contratto);
- ✓ informativa sulla procedura dei reclami;
- ✓ informativa sulle remunerazioni R.C. Auto
- ✓ condizioni e tariffe R.C. Auto o collegamento ai portali delle compagnie

3.3 Valutazione del bisogno assicurativo

Rispetto al processo di vendita, la valutazione delle richieste ed esigenze del cliente rappresenta il momento in cui ogni addetto alla vendita, deve verificare la coerenza del prodotto con le esigenze e i bisogni del cliente stesso il quale, a sua volta, dovrà

necessariamente rientrare in un determinato mercato di riferimento, individuato in via anticipata dai Produttori quale destinatario di quello specifico prodotto.

Al primo contatto con il cliente, a prescindere dalla richiesta specifica di copertura assicurativa formulata, la rete distributiva effettua uno screening delle esigenze assicurative del cliente fornendo un'informativa privacy, con acquisizione dei consensi al trattamento dei dati, in quanto il Broker è autonomo titolare del trattamento dei dati.

Prima di far sottoscrivere una proposta o, qualora non prevista, un contratto di assicurazione, è fatto obbligo a tutta la rete distributiva del Broker di acquisire dal contraente le informazioni utili a valutare le sue richieste ed esigenze.

Ciò in quanto è fatto obbligo a tutta la rete distributiva di proporre contratti coerenti con le richieste di coperture assicurative e previdenziali manifestate dal contraente o dall'assicurato.

3.4 Vendita con consulenza

La Consulenze Assicurative opera nei confronti del cliente offrendo i propri servizi con le modalità di prestazione della consulenza, così come prevista e definita dall'art. 119 ter. Comma 3) del Codice delle Assicurazioni Private.

Tramite la propria attività di assistenza e consulenza, il Broker propone ai clienti più soluzioni assicurative, che tengano conto, oltre che delle esigenze manifestate dal cliente, anche di soluzioni alternative o complementari che, secondo l'esperienza dell'Intermediario, sarebbero maggiormente confacenti alle necessità di tutela del cliente.

Al fine di perseguire quanto sopra e con l'obiettivo di offrire contratti adeguati, oltre che coerenti con le esigenze assicurative manifestate dal cliente:

- ✓ acquisiamo ogni informazione utile al riguardo per il tramite di questionari all'uopo predisposti;
- ✓ informiamo il cliente che il rifiuto di fornire le informazioni richieste, o fornire informazioni non veritiere, può pregiudicare la possibilità d'individuare il contratto più adeguato alle sue esigenze;
- ✓ illustriamo alla clientela in modo corretto gli elementi essenziali del contratto e la nostra proposta;
- ✓ consegniamo la documentazione pre-contrattuale e contrattuale, o la rendiamo disponibile sulla home insurance del cliente, o nei locali dove si svolge l'attività di intermediazione, o sul sito www.consulenzeassicurative.co.it;
- ✓ forniamo informazioni e spiegazioni che si riferiscono al contratto assicurativo proposto.

PRESIDIO ORGANIZZATIVO
In base alla tipologia del prodotto sono stati predisposti questionari per la valutazione dei bisogni assicurativi del cliente. Oltre ad una parte "generica" per la raccolta dei dati relativi alla composizione del nucleo familiare, al patrimonio mobiliare e immobiliare, all'attività svolta, debbono essere raccolte altre specifiche informazioni utili alla valutazione del bisogno assicurativo e all'analisi dei rischi e delle eventuali coperture/scoperture assicurative. Detti questionari raccolgono, in tre distinte sezioni l'evidenza: • delle richieste/esigenze manifestate dal cliente; • delle coperture assicurative/estensioni di garanzie/massimali che l'Intermediario ritiene di dover suggerire in base alla sua esperienza e conoscenza;

- delle garanzie/estensioni che sono entrate a far parte del prodotto assicurativo acquistato dal cliente.

