

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)

Meccanismi di distribuzione
nel Governo e Controllo del Prodotto
Product Oversight Governance - POG
(in accordo al Regolamento IVASS 45/20)

Sommario

- 1. Scopo
- 2. Campo di applicazione
- 3. Riferimenti normativi
- 4. Terminologia
- 5. Governance aziendale
- 6. Processo di approvazione del prodotto
- 7. Meccanismi di distribuzione
- 8. Documentazione

REVISIONI

Rev	Data	Principali modifiche
5.0	21.01.2026	Aggiornamento periodico
4	08.01.2025	Revisione annuale
3	08.01.2024	Inserimento Policy Whistleblowing. Aggiornamento annuale.

Steso e verificato da <i>Consulente Compliance</i>	ing. Francesco Netti	
Approvato da <i>Responsabili dell'attività di intermediazione</i>	Cognome	Nome
	GIUNCATO	VITTORIO
	Firma	

1. Scopo

Documentare le azioni pertinenti adottate dall'intermediario assicurativo in relazione:

- alle attività previste in caso di assunzione del ruolo come produttore di fatto;
- alle attività in materia di flussi informativi con i produttori e con la rete distributiva;
- ai meccanismi di distribuzione del prodotto assicurativo impostati.

Il presente documento è opportunamente conservato e reso disponibile alle autorità competenti su richiesta.

In coerenza con l'art. 10 comma 5 del Regolamento UE 2017/2358 e all'art. 15 comma 3 del Reg. IVASS 45/20, la definizione, l'attuazione, la revisione e l'approvazione del presente documento, costituente principalmente i meccanismi di distribuzione dell'intermediario assicurativo, sono di competenza del Responsabile dell'attività di Intermediazione, con il supporto del Referente POG per la gestione dei flussi informativi, come definito nel documento *MAN Mansionario* di seguito indicato.

2. Campo di applicazione

La presente policy è applicabile a tutti i nuovi prodotti assicurativi e ai prodotti assicurativi esistenti sottoposti a significativi adeguamenti. Principalmente rivolto ai prodotti finanziari IBIP ma esteso anche ai prodotti assicurativi ramo danno e vita secondo principio di proporzionalità.

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* (c.d. Taylor Made) sulla base delle richieste di un singolo cliente, non rientrano nella definizione di realizzazione di prodotti assicurativi. Le seguenti disposizioni non si applicano neanche ai prodotti assicurativi che consistono nell'assicurazione dei *grandi rischi*.

3. Riferimenti normativi

Direttiva 2016/97/UE art. 25 sulla distribuzione assicurativa.

D. Lgs. 209/05 Capo III-bis

Requisiti di Governo e controllo del prodotto applicabili ai distributori di prodotti assicurativi.

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, modificato dal Provv. 131/23 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.

4. Terminologia

Produttore: Soggetto che realizza prodotti assicurativi. Generalmente, è identificato con l'impresa di assicurazione.

Distributore: l'intermediario assicurativo e la relativa rete distributiva.

Intermediario assicurativo: soggetto iscritto al Rui in sez. A o in sez. B.

Produttori di fatto: l'intermediario assicurativo che, da un'analisi globale dell'attività dell'intermediario, decide autonomamente sulle 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, che non sono sostanzialmente modificati dall'impresa di assicurazione che fornisce la copertura per il prodotto assicurativo. 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 determinano il ruolo di produttore di fatto, 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.

Mercato di riferimento: descrizione di un gruppo di clienti che condividono caratteristiche comuni a un livello astratto e generalizzato e serve al produttore per adeguare le caratteristiche del prodotto alle esigenze, alle caratteristiche e agli obiettivi di quel gruppo di clienti.

Tale valutazione è distinta dall'analisi delle esigenze e delle richieste del contraente e dalla valutazione di coerenza per i prodotti non IBIP e dalla valutazione adeguatezza per i prodotti IBIP.

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

Gruppi specifici di clienti per i quali il prodotto assicurativo non è generalmente adeguato costituiscono il *mercato di riferimento negativo*.

Grandi rischi: si intendono per grandi rischi quelli di seguito indicati:

1) - corpi di veicoli ferroviari, - corpi di veicoli aerei, - corpi di veicoli marittimi, lacustri e fluviali, - merci trasportate, - r.c. aeromobili e - r.c. veicoli marittimi, lacustri e fluviali salvo quanto previsto al numero 3);

2) - credito e - cauzione, qualora l'assicurato eserciti professionalmente un'attività industriale, commerciale o intellettuale e il rischio riguardi questa attività;

3) - corpi di veicoli terrestri, esclusi quelli ferroviari, - incendio ed elementi naturali, - altri danni ai beni, - r.c. autoveicoli terrestri, - r.c. veicoli marittimi, lacustri e fluviali per quanto riguarda i natanti soggetti all'assicurazione obbligatoria ai sensi dell'articolo 123, - r.c. generale e - perdite pecuniarie, purché l'assicurato superi i limiti di almeno due dei tre criteri seguenti:

1) il totale dell'attivo dello stato patrimoniale risulti superiore ai 6,2 milioni di euro;

2) l'importo del volume d'affari risulti superiore a 12,8 milioni di euro;

3) il numero dei dipendenti occupati in media durante l'esercizio risulti superiore alle duecentocinquanta unità.

Qualora l'assicurato sia un'impresa facente parte di un gruppo tenuto a redigere un bilancio consolidato, le condizioni di cui sopra si riferiscono al bilancio consolidato del gruppo.

5. Governance aziendale

L'Organo Amministrativo, consapevole dell'importanza del rispetto di norme, leggi e regolamenti, ha predisposto il documento:

REG Regolamento Aziendale

che tutti i collaboratori dell'intermediario devono prendere visione e rispettare.

Al fine di garantire un adeguato presidio organizzativo, l'Organo amministrativo ha proceduto ad istituire le funzioni previste, in coerenza con la propria *Politica Aziendale*, nel documento:

ORG Organigramma

assegnando obblighi e responsabilità indicate nel documento:

MAN Mansionario

Gli incarichi di tali funzioni sono formalizzati dall'Organo Amministrativo in apposito:

Verbale di riunione

Periodicamente, l'Organo Amministrativo riceve documenti e relazioni dalla funzione compliance e li riesamina al fine di valutare se i presidi siano adeguati a garantire la conformità alle normative.

6. Processo di approvazione del prodotto

L'attività consiste nel progettare prodotti assicurativi e immetterli nel mercato, fondendo tutte le informazioni necessarie alla corretta distribuzione da parte del distributore e al corretto utilizzo da parte del cliente.

È svolta dal produttore (quindi interessa marginalmente l'intermediario assicurativo), ma sono descritte le attività da svolgere in caso di assunzione da parte dell'intermediario assicurativo del ruolo di *produttore di fatto* e per spiegare il suo coinvolgimento nel monitoraggio e revisione del prodotto.

6.1 Accordo tra produttori

Quando un prodotto assicurativo viene progettato e sviluppato da un intermediario assicurativo e da un'impresa di assicurazione che agiscono in collaborazione e che possiedono entrambi un ruolo decisionale nella progettazione e nello sviluppo di quel prodotto, l'intermediario assicurativo e l'impresa di assicurazione specificano in un accordo scritto la loro collaborazione nel rispettare i requisiti previsti per detti soggetti di cui all'articolo 25, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2016/97, le procedure tramite cui gli stessi concordano l'individuazione del mercato di riferimento e i loro ruoli rispettivi nel processo di approvazione del prodotto, in modo che le autorità competenti possano vigilare sull'osservanza dei requisiti giuridici vigenti. Qualora l'Accordo scritto preveda di incaricare un terzo di progettare i prodotti per conto loro, i produttori restano pienamente responsabili della conformità rispetto al processo di approvazione del prodotto.