Oltre alla dichiarazione di coerenza sottoscritta dall'Intermediario, il cliente sarà chiamato a sottoscrivere una eventuale informativa circa l'inadeguatezza del prodotto acquistato (secondo il parere formulato dall'Intermediario).

Non sarà più possibile stipulare contratti assicurativi relativi a prodotti Danni, Vita Non IBIPs, e Vita IBIPs che non siano coerenti con le richieste ed esigenze di copertura assicurativa o previdenziale del contraente o assicurato, o in assenza totale o parziale di risposte da parte del cliente.

In caso di collaborazione orizzontale, gli adempimenti predetti sono svolti dall'Intermediario che entra in contatto con il contraente (Proponente).

La valutazione delle richieste ed esigenze è esclusa in caso di distribuzione che riguardi i grandi rischi.

In caso di vendita con consulenza al test di coerenza va aggiunto il test di adeguatezza e in caso di vendita di prodotti IBIPs non complessi, senza consulenza, del test di appropriatezza.

3.5 Linee guida per la strategia distributiva

Tutte le attività svolte dalla Consulenze Assicurative srl si ispirano alle seguenti linee guida:

- ✓ i rapporti con i clienti sono disciplinati tramite una formale lettera di incarico, nella quale sono definiti tutti gli aspetti formali e tecnici;
- ✓ le informazioni che forniamo al cliente, sono chiare, corrette ed esaustive;
- ✓ la nostra azione di vendita e collocamento di un prodotto assicurativo, non prescinde da una valutazione delle reali esigenze assicurative del singolo cliente;
- ✓ l'attività di assistenza o consulenza professionale, ci impongono di eseguire sempre una corretta analisi del prodotto che intendiamo offrire al cliente stesso;
- ✓ i rapporti con le compagnie e con gli altri intermediari, sono improntati a chiarezza e regolamentati da formali accordi di collaborazione.

3.6 Ruolo e compiti del Responsabile dell'attività Distributiva

Il Responsabile dell'attività Distributiva, per l'assolvimento delle sue funzioni, e con lo scopo di tenere sotto controllo tutti i processi distributivi, monitora regolarmente e nel continuo le attività di distribuzione di ciascun prodotto, raccogliendo i dati sul collocamento e sulla clientela, necessari per alimentare i flussi informativi diretti al Produttore, e per il corretto svolgimento delle operazioni di controllo e revisione dei documenti in materia di P.O.G..

Le azioni di monitoraggio sono volte a verificare e registrare in particolare:

- ✓ se il prodotto è collocato all'interno del mercato di riferimento individuato e se continua ad essere coerente con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del medesimo;
- ✓ se si verificano circostanze che possono causare un danno al cliente o che comunque possono andare in conflitto con l'obbligo di agire secondo il miglior interesse del cliente stesso;
- ✓ i dati pertinenti sulle vendite richiesti dal Produttore (ad esempio, volumi di vendita dentro e fuori il mercato di riferimento, profili di rischio del cliente);
- ✓ i livelli di accettazione del prodotto e di soddisfazione da parte della clientela;
- ✓ i reclami relativi al prodotto (ferme restando le norme speciali in materia).

Nel comunicare con il Produttore, il Broker, rispetta l'accordo sui flussi informativi e comunque, salvo non siano già predisposti mezzi e modalità di comunicazione specifici, individua idonei ed efficienti strumenti informativi (nello specifico messaggio di posta elettronica con conferma di lettura da parte del destinatario) attraverso cui veicolare le informazioni concernenti la distribuzione dei prodotti dirette al Produttore.

In particolare, a supporto dei processi di monitoraggio e controllo attuati dal Produttore e su richiesta di questo, il Distributore comunica ad esso (a mezzo e-mail o nelle specifiche forme richieste dal Produttore) le informazioni relative alle vendite, incluse eventualmente quelle sui controlli regolari dei meccanismi di distribuzione.

In ogni caso, il Distributore segnala senza ritardo al Produttore i casi nei quali rilevi disallineamenti del prodotto rispetto agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato, nonché ogni circostanza idonea a causare danno al contraente.

In caso di mancato riscontro delle segnalazioni da parte del Produttore nel termine di dieci giorni lavorativi, il Distributore accerta con i mezzi più opportuni che le stesse siano pervenute al destinatario e, se del caso, tiene conto dei risultati degli accertamenti al fine della revisione del documento.

Il Broker traccia le segnalazioni, l'attività di monitoraggio, i contratti venduti fuori target con riferimento al prodotto, indicandone il numero.

Evidenzia i pregiudizi per la clientela riscontrati nella vendita del prodotto e ne descrive la natura.

Stabilisce le modifiche ai meccanismi distributivi segnalandoli alla compagnia.

Revisiona e aggiorna, almeno annualmente, il presente documento.

Con riferimento all'assolvimento di tutti gli obblighi precontrattuali, il Responsabile della Distribuzione ha attivato una forma di rilevazione concernente:

- ✓ la consegna dei modelli precontrattuali da parte dei collaboratori;
- ✓ l'archiviazione dei documenti sottoscritti dai clienti;
- ✓ la presenza nell'archivio del Broker dei modelli di raccolta dei dati, della loro compilazione e sottoscrizione.

Il Broker può richiedere che la sottoscrizione di tutti i documenti, contrattuali e precontrattuali, possa essere eseguita anche con firma digitale avanzata, firma OTP, etc.

3.7 Conflitti di interesse

Tutta la rete distributiva del Broker opera con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza, nel migliore interesse dei clienti, e mantiene e applica i presidi organizzativi e amministrativi efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli, volte ad evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi dei propri clienti.

Tali disposizioni sono proporzionate alle attività svolte, ai prodotti assicurativi venduti e al tipo di Distributore.

Di volta in volta, e caso per caso, potrà essere necessario integrare le misure ove ciò sia richiesto dalla complessità dell'attività da svolgere o in relazione al prodotto assicurativo da vendere.

Con il presente documento il Broker individua le misure idonee ad identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra la società di Brokeraggio, i soci, i responsabili dell'attività di intermediazione, i dipendenti e collaboratori, o qualsiasi persona

direttamente o indirettamente controllata, e i loro clienti, o tra due clienti al momento della prestazione di qualsiasi attività di distribuzione.

Qualora le disposizioni organizzative o amministrative adottate per gestire i conflitti di interesse, non siano sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del cliente, ogni addetto alla distribuzione informa chiaramente il cliente, in tempo utile prima della conclusione di un contratto di assicurazione, della natura generale o delle fonti di tali eventuali conflitti di interesse.

Fatti salvi gli obblighi di trasparenza, il Broker si adopera affinché non vengano ricevuti compensi, o offerti ai propri dipendenti e collaboratori compensi, e non ne vengano valutate le prestazioni in modo contrario al dovere di agire nel miglior interesse dei clienti.

Il Broker inoltre si impegna a:

- ✓ proporre contratti e suggerire modifiche contrattuali o altre operazioni nell'interesse del contraente alle migliori condizioni possibili con riferimento al momento, alla dimensione e alla natura dei contratti e delle operazioni stesse;
- ✓ operare al fine di contenere i costi a carico del contraente e ottenere il miglior risultato possibile in relazione alle richieste ed esigenze assicurative;
- ✓ astenersi dal proporre variazioni contrattuali e dal suggerire operazioni con frequenza non necessaria alla realizzazione delle richieste ed esigenze assicurative, e da ogni comportamento che possa avvantaggiare alcuni clienti a danno di altri.

In ogni caso il Broker deve evitare di:

- ✓ assumere, direttamente o indirettamente, la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di Distributore;
- ✓ adottare pratiche in materia di compensi o obiettivi di vendita, che potrebbero incentivare la propria rete distributiva a raccomandare ai contraenti un particolare prodotto assicurativo, ed in contrasto al dovere di agire nel miglior interesse del contraente.