Tale documento è approvato dall'Organo Amministrativo dell'intermediario assicurativo e verificata di continuo la validità e la conformità interna rispetto a tale processo da parte del Referente POG, in collaborazione con la Funzione Compliance, modificando il processo di approvazione del prodotto laddove risulti necessario.

6.2 Il requisito progettuale

La progettazione dei prodotti assicurativi deve soddisfare i criteri seguenti:

- a) tenere conto degli obiettivi, degli interessi e delle caratteristiche dei clienti;
- b) non arrecare danno ai clienti;
- c) impedire o attenuare il *pregiudizio* per il cliente;

supportando una gestione corretta dei *conflitti di interesse*, anche per quanto riguarda i sistemi di remunerazione e incentivazione.

In base ai requisiti previsti dalla direttiva (UE) 2016/97, 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 direttamente distribuiti dal produttore 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 sarebbero opportune 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.

6.3 Progettazione mercato di riferimento

È compito del produttore identificare per ciascun prodotto assicurativo il *mercato di riferimento* e il gruppo di clienti compatibili. Il mercato di riferimento è individuato a un livello sufficientemente dettagliato tenendo conto delle caratteristiche, del profilo di rischio, della complessità e della natura del prodotto assicurativo.

È altresì necessario che il produttore identifichi il *mercato di riferimento negativo*, costituito dal gruppo di clienti le cui esigenze, caratteristiche e obiettivi non sono compatibili generalmente con il prodotto assicurativo.

I soggetti che realizzano prodotti assicurativi garantiscono che il personale coinvolto nella progettazione e nella realizzazione di prodotti assicurativi abbia le *competenze*, la *conoscenza* e l'*esperienza* necessarie per comprendere correttamente i prodotti assicurativi venduti, nonché gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti che appartengono al mercato di riferimento.

6.4 Test del prodotto

Prima di immettere sul mercato i prodotti assicurativi o adattarli in maniera significativa, o anche nel caso in cui il mercato di riferimento sia notevolmente cambiato, i produttori li testano in modo appropriato, valutando *i costi e gli oneri* da applicare al prodotto assicurativo e svolgendo anche le *analisi degli scenari*. Tale test del prodotto valuta se il prodotto assicurativo soddisfa le esigenze, gli obiettivi e le caratteristiche individuati per il mercato di riferimento nell'arco della sua durata di vita. I test sono svolti in termini qualitativi e, a seconda del tipo, della natura del prodotto assicurativo e dei relativi rischi di pregiudizio per i clienti, in termini quantitativi.

Il prodotto assicurativo non viene immesso sul mercato se i risultati del test mostrano che essi non soddisfano le esigenze, gli obiettivi e le caratteristiche identificati per il mercato di

riferimento.

6.5 Progettazione canali di distribuzione

6.5.1 Scelta del canale di distribuzione

Il produttore seleziona attentamente canali di distribuzione adeguati al mercato di riferimento, tenendo conto delle caratteristiche particolari dei prodotti assicurativi pertinenti.

I canali di distribuzione devono essere in possesso della conoscenza, dell'esperienza e della competenza necessarie per comprendere le caratteristiche di un prodotto assicurativo e il mercato di riferimento individuato.

6.5.2 Messa a disposizione delle informazioni sul prodotto

Attraverso:

- schede di prodotto POG, circolari e documenti informativi disponibili nella intranet aziendale;

- corsi di formazione/informazione sui prodotti assicurativi;

i produttori forniscono ai distributori tutte le informazioni adeguate sui prodotti assicurativi, sul mercato di riferimento individuato e sulla strategia di distribuzione suggerita, compresi i dati sugli elementi e sulle caratteristiche principali dei prodotti assicurativi, sui rischi e i costi, inclusi i costi impliciti, nonché qualunque circostanza che possa causare un *conflitto di interesse* a discapito del cliente.

Le informazioni devono essere chiare, complete e aggiornate.

Tali informazioni consentono ai distributori di:

- a) comprendere i prodotti assicurativi;
- b) capire il mercato di riferimento individuato per i produttori assicurativi;
- c) individuare qualunque cliente le cui esigenze, caratteristiche e obiettivi non siano compatibili con il prodotto assicurativo;
- d) svolgere attività di distribuzione per i prodotti assicurativi in questione servendo al meglio gli interessi dei loro clienti.

6.5.3 Monitoraggio e controllo canali di distribuzione

È compito e dovere del produttore adottare misure appropriate per *monitorare*, in modo ragionevole, che i distributori di prodotti assicurativi agiscano in conformità agli obiettivi del processo di approvazione del prodotto di detti soggetti, prendendo adeguate *misure correttive* laddove si accerti il mancato rispetto.

È altresì necessario che i produttori verifichino su base regolare se i prodotti assicurativi siano distribuiti nei mercati di riferimento individuati.

6.6 Monitoraggio e revisione del prodotto

I produttori *monitorano di continuo* e rivedono regolarmente i prodotti assicurativi che hanno immesso sul mercato per identificare gli eventi che potrebbero influenzare sostanzialmente le caratteristiche principali, la copertura del rischio o le garanzie di tali prodotti. Gli stessi valutano se i prodotti assicurativi continuano a essere coerenti con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento individuato e se tali prodotti sono distribuiti nel mercato di riferimento o se invece arrivano a clienti che si trovano all'esterno di tale mercato.

I produttori determinano gli intervalli adeguati alla *revisione* regolare dei loro prodotti assicurativi, tenendo conto della dimensione, della portata, della durata contrattuale e della complessità di tali prodotti, nonché dei loro rispettivi canali di distribuzione e di qualunque fattore esterno rilevante come, per esempio, i cambiamenti alle norme giuridiche applicabili, gli sviluppi tecnologici o i cambiamenti della situazione di mercato.

I produttori che individuano, nel corso della durata di vita di un prodotto assicurativo, eventuali circostanze correlate a tale prodotto suscettibili di arrecare pregiudizio al cliente detentore di tale prodotto adottano *misure appropriate* per attenuare la situazione ed evitare l'ulteriore ripetersi di eventi negativi. Detti soggetti informano immediatamente i distributori di prodotti assicurativi e i clienti interessati riguardo *all'azione correttiva intrapresa*.

6.7 Il fascicolo tecnico e la documentazione tecnica di prodotto

È responsabilità del produttore documentare le attività svolte in materia di processo di approvazione del prodotto in un *fascicolo tecnico*, da realizzarsi prima dell'immissione del prodotto assicurativo nel mercato, comprensivo dell'Accordo produttore di cui al punto 6.1 ove applicabile.

È responsabilità del produttore mettere a disposizione i documenti di cui al punto 6.5.2 del presente documento e del distributore accertarsi della loro presenza e disponibilità.

7. Meccanismi di distribuzione

7.1 Requisiti per la distribuzione

Iscrizione RUI

Per svolgere l'attività di distribuzione assicurativa, è necessario procedere all'iscrizione al RUI tramite piattaforma <https://ruipersonali.rui.it>

Nelle domande di iscrizione, occorre porre attenzione a:

- Requisiti per l'iscrizione

Oltre al requisito di onorabilità, occorre dichiarare di:

- aver superato la prova di idoneità o esserne stato esonerato,
- non essere pubblico dipendente per più della metà dell'orario di lavoro,
- essere in possesso di un titolo di studio non inferiore al diploma di scuola superiore o esserne esonerati in quanto già iscritti al RUI all'entrata in vigore del regolamento.

- Pagamento polizza RC professionale

La polizza RC professionale va pagata annualmente.

- Conservazione marca da bollo

Il numero della marca da bollo da 16 euro va indicata sulla domanda.

La marca da bollo va poi conservata.

- Responsabili dell'attività di intermediazione

Devono avere i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione per svolgere tale ruolo. In caso di intermediari istitori è necessaria una procura da indicare anche su CCIAA; per lo meno è necessario redigere verbale societario di delega di poteri.

- Legali Rappresentanti e Amministratori Delegati

Devono essere iscritti al RUI in caso di società di brokeraggio.

- Pagamento tassa di concessione governativa

Pagare tassa iscrizione 168,00 euro tramite bollettino n° 8003 intestato a "Agenzia delle entrate - Centro Operativo di Pescara - Tasse Concessioni Governative" con causale "Tassa iscrizione nel Registro degli intermediari assicurativi e riassicurativi", codice tariffa 7313 per agenti o 7324 per broker;

- Dichiarazione stretti legami

Si intende per Stetti legami un rapporto fra due o più persone fisiche o giuridiche nei casi in cui sussiste:

- 1) un legame di controllo ai sensi dell'articolo 72 del CAP;
- 2) una partecipazione, detenuta direttamente o per il tramite di società controllate, società fiduciarie o per interposta persona, almeno pari al 10% del capitale o dei diritti di voto, ovvero una partecipazione che, pur restando al di sotto del limite sopra indicato, dà comunque la possibilità di esercitare un'influenza notevole ancorché non dominante;
- 3) un legame in base al quale le stesse persone sono sottoposte al controllo del medesimo soggetto, o comunque sono sottoposte a direzione unitaria in virtù di un contratto o di una

clausola statutaria, oppure quando gli organi di amministrazione sono composti in maggioranza dalle medesime persone;

4) un rapporto di carattere tecnico, organizzativo, finanziario, giuridico e familiare che possa influire in misura rilevante sulla gestione dell'impresa.

È necessario poi procedere a comunicare a IVASS, sempre tramite il portale, qualunque variazione alle informazioni precedentemente comunicate.

Pagamento annuale polizza RC professionale

Occorre procedere annualmente a rinnovare la polizza RC professionale.

Contributo fondo garanzia

Occorre procedere al pagamento del Contributo al Fondo Garanzia.

Contributi di Vigilanza

Annualmente, sulla base delle indicazioni predisposte dall'IVASS, è necessario procedere al pagamento dei contributi annuali di vigilanza. Il contributo deve essere pagato dalle persone fisiche e, qualora operanti in forma societaria, anche dalle società.

Il contributo di vigilanza può essere pagato tramite circuito PagoPA attraverso il portale accessibile all'indirizzo <https://web1.unimaticaspa.it/unipay/startPayment.jsp?tenant=ivass>

Da questo portale è possibile:

- scaricare l'avviso di pagamento PagoPA (contenente il codice IUV - Identificativo Univoco di Versamento, l'anagrafica, la causale e l'importo da pagare) per l'annualità contributiva corrente;
- verificare lo stato della propria posizione contributiva;
- ottenere l'avviso di pagamento per versare i contributi arretrati ancora dovuti.

L'accesso al portale avviene digitando con carattere minuscolo una username (il proprio codice fiscale) e una password. Al primo accesso la password è sempre il codice fiscale. Il sistema poi vi consentirà di creare una password personale.

7.2 Accordo sui flussi informativi

Ai fini del pieno rispetto degli obblighi di cui al Regolamento (UE) 2017/2358 e al presente Regolamento, le imprese di assicurazione e i distributori identificano tramite *accordo* la direzione, il contenuto, la periodicità, le modalità di scambio delle informazioni relative allo svolgimento delle rispettive attività e necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi.

L'identificazione dei flussi informativi:

- a) è finalizzata a guidare il distributore nella conoscenza del prodotto e ad assicurare che la distribuzione sia rivolta a clienti appartenenti al mercato di riferimento identificato dal produttore;
- b) è finalizzata a favorire l'adempimento da parte del distributore dell'obbligo di cui all'articolo 11 del Regolamento (UE) 2017/2358, in materia di informazioni di ritorno al produttore come indicato al paragrafo 6.6 del presente documento;
- c) è soggetta a revisione periodica;
- d) favorisce l'esercizio dell'azione di vigilanza sul pieno rispetto degli obblighi di cui al

Regolamento (UE) 2017/2358 e al presente Regolamento da parte delle Autorità di vigilanza competenti.

7.3 Acquisizione delle informazioni sul prodotto

Il distributore acquisisce le informazioni di prodotto di cui al punto 6.5.2 tramite intranet dell'impresa di assicurazione o circolari o relative piattaforme formative.

Nel documento in allegato *Riesame Schede POG*, predisposto dal referente POG per ogni prodotto assicurativo o per i prodotti assicurativi di ogni produttore, ove non previsti sull'Accordo POG altri metodi, il Referente POG conferma nella sezione I se tali informazioni sono chiare, complete e aggiornate. In caso contrario, documenta quanto segnalato al produttore.

In caso di collaborazioni orizzontali, le informazioni sul prodotto sono fornite dall'intermediario emittente all'intermediario proponente, senza obbligo di svolgere corsi di formazione da parte dell'intermediario proponente, rimanendo un onere per il solo intermediario emittente.

7.4 Requisiti per la rete distributiva

I soggetti che distribuiscono o che sono a supporto dell'attività di distribuzione di prodotti assicurativi devono:

- aver svolto la formazione iniziale come prevista dal Reg. IVASS 40/18;
- aver sottoscritto il *fascicolo predisposto* dalla funzione compliance, comprendente, in particolare, la dichiarazione in materia di requisiti di onorabilità, l'assenza di incarichi pubblici e il possesso del titolo di studio;
- aver sottoscritto un contratto di lavoro con l'intermediario;
- essere censiti sia sui portali delle compagnie con cui l'intermediario ha accordi di distribuzione che su specifico database dell'intermediario, con indicazione, in particolare, della data di inizio e fine del rapporto;
- essere iscritti al RUI se operanti al di fuori dei locali dell'intermediario;
- svolgere regolarmente i corsi di aggiornamento professionale, come previsto dal Reg. IVASS 40/18 e i corsi di formazione obbligatoria previsti da leggi e regolamenti applicabili, quali corso privacy, corso antiriciclaggio e corso cyber risk.

7.5 Scelta mercato di riferimento effettivo e strategia distributiva

L'intermediario, sulla base delle informazioni ottenute sul prodotto, effettua le proprie scelte in materia di *mercato di riferimento effettivo* e *mercato di riferimento effettivo negativo*. Queste, devono essere una specificazione del mercato di riferimento e una estensione del mercato di riferimento negativo individuati dal produttore; sono inoltre comunicati al produttore, prima della relativa distribuzione, secondo quanto concordato nell'Accordo flussi informativi.

Le informazioni ottenute sui prodotti sono anche utilizzate dal distributore al fine di identificare la propria strategia di distribuzione.

Le scelte fatte, sono riportate dal Referente POG, nelle sezioni II e III del documento *Riesame Schede tecniche POG*, ove non diversamente definito dall'Accordo POG e ove differissero dal mercato di riferimento proposto dal produttore/impresa.

7.6 Distribuzione informazioni sul prodotto

Alla rete diretta: dipendenti e collaboratori

Tali informazioni sul prodotto, compreso le proprie scelte su mercato di riferimento effettivo e sulle proprie strategie distributive, sono inoltrate alla rete distributiva verticale tramite accesso alla intranet dell'impresa di assicurazione, inoltre via e-mail delle circolari .

La modalità di distribuzione individuata è riportata dal referente POG nella sezione V del documento *Riesame Schede POG*, ove predisposto per la gestione del mercato di riferimento effettivo.

Di seguito, fac-simile di invio dell'e-mail alla rete.

Oggetto:

Nuovo prodotto XXX

Testo:

Con la presente, siamo a segnalarvi che l'impresa di cui si distribuiscono i prodotti ha emesso il nuovo prodotto in oggetto.