Gli organi dirigenziali, i dipendenti, nonché i collaboratori del Broker si impegnano a:

- ✓ dare immediata comunicazione al responsabile della Distribuzione di situazioni o di attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto;
- ✓ non compiere operazioni nelle quali abbiano un interesse personale in conflitto con quello del cliente;
- ✓ non rivelare a terzi, se non per motivi direttamente connessi all'esercizio delle proprie funzioni, le informazioni riservate e/o confidenziali di cui abbiano avuto conoscenza nello svolgimento o comunque in occasione della propria attività.

Nel caso in cui le misure organizzative adottate non fossero sufficienti per assicurare che sia evitato il rischio di un pregiudizio per gli interessi del cliente, il Broker deve informare chiaramente i clienti, prima di agire per loro conto, di eventuali situazioni di conflitti di interesse, affinché i clienti, muniti delle necessarie informazioni, possano prendere una decisione informata in ordine all'opportunità di stipulare o meno un determinato contratto assicurativo, tenuto conto dei conflitti esistenti.

3.8 Obblighi in materia di P.O.G.

Il Distributore deve conoscere i prodotti distribuiti, valutarne la compatibilità con le esigenze e le richieste del cliente, distribuire il prodotto ai clienti rientranti nel mercato di riferimento individuato dal Produttore e solo nell'interesse del cliente.

Al fine di adempiere a tali obblighi, il Broker deve:

- ✓ individuare la struttura responsabile della distribuzione che è deputata alla definizione, attuazione e revisione dei meccanismi distributivi del prodotto;

- ✓ adottare i meccanismi di distribuzione finalizzati ad:
 - ottenere dal Produttore le informazioni relative al target market e la strategia distributiva;
 - individuare il mercato di riferimento effettivo, analizzando le caratteristiche del mercato di riferimento negativo, e comunicare al Produttore l'esito delle verifiche prima della immissione del prodotto nel mercato;
 - verificare la compatibilità della propria strategia distributiva con il mercato di riferimento e con la strategia distributiva del Produttore;
 - collocare il prodotto nel mercato di riferimento individuato dal Produttore e non nel mercato di riferimento negativo, verificare la coerenza del prodotto alle esigenze e bisogni del cliente, e controllare che la rete/sottorete rispettino i meccanismi distributivi, il target market e le strategie distributive fissate;
 - garantire che eventuali vendite al di fuori del mercato di riferimento siano effettuate alle condizioni previste dalla normativa in materia;
 - revisionare periodicamente i meccanismi distributivi e la compatibilità del prodotto con il mercato di riferimento e modificare, se del caso, la strategia distributiva;
 - informare il Produttore dei disallineamenti del prodotto rispetto all'interesse del mercato di riferimento, vendite al di fuori del mercato di riferimento, ovvero di circostanze pregiudizievoli per il cliente;
 - conservare la documentazione relativa alle azioni intraprese in attuazione P.O.G. nonché agli scambi delle informazioni con il Produttore.
- ✓ predisporre procedure idonee a garantire i flussi delle informazioni relative al P.O.G.:
 - le informazioni sul prodotto dal Produttore al Distributore e alla rete/sottorete di quest'ultimo;
 - le informazioni sulle vendite dalla rete/sottorete al Distributore;
- ✓ curare la stipula degli accordi con le Imprese aventi ad oggetto contenuti e modalità dello scambio delle informazioni relative al prodotto;
- ✓ assicurare che gli obblighi gravanti sul Distributore vengano assolti da ogni addetto interno, esterno e dal personale incaricato degli intermediari con cui il Distributore ha accordi di collaborazione orizzontale.

3.9 Obblighi del Manufacturer de Facto

Ai sensi dell'art. 3 Reg. UE 2358/17 l'Intermediario assicurativo è considerato "soggetto che realizza prodotti assicurativi", quando svolge un ruolo decisionale nella progettazione e nello sviluppo di un prodotto assicurativo per il mercato, laddove determini, in modo autonomo, le caratteristiche essenziali e gli elementi principali di un prodotto assicurativo, compresa la relativa copertura, le tariffe, i costi, il mercato di riferimento, i diritti di risarcimento e di garanzia, che non sono sostanzialmente modificati dall'impresa di assicurazione che fornisce la copertura per il prodotto assicurativo.