Il sottoscritto intermediario ha confermato che il proprio mercato di riferimento effettivo coincide con quello proposto dall'impresa/produttore.

Al fine di garantire la corretta distribuzione dei prodotti all'interno del mercato di riferimento, è inoltre necessario compilare i questionari da noi forniti.

Alle collaborazioni orizzontali

Nel caso in cui il prodotto assicurativo sia distribuito tramite intermediario in collaborazione orizzontale, tali informazioni sul prodotto e sulle scelte dell'intermediario emittente in materia di mercato di riferimento effettivo e strategie distributive, sono fornite via e-mail in fase di richiesta di quotazione.

Ove il rapporto fosse consolidato, l'intermediario in collaborazione orizzontale accede ad area cloud del distributore al fine di acquisire tutte le informazioni sul prodotto.

La dimostrazione dell'acquisizione delle informazioni da parte dell'intermediario avviene:

- in caso di utilizzo intranet: credenziali di accesso;
- in caso di cloud aziendale: condivisione del cloud;
- in caso di e-mail: copia invio e-mail.

L'intermediario proponente, qualora scegliesse mercato di riferimento effettivo e strategie

distributive differenti da quelle dell'intermediario emittente, dovrà comunicarlo all'intermediario emittente prima della relativa distribuzione, che procederà a sua volta a comunicarlo all'impresa di assicurazione/produttore.

In tutti i casi, **non è necessaria la presa visione** o accertarsi della ricezione delle informazioni sui prodotti. Come previsto dall'art. 13 comma 1 del Reg. IVASS 45/20, deve essere garantito a chi distribuisce il prodotto l'accesso alle informazioni sui prodotti.

7.7 Promozione dei prodotti assicurativi

La promozione commerciale dei prodotti assicurativi è svolta secondo quanto definito nel documento: *POG 01 - Promozione e trasparenza*

7.8 Valutazione compatibilità e distribuzione

Acquisizione informazioni contraente

Prima della sottoscrizione del contratto, i distributori acquisiscono dal contraente e dagli aderenti, in caso di polizze collettive, tutte le informazioni necessarie per valutare l'appartenenza al mercato di riferimento o al mercato di riferimento negativo individuati dal produttore.

È altresì necessario acquisire informazioni per identificare e valutare in modo appropriato la situazione e le esigenze dei clienti, al fine di garantire che gli interessi dei clienti di questi ultimi non siano compromessi da pressioni commerciali ovvero da interessi dell'intermediario.

L'acquisizione di tali informazioni avviene tramite i questionari predisposti informaticamente dal produttore in fase di emissione polizza, o tramite appositi questionari specificatamente predisposti dal distributore.

Valutazione compatibilità dei prodotti distribuiti con le esigenze e le richieste del cliente

L'intermediario fa in modo che i prodotti siano distribuiti solo quando ciò sia nell'interesse del cliente, tenuto anche conto degli eventuali obiettivi di sostenibilità di quest'ultimo.

La distribuzione dei prodotti assicurativi rispetta le seguenti regole:

a) Cliente rientrante nel mercato di riferimento individuato dal produttore	Distribuzione ammessa
b) Cliente rientrante nel mercato di riferimento negativo individuato dal produttore	Distribuzione NON ammessa
c) Cliente non rientrante nel mercato di riferimento individuato dal produttore, ma: - non rientra nel mercato di riferimento negativo (c.d. "zona grigia"); - i prodotti rispondono alle richieste e alle esigenze assicurative di quei clienti;	Distribuzione ammessa se: <i>Per IBIP non complessi:</i> sono appropriati <i>Per il resto:</i> sono adeguati, previa <u>consulenza</u> , con elaborazione della raccomandazione personalizzata In tal caso, è necessario comunicarlo al produttore, con le modalità definite nell'Accordo sui flussi informativi.

Il controllo della corretta distribuzione avviene con l'ausilio dei sistemi informatici messi a disposizione del produttore per l'emissione dei prodotti assicurativi: mediante compilazione del questionario informatico, il sistema impedisce la distribuzione nel caso b) e propone le valutazioni necessarie nel caso c) e relativa comunicazione automatica al produttore delle informazioni sulle vendite dei clienti che non appartengono al mercato di riferimento.

In caso di utilizzo di questionari del distributore, questi devono contenere dichiarazione dell'intermediario che è entrato in contatto con il cliente di aver verificato la corretta distribuzione nel mercato di riferimento, allegando comunicazione al produttore delle informazioni sulle vendite dei clienti che non appartengono al mercato di riferimento.

In caso di distribuzione per il tramite di collaborazione l'intermediario proponente e

l'intermediario emittente sono congiuntamente responsabili per la violazione degli obblighi previsti dal Capo III del Regolamento (UE) 2017/2358.

La distribuzione dei prodotti assicurativi deve essere svolta nel rispetto di quanto previsto nelle seguenti procedure:

POG 02 Distribuzione Prodotti NO IBIP

POG 03 Distribuzione prodotti IBIP

e nel rispetto delle procedure in materia antiriciclaggio:

AML Policy antiriciclaggio

7.9 Monitoraggio e revisione del prodotto - ruolo distributore

I distributori devono collaborare con i produttori per adempiere alla revisione del prodotto.

In particolare, in seguito a monitoraggio della distribuzione dei prodotti assicurativi, devono:

- segnalare al produttore gli eventi che potrebbero influenzare sostanzialmente le caratteristiche principali, la copertura del rischio o le garanzie di tali prodotti;
- valutare se i prodotti assicurativi continuano a essere coerenti con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del mercato di riferimento individuato e se tali prodotti sono distribuiti nel mercato di riferimento o se invece arrivano a clienti che si trovano all'esterno di tale mercato;
- effettuare immediatamente la segnalazione al produttore qualora considerino che il prodotto non sia in linea, o eventualmente non lo sia più, con gli interessi, compresi eventualmente quelli legati alla sostenibilità, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento individuato dal produttore, nonché alle altre circostanze relative al prodotto che aggravino il rischio di pregiudizio per il cliente.

Il monitoraggio viene effettuato con frequenza annuale richiedendo collaborazione alla rete di collaboratori e dipendenti nella segnalazione sui prodotti assicurativi, tramite allegato:

ALL. 11 - SEGNALAZIONE FLUSSI INFORMATIVI DI RITORNO-POG

all'interno del fascicolo addetto.

Analoga richiesta deve essere inviata agli intermediari proponenti che distribuiscono i prodotti assicurativi dell'intermediario emittente tramite rapporti di collaborazione orizzontale. Come precisato nell'accordo di collaborazione orizzontale, la segnalazione dei flussi informativi per la distribuzione di prodotti assicurativi finanziari è obbligatoria riceverla in forma scritta, mentre per gli altri prodotti assicurativi deve essere effettuata dall'intermediario proponente solo in caso di necessità di segnalazione.

I risultati del monitoraggio svolto dal distributore sono riportati dal Referente POG nel *Riesame annuale* della sezione A del documento *Riesame schede tecniche POG* qualora fosse stato scelto un mercato di riferimento effettivo diverso da quello proposto dal produttore/impresa, oppure nel *Verbale Compliance* annuale elaborato dal Responsabile dell'attività di intermediazione.

Riesame mercato di riferimento effettivo

In sede di tale riesame delle informazioni di ritorno da parte della propria rete distributiva, l'intermediario provvede anche a verificare se il prodotto assicurativo resti coerente con le esigenze del proprio mercato di riferimento effettivo e se la prevista strategia distributiva continui ad essere appropriata.

Qualora il mercato di riferimento effettivo fosse differente da quello individuato dal produttore, l'intermediario, anche a seguito delle indicazioni e valutazioni ricevute dal produttore, riconsiderano il mercato di riferimento effettivo e/o aggiornano le procedure e le misure adottate qualora rilevino di aver erroneamente identificato il mercato di riferimento effettivo

per un prodotto assicurativo ovvero qualora il prodotto assicurativo non soddisfi più le condizioni del mercato di riferimento effettivo. Le modifiche sono adeguatamente comunicate al produttore, secondo le modalità stabilite dall'Accordo flussi informativi.

Anche tali attività sono indicate nella *Riesame annuale* della sezione A del documento *Riesame Schede tecniche POG* qualora fosse stato scelto un mercato di riferimento effettivo diverso da quello proposto dal produttore/impresa.

7.10 Sistemi interni di controllo

Al fine di monitorare i rischi di mancato adempimento degli obblighi previsti dalle normative di riferimento in materia POG, ivi compresa la verifica della correttezza ed efficacia dei meccanismi distributivi, la funzione compliance procede regolarmente, anche con il supporto del consulente compliance, a:

- verificare la corretta attuazione delle normative e di quanto riportato nell'Accordo flussi informativi, anche in termini di completezza, facendone riportare i risultati nel *Rapporti di intervento*;
- verificare la corretta distribuzione di prodotti assicurativi, anche sulla base delle indicazioni delle imprese di cui si distribuiscono i prodotti, riportandone i risultati su *Report di prodotto* o sui supporti predisposti dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti;
- verificare il comportamento della rete di vendita, anche avvalendosi di supporti esterni del consulente compliance.

Eventuali *criticità* derivanti dai controlli attuati sono opportunamente evidenziate nei relativi documenti di registrazione e riportati al Responsabile dell'attività di intermediazione e ove necessario al produttore secondo quanto indicato nell'Accordo flussi informativi.

È inoltre stato impostato da parte dell'intermediario, un sistema di segnalazione delle violazioni (Whistleblowing), limitato all'ambito antiriciclaggio, secondo procedura:

WHB

Segnalazione delle violazioni.

8. Documentazione

La presente procedura è messa a disposizione di tutti gli addetti all'attività di intermediazione di prodotti assicurativi, sia collaborazioni verticali (iscritti in E) che orizzontali, con una sintesi dei principali adempimenti a loro applicabili.

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA VIA MICHELE PIRONTI 45 Iscrizione RUI B000584193 del 12-10-2017	RIESAME SCHEDE TECNICHE POG	Pagina 1 di 2
---	--	---------------

Produttore	denominazione IMPRESA di cui si distribuiscono i prodotti			
Denominazione prodotti		PRODOTTO 1	PRODOTTO 2	

	RIESAME ANNUALE DELLA DISTRIBUZIONE ANNO 2025
[X]	Nel corso dell'anno, anche sulla base dei flussi informativi di ritorno dalla propria rete distributiva di vendita, non si sono riscontrate anomalie: - Non si sono verificati casi in cui si è acquisito consapevolezza del fatto che le richieste ed esigenze di copertura assicurativa e previdenziale del contraente o dell'assicurato non siano state completamente soddisfatte dal prodotto assicurativo, dal mercato di riferimento individuato e dalle strategie di distribuzione suggerite dalle imprese di assicurazione; - Non si sono riscontrati casi in cui il prodotto assicurativo non era in linea con gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento individuato o del fatto che altre circostanze legate al prodotto possano arrecare danno ad un cliente individuato specifico. Non è quindi necessario fare modifiche al mercato di riferimento effettivo e al mercato di riferimento negativo effettivo, né procedere a specifiche comunicazioni al produttore.
[]	Nel corso dell'anno sono state riscontrate le seguenti criticità: - - - - - - - <i>Allegare le comunicazioni inviate al produttore.</i>
DATA	Firma Responsabile POG
31/12/2025	GIUNCATO VITTORIO

DENOMINAZIONE SOCIALE SEDE LEGALE Iscrizione RUI B000584193 del 12-10-2017	RIESAME SCHEDE TECNICHE POG	rev 0
		Pagina 2 di 3

SCELTE DISTRIBUTIVE ANNO 2026	
SEZIONE I	RIESAME DELLE INFORMAZIONI
[X]	Si conferma che le informazioni fornite dal produttore sono esaustive, pertinenti e complete in merito ai prodotti assicurativi, ai mercati di riferimento individuati e alle strategie di distribuzione suggerite, compresi i dati sugli elementi e sulle caratteristiche principali dei prodotti assicurativi, ai rischi e i costi, inclusi i costi impliciti, nonché qualunque circostanza che possa causare un conflitto di interesse a discapito del cliente.
[]	Le informazioni fornite dal produttore presentano le seguenti criticità, elencate per ogni prodotto: <i>Allegare le comunicazioni inviate al produttore.</i>
SEZIONE II	MERCATO DI RIFERIMENTO EFFETTIVO
[X]	I mercati di riferimento effettivi del distributore coincidono con quelli previsti dal produttore
[]	I mercati di riferimenti effettivi sono indicati, per ogni prodotto, di seguito: In tal caso, è stata fornita opportuna informazione al produttore sul mercato di riferimento specifico (allegare comunicazione al produttore).
SEZIONE III	STRATEGIA DI DISTRIBUZIONE SPECIFICA
[X]	Le strategie di distribuzione coincidono con quelle proposte dal produttore.
[]	Le strategie di distribuzione scelte sono di seguito indicate, per prodotto assicurativo: In tal caso, è stata fornita opportuna informazione al produttore sulla strategia di distribuzione scelta, per ogni prodotto assicurativo (allegare comunicazione al produttore).
SEZIONE IV	METODO DI VALUTAZIONE APPARTENENZA MERCATO DI RIFERIMENTO
[X]	La verifica dell'appartenenza al mercato di riferimento è effettuata con l'ausilio dei questionari predisposti dall'impresa di assicurazione di cui si distribuiscono i prodotti, di cui si è verificata la correttezza, e valutazioni mediante algoritmi dell'impresa di assicurazione che supportano nella verifica, con responso automatico.
[]	Per la verifica dell'appartenenza al mercato di riferimento si utilizzano questionari personalizzati del distributore (in allegato viene inserita una copia), di cui si garantisce la capacità di individuazione del mercato di riferimento effettivo. La valutazione è effettuata manualmente mediante confronto del questionario con le schede tecniche fornite dal produttore. In tal caso, è stata fornita opportuna informazione al produttore sul questionario predisposto, per ogni prodotto assicurativo (allegare comunicazione al produttore).
SEZIONE V	DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI
[X]	Le informazioni sui prodotti sono accessibili ai singoli distributori tramite: (x) intranet aziendale (cloud aziendale per chi non vi accede) (x) invio circolari tramite e-mail (x) corsi di formazione sui prodotti (obbligatori prima della distribuzione)
DATA	Firma Responsabile Attività di Intermediazione

**UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)
*Iscrizione RUI B000584193 del 12-10-2017***

POG 01

**Promozione e trasparenza
di prodotti assicurativi**

Sommario

- 1. PREMESSA
 - 1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
 - 1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI
 - 1.3 DEFINIZIONI
- 2. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI INFORMATIVA
 - 2.1 Set informativo
 - 2.2 Documento Unico di Rendicontazione
- 3. COMUNICAZIONI
 - 3.1 Comunicazione documentazione precontrattuale
 - 3.2 Comunicazioni IBIP
 - 3.3 Informative sui trasferimenti
 - 3.4 Informativa per i contratti RC veicoli a motore e natanti
 - 3.5 Informative sulla cessazione dei rapporti di collaborazione con iscritti in E del RUI
 - 3.6 Comunicazioni commerciali
- 4. L'ATTIVITA DI PUBBLICITA'
 - 4.1 Pubblicità dell'attività d'intermediazione
 - 4.2 Pubblicità di prodotti assicurativi
 - 4.3 Pubblicità dei rendimenti dei prodotti IBIPs
 - 4.4 Pubblicità di contratti di assicurazione
- 5. TRASPARENZA
 - 5.1 Trasparenza nel Sito internet e social
 - 5.2 Trasparenza nei locali dell'intermediario
 - 5.3 Trasparenza nella documentazione precontrattuale e contrattuale
- 6. Allegati

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance
5	21.01.2026	Riesame periodico	Francesco Netti
4	08.01.2025	Riesame periodico	Francesco Netti

1. PREMESSA

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità per l'attività di promozione dei prodotti assicurativi e per la trasparenza nei confronti dei contraenti.