La mera 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 integrano la realizzazione di prodotti assicurativi.

Qualora il Presidio ravvisi l'ipotesi di sussistenza della qualifica di "Manufacturer de Facto" per specifici prodotti, il Broker, e per esso il Presidio, promuoverà un accordo con la Compagnia che immette il prodotto sul mercato, in cui verranno evidenziati:

- ✓ i rispettivi ruoli assunti nella reciproca collaborazione nel processo di realizzazione del prodotto;
- ✓ le misure ed i presidi necessari per la creazione e predisposizione del prodotto assicurativo che si intende distribuire;

- ✓ i criteri utilizzati per individuare il target market;
- ✓ i rispettivi ruoli nel processo di approvazione del prodotto;
- ✓ il set informativo necessario alla distribuzione;
- ✓ le misure ed i presidi che il Manufacturer de Facto deve adottare nei confronti dei collaboratori e della propria rete;
- ✓ i tempi ed i criteri da fissare per il monitoraggio e l'eventuale revisione della politica di distribuzione.

In tal caso, il Presidio avrà l'obbligo di adottare le procedure previste dalla normativa al fine dello svolgimento da parte del Broker del ruolo assunto in virtù dell'accordo con la Compagnia.

Tali procedure formeranno la Policy del Manufacturer de Facto

4 Procedure e protocolli gestionali

Nella presente Sezione sono indicate le procedure, o i protocolli gestionali, disposti per assicurare all'interno della azienda Broker, il rispetto degli impegni previsti dalla Policy Distributiva Generale, quali:

- 1) Policy del Distributore in materia di governo e controllo del prodotto (ed eventuali Allegati: definizione delle linee di comunicazione, monitoraggio, reporting da e per collaboratori e sottorete, flussi informativi, report sulle vendite);
- 2) Policy per la Gestione dei Reclami
- 3) Policy Antiriciclaggio;
- 4) Policy GDPR.
- 5) Istruzioni operative sezionali

5 Conservazione della documentazione

Il Broker conserva:

- a) i conferimenti degli incarichi, gli accordi aventi ad oggetto lo svolgimento dell'attività di distribuzione;
- 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 in caso di collocamento di polizze collettive;
- c) le proposte di assicurazione e gli altri documenti sottoscritti dai contraenti;
- d) l'evidenza dei soggetti che svolgono attività di distribuzione nell'ambito della loro organizzazione ed ai quali si estende la copertura R.C. Professionale;
- e) la documentazione relativa all'iscrizione nella sezione E RUI dei soggetti di cui si avvale, e l'aggiornamento professionale effettuato dagli stessi, la documentazione relativa agli accertamenti svolti con riguardo agli addetti operanti all'interno dei locali, nonché l'eventuale documentazione attestante la sussistenza delle cause di sospensione dell'aggiornamento professionale;
- f) la documentazione relativa agli adempimenti dei Produttori in relazione al processo P.O.G., ricevuta da questi ultimi.

L'archiviazione e la conservazione della documentazione di cui sopra può avvenire anche mediante supporti magnetici, microfilmature, supporti ottici o digitali, o in altra forma tecnica equivalente.

La documentazione va conservata per tutta la durata del rapporto contrattuale o dell'incarico ovvero per un termine maggiore previsto dalla legge, e comunque per almeno cinque anni dalla cessazione del predetto rapporto/incarico.

Tuttavia gli obblighi di conservazione dei documenti richiamati alle lettere b) e c) dell'elenco, vengono meno, in caso di cessazione del rapporto, con la riconsegna all'impresa della documentazione stessa.

Allegati tecnici:

- Allegato 3
- Allegato 4
- Allegato 4 bis
- Allegato Ter
- Schede profilazione del cliente.