La procedura è stata rinominata da PRO 8.5 a POG01.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

RIFERIMENTO	ANNO	DESCRIZIONE
Regolamento ISVAP n. 23/2008	2008 agg. 08/20	Regolamento concernente la disciplina della trasparenza dei premi e delle condizioni di contratto nell'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore e natanti.
Regolamento IVASS n. 40/2018,	2018 agg. 09/24	Regolamento recante disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa
Regolamento IVASS n. 41/2018 Titolo III	2018 agg. 09/24	Regolamento IVASS recante disposizioni in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi

1.3 DEFINIZIONI

- **“pubblicità”**: ogni messaggio, diffuso con qualsiasi mezzo di comunicazione e con qualunque modalità, avente la finalità di promuovere i prodotti assicurativi.
- **“set informativo”**: l'insieme dei documenti che sono predisposti, consegnati unitariamente al contraente, prima della sottoscrizione del contratto, e pubblicati nel sito internet dell'impresa.
- **“locali dell'intermediario”**: le sedi o le dipendenze in cui opera l'intermediario, iscritto nelle sezioni A, B, D, E o F del Registro, intese come i locali accessibili al pubblico o adibiti al ricevimento del pubblico, anche nel caso in cui l'accesso sia sottoposto a forme di controllo.
- **intermediario**: il broker di assicurazione
- **impresa**: l'impresa di cui si distribuiscono i prodotti

2. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI INFORMATIVA

2.1 Set informativo

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

- Copia di una dichiarazione redatta in modo conforme al "Modello Unico Precontrattuale" MUP.
- La documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalle vigenti disposizioni.

Le specifiche per la redazione del MUP sono indicate nelle relative sezioni delle Policy POG 02 e POG 03.

La documentazione precontrattuale è composta da un *set informativo*, redatto dall'impresa e pubblicato su loro sito internet.

Il set informativo è composto da:

- *Documento Informativo Precontrattuale DIP*

contiene le principali informazioni per consentire al contraente di **valutare** il prodotto e di **compararlo** con gli altri prodotti aventi caratteristiche analoghe.

A seconda del prodotto, viene redatto il *DIP DANNI* o il *DIP VITA*, mentre per prodotti assicurativi di investimento è previsto il Documento contenente le informazioni chiave *KID*.

- *DIP aggiuntivo*

fornisce esclusivamente le informazioni integrative e complementari, diverse da quelle pubblicitarie, rispetto alle informazioni contenute nel DIP o KID, necessarie affinché il contraente possa pervenire a una **decisione informata** sul prodotto.

A seconda del prodotto, viene redatto il *DIP aggiuntivo Danni*, il *DIP aggiuntivo VITA* o il *DIP aggiuntivo IBIP*. Nel caso in cui a prodotti assicurativi vita sono abbinate garanzie relative ai rami danni, è redatto anche il *DIP aggiuntivo Multirischi*.

- *Condizioni di assicurazione, comprensive di glossario*
- *Modulo di proposta o di polizza*

Modulo di Proposta nelle polizze collettive

In caso di contratti in forma collettiva, il **modulo di adesione** deve rispettare i requisiti previsti dalla polizza.

In particolare, anche nel modulo di adesione occorre indicare:

- Avvertenze che dichiarazioni non veritiere, inesatte o reticenti possono compromettere il diritto alla prestazione;
- In caso di acquisizione di informazioni sullo stato di salute, avvertenza di verificare l'esattezza delle dichiarazioni riportate nel questionario e che può chiedere di essere sottoposto a visita medica;
- Dichiarazione di conferma ricevimento set informativo;
- Periodicità e mezzi di pagamento del premio;
- Informativa su eventuale utilizzo di tecniche di vendita multilevel marketing;
- Ammontare dell'importo percepito dall'intermediario

Il modulo di adesione da consegnare all'aderente contiene:

- a) l'informazione relativa al diritto di ricevere il set informativo, nei limiti e con le modalità di cui alla regolamentazione sulla distribuzione assicurativa;
- b) l'informazione relativa al diritto di richiedere all'impresa le condizioni contrattuali, nel caso in cui la consegna delle stesse non sia prevista dalla regolamentazione sulla distribuzione assicurativa;
- c) l'informazione relativa al diritto di richiedere all'impresa le credenziali per l'accesso alle aree riservate, ove predisposte.

2.2 Documento Unico di Rendicontazione

Entro sessanta giorni dalla chiusura di ogni anno solare, l'impresa comunica al contraente il *Documento Unico di Rendicontazione*, relativo alla posizione assicurativa per i prodotti vita e IBIP.

Al fine di rendere al contraente una rendicontazione unica e onnicomprensiva di tutti i costi e oneri, l'intermediario trasmette all'impresa, dietro specifica istruzione da parte della stessa, tutte le informazioni necessarie per fornire una rendicontazione completa anche di tutti i costi e oneri connessi all'attività di distribuzione, anche effettuata nell'ambito di una collaborazione orizzontale.

A tal fine, l'intermediario ha predisposto una modulistica di dichiarazione per richiedere a tutti i collaboratori sia diretti che in collaborazione orizzontale, la presenza di costi e oneri aggiuntivi nella distribuzione di prodotti assicurativi vita e IBIP.

3. COMUNICAZIONI

3.1 Comunicazione documentazione precontrattuale

La comunicazione della documentazione precontrattuale può avvenire con consegna cartacea o con invio della documentazione in formato digitale, secondo quanto indicato dal contraente, anche contestualmente, per ciascuna tipologia di comunicazione e di consegna. Il contraente può effettuare la scelta sulle modalità di comunicazione anche con riguardo a tutti gli eventuali successivi contratti stipulati con la medesima impresa, secondo le istruzioni operative stabilite dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti.

Per i contratti in forma collettiva, l'informativa può essere trasmessa anche attraverso la collaborazione del contraente e fermo il dovere di vigilanza da parte dell'intermediario sull'operato di quest'ultimo.

La scelta del contraente sulla modalità di ricezione della documentazione precontrattuale e contrattuale e delle eventuali modifiche intervenute in corso di contratto è opportunamente documentata. In particolare, è necessario documentare l'indicazione dell'indirizzo di posta elettronica fornito dal contraente ed eventuali aggiornamenti.

La comunicazione con cui è inviata la documentazione fa riferimento alla scelta del contraente e alla possibilità di modificare in ogni momento la scelta relativa alle modalità dell'informativa, ricevendo la documentazione su altro supporto. La scelta del contraente relativa alla modalità dell'informativa si applica solo alle future comunicazioni per le quali è stata effettuata la scelta. In ogni caso, tale scelta non autorizza l'invio di materiale promozionale, pubblicitario o di altre comunicazioni commerciali.

3.2 Comunicazioni IBIP

Sono in capo all'impresa:

- Lettera di conferma d'investimento dei premi per i contratti unit linked entro 10 giorni lavorativi dalla data di valorizzazione delle quote
- Comunicazioni in caso di esercizio di opzioni contrattuali
- Pubblicazione periodica sul proprio sito delle informazioni relative alle prestazioni assicurative, compreso, per i contratti unit linked, il prospetto e il rendiconto periodico del fondo interno
- Trasmissione del *Documento Unico di Rendicontazione* entro 60 giorni da chiusura anno solare
- Informativa periodica in materia di sostenibilità
- Comunicazioni in caso di perdite oltre il 30% del premio, per i contratti unit-linked, entro 10 giorni dal verificarsi dell'evento.

3.3 Informative sui trasferimenti

Le informative sui trasferimenti di portafoglio sono in capo al broker.

3.4 Informativa per i contratti RC veicoli a motore e natanti

L'intermediario mette a disposizione del pubblico l'informativa riguardo alle imprese di cui offrono i prodotti e i livelli provvigionali percepiti, differenziati in relazione alle diverse categorie di veicoli e natanti assicurati ed alle diverse tipologie contrattuali.

In caso di collaborazioni orizzontali, il livello provvigionale da indicare è quello riconosciuto all'intermediario emittente.

L'informativa è fornita:

- tramite affissione o adozione di altri strumenti di visualizzazione, presso i locali dell'intermediario, in posizione facilmente visibile al pubblico,
- mediante adeguata evidenziazione nell'ambito del sito internet o del profilo social network, ove disponibile.

L'informativa è integrata anche all'interno del MUP.

3.5 Informative sulla cessazione dei rapporti di collaborazione con iscritti in E del RUI

È a cura dell'intermediario comunicare ai propri contraenti la chiusura del rapporto con il collaboratore in sezione E.

3.6 Comunicazioni commerciali

Le comunicazioni commerciali per finalità di marketing effettuate dagli intermediari, richiedono la raccolta preventiva del consenso del contraente per l'utilizzo dei suoi dati personali per tale finalità.

Il consenso può essere stato raccolto nelle informative privacy dell'impresa, dell'intermediario o in moduli di acquisizione dati in caso di fiere ed eventi, a condizione che

sia stato dato il consenso per il trattamento dei dati del potenziale cliente per le finalità commerciali.

Le comunicazioni commerciali devono essere eseguite acquisendo preliminarmente da parte dell'interessato il consenso al trattamento dati come titolare autonomo.

Come previsto dall'art. 82 del regolamento 40/2018, salvo opposizione del contraente, l'intermediario può utilizzare le tecniche di comunicazione a distanza senza acquisire il previo consenso del contraente medesimo nel caso in cui questo abbia già fornito i propri recapiti in occasione della commercializzazione di un contratto di assicurazione relativo allo stesso ramo assicurativo o ad altri rami, purché il prodotto sia distribuito dalla medesima impresa (così detto SOFT SPAM).

L'intermediario, in occasione di ciascuna comunicazione effettuata ai sensi del presente comma, informa il contraente della possibilità di opporsi, in ogni momento e senza oneri, alla ricezione di ulteriori comunicazioni, indicando le relative modalità predisposte dall'impresa stessa.

Se la comunicazione commerciale viene effettuata tramite tecniche di comunicazione a distanza, gli intermediari assicurano che in ogni comunicazione al contraente vengano fornite le seguenti informazioni:

- I. se la comunicazione commerciale è finalizzata al collocamento di contratti assicurativi;
- II. della provenienza dei dati personali del contraente e del loro utilizzo;
- III. che ha diritto di revocare il consenso all'utilizzo della comunicazione commerciale, in ogni momento e senza oneri e sulle modalità per l'esercizio del diritto alla revoca;

L'intermediario non si avvale sistematicamente di soggetti terzi per effettuare comunicazioni commerciali.

Per le situazioni occasionali, l'intermediario si assicura che tali soggetti terzi effettuino le comunicazioni commerciali per proprio conto in modo tale che:

- a) siano accompagnate dalle informazioni di cui al comma riportata ai punti I, II e III;
- b) indichino il nominativo del distributore che commercializza il contratto di assicurazione;
- c) in caso di comunicazione effettuata mediante siti internet, prevedano un link ipertestuale al sito internet o al profilo di social network del distributore ovvero l'indicazione del relativo indirizzo.

Inoltre, disciplinano tramite apposita contrattualistica il rapporto ed il servizio svolto dalla società Terza, regolamentato anche l'attività di trattamento dei dati dei propri contraenti rispettando il Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR).

Gli addetti dell'intermediario si astengono dallo svolgere per telefono l'attività di distribuzione assicurativa se essi non hanno preventivamente ricevuto l'autorizzazione scritta da parte dell'intermediario per cui svolgono l'attività di distribuzione.

4. L'ATTIVITA DI PUBBLICITA'

L'attività di pubblicità di prodotti assicurativi può essere effettuata per:

- Promuovere l'attività d'intermediazione;
- Promuovere prodotti assicurativi;
- Promuovere rendimenti dei prodotti assicurativi IBIPs.

4.1 Pubblicità dell'attività d'intermediazione

La pubblicità per la sola promozione dell'attività d'intermediazione deve essere completa delle informazioni di riconoscimento dell'intermediario, quali:

- Nome dell'intermediario, numero di iscrizione nel Registro RUI e indicazione di dove consultare gli estremi della relativa iscrizione;
- Sede legale;
- Recapito telefonico, indirizzo di posta elettronica e posta elettronica certificata;
- Di essere soggetto alla vigilanza dell'IVASS

La pubblicità è effettuata:

- a) nel rispetto dei principi di chiarezza e correttezza;

Le comunicazioni pubblicitarie svolte dall'intermediario devono essere chiare, non fuorvianti, imparziali e complete.

4.2 Pubblicità di prodotti assicurativi

La pubblicità per i prodotti assicurativi deve essere sempre completata dalle informazioni di riconoscimento dell'intermediario al punto 2.1.

Per queste attività di promozione bisogna aver ricevuto la preventiva autorizzazione, scritta, da parte dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti; il messaggio è strutturato in modo da non indurre in errore circa le caratteristiche, la natura, le garanzie e i rischi del prodotto offerto e utilizza forme espressive e caratteri chiari, ben visibili e leggibili. In questo ambito le espressioni "garantisce" o "garantito" possono essere utilizzate solo se la garanzia è rilasciata dall'Impresa di Assicurazione.

La pubblicità dei prodotti assicurativi è effettuata:

- a) nel rispetto dei principi di chiarezza e correttezza;
- b) in conformità al contenuto del set informativo cui i prodotti si riferiscono

Il messaggio deve indicare la denominazione dell'impresa di cui si sta distribuendo il prodotto ed indicare il sito internet nella quale è pubblicato il set informativo.

Il messaggio pubblicitario riporta, con caratteri che consentono un'immediata e agevole lettura, la seguente avvertenza: *"Prima della sottoscrizione leggere il set informativo"*.

Se si tratta di Fondo Pensione Aperto e di Piano Individuale Pensionistico PIP:

Messaggio promozionale riguardante le forme pensionistiche complementari - prima dell'adesione leggere la parte I "Le informazioni chiave per l'aderente" e l'Appendice "Informativa sulla sostenibilità" della Nota informativa.

4.3 Pubblicità dei rendimenti dei prodotti IBIPs

L'intermediario procede alla pubblicità dei rendimenti dei prodotti IBIPs solo per il tramite delle attività impostate dall'impresa di assicurazione di cui si distribuiscono i prodotti, senza procedere in modo autonomo, in particolare alla pubblicità dei rendimenti dei prodotti assicurativi d'investimento.

Il messaggio rispetta i seguenti requisiti:

- Non ha informazioni imprecise circa le caratteristiche, la natura e i rischi dei prodotti offerti;
- Specifica il periodo di riferimento utilizzato per il calcolo del rendimento e il periodo di detenzione del prodotto consigliato;
- Rappresenta il rendimento al netto degli oneri che gravano, a qualsiasi titolo, sul meccanismo di partecipazione agli utili;

- Rappresenta in modo chiaro il profilo di rischio connesso al rendimento;
- Nel caso in cui il rendimento riconosciuto dipenda da specifiche variabili contrattuali, il messaggio è riferito al rendimento medio del portafoglio di contratti cui il prodotto si riferisce;
- Qualora il messaggio pubblicitario sia eventualmente riferito ai rendimenti riconosciuti da una gestione separata, è pubblicizzato il rendimento medio del portafoglio di prodotti di cui la gestione separata si riferisce;
- Il messaggio, ove faccia riferimento ai rendimenti passati riporta la seguente avvertenza *“Attenzione: i rendimenti passati non sono indicativi di quelli futuri”*.

Le comunicazioni pubblicitarie, se contengono un'offerta o un invito a proporre, specificano le modalità di risposta del contraente e rinviando al set informativo.

4.4 Pubblicità di contratti di assicurazione

Consiste nel proporre un determinato prodotto assicurativo, con determinate caratteristiche, coperture e garanzie ad un determinato costo (premio).

Richiede:

- Autorizzazione dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti
- Indicazione della procedura di acquisto, comprensiva della modalità di sottoscrizione e del pagamento del premio.

Comporta inevitabilmente l'applicazione della disciplina della vendita a distanza.

5. TRASPARENZA

5.1 Trasparenza nel Sito internet e social

L'apertura di un sito internet e social per la pubblicità di prodotti assicurativi deve essere autorizzata dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti con le modalità definite da quest'ultima.

L'intermediario, qualora posseda un proprio sito internet, è titolare del dominio del sito internet o del profilo social utilizzati per la promozione della distribuzione dei prodotti assicurativi.

Qualora il sito internet venga utilizzato per la promozione e il collocamento oppure per la sola promozione di contratti assicurativi, l'intermediario deve comunicare all'IVASS il proprio dominio o sottodominio tramite la modifica anagrafica intermediario disponibile all'interno del Portale RUI accessibili ai responsabili dell'attività di intermediazione o loro delegati.

L'intermediario, prima di promuovere o fare riferimento a prodotti specifici di un'impresa di cui distribuisce prodotti, verifica con l'impresa stessa di cui si distribuiscono i prodotti la possibilità di fare specifica menzione di tali prodotti.

L'utilizzo di loghi o marchi dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti deve essere preventivamente autorizzato da quest'ultime.

Tale comunicazione va effettuata entro 30 giorni successivi alla data di registrazione del dominio internet.

La comunicazione dei siti internet delle persone e società iscritte nella sezione E per conto dell'intermediario principale che rispondono ai requisiti di cui sopra è a carico di quest'ultimo.

In caso di cancellazione del sito internet o variazione dell'indirizzo, l'intermediario deve comunicare ad IVASS, tramite il portale RUI, la modifica apportata.

Il sito internet, il profilo social o l'applicazione utilizzata per la promozione contiene nella home page, in maniera chiara e visibile, le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'intermediario, il numero di iscrizione nel Registro e l'indirizzo del sito *internet* dove consultare gli estremi della relativa iscrizione <https://ruipubblico.ivass.it/rui-pubblica/ng/#/home> ;
- b) la sede legale e le eventuali sedi operative;
- c) il recapito telefonico, il numero di telefax, l'indirizzo di posta elettronica e, laddove previsto, l'indirizzo di posta elettronica certificata;
- d) di essere soggetto alla vigilanza dell'IVASS;
- e) i recapiti per la presentazione dei reclami e la facoltà per il contraente di avvalersi di altri eventuali sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla normativa vigente.

All'interno del sito devono essere presenti anche i seguenti documenti:

- elenco dei rapporti d'affari;
- l'informativa riguardo i livelli provvigionali percepiti per le i veicoli ed i natanti;
- l'informativa sulla sostenibilità finanziaria delle Imprese di cui si distribuiscono prodotti Vita;
- la dichiarazione sui principali effetti negativi riguardanti le consulenze delle Imprese di cui si distribuiscono prodotti Vita;
- la procedura reclami;
- l'indicazione relativa alla procedura sulle segnalazioni delle violazioni.

Convenzioni

Eventuali riferimenti a convenzioni a carattere nazionale effettuate dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti, può essere effettuato solo previa autorizzazione dell'impresa stessa.

Il sito è verificato in tutti i suoi aspetti di compliance mediante compilazione del documento:

Valutazione sito internet

5.2 Trasparenza nei locali dell'intermediario

L'allegato

ALL. 1 - Angolo del consumatore

disponibile su GEKO, indica i documenti che devono essere messi a disposizione del pubblico in tutti i propri locali (quindi anche nelle unità locali e sedi secondarie indicate nella Visura camerale), anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche.

5.3 Trasparenza nella documentazione precontrattuale e contrattuale

Gli intermediari informano il contraente prima della sottoscrizione di una proposta o, qualora non prevista, della conclusione di un contratto di assicurazione, tramite il "Modulo unico precontrattuale (MUP) per i prodotti assicurativi" dove sono presenti i dati identificativi dell'intermediario.

In occasione di rinnovo o stipula di un nuovo contratto i distributori consegnano o trasmettono le informazioni di cui all'allegato 3 solo in caso di successive modifiche di rilievo delle stesse.

La documentazione precontrattuale è quella prevista alla sezione 1 della presente policy.

6. Allegati

Allegato 1 Angolo del consumatore (disponibile su GEKO)

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)
Iscrizione RUI B000584193 del 12-10-2017

POG02
DISTRIBUZIONE PRODOTTI ASSICURATIVI
NO IBIP

Sommario

1. Premessa
2. Profilo cliente
3. Informativa precontrattuale (art. 56 e 61)
4. Analisi delle esigenze e delle richieste del contraente (art. 58 commi 1-3)
5. Conflitti di interesse (art. 55)
6. Remunerazioni (art. 57)
7. Antiriciclaggio
8. preventivi/proposte
9. Sottoscrizione proposta/contratto (art. 62)
10. Incasso premi
11. Conservazione della documentazione (art. 67)
12. Rinnovi
13. sinistri
14. Reclami e ricorsi
15. Documento unico di rendicontazione
16. Vendita con consulenza (art. 59)
17. Vendita tramite altre collaborazioni
18. Contratti in forma collettiva (art. 66)
19. Vendita a distanza (art. 69 e ss)
20. Vendita abbinata (art. 59-bis)
21. Vendita in Paesi esteri
22. Partecipazione a gare pubbliche
23. Documenti

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance
6	21.01.2026	Aggiornamento periodico - inserimento MUP	Francesco Netti
5	08.01.25	Aggiornamento periodico e recepimento provvedimento 147/24	Francesco Netti

1. Premessa

Scopo e campo d'applicazione

Definire le regole di comportamento e i meccanismi per la distribuzione di prodotti assicurativi ramo danni e vita (categorizzati come NO IBIP, quindi non riconducibili a prodotti assicurativi di investimento).

La procedura PRO 8.5 è stata rinominata in POG02.

Riferimenti normativi

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

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

Ove non diversamente specificato, i riferimenti normativi contenuti nel presente documento si riferiscono al Regolamento IVASS 40/18.

Termini e Definizioni

"Rete": l'insieme dei dipendenti e dei collaboratori dell'intermediario 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.

"Preventivass": servizio informativo di preventivazione on line, gratuito e imparziale realizzato da MiSE e IVASS.

"Intermediario": il broker di assicurazione

"Impresa": l'impresa di assicurazione di cui si distribuiscono i prodotti assicurativi.

2. Profilo cliente

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

- fornire informativa privacy dell'intermediario, acquisendo i relativi consensi,
- rilevare la scelta del cliente in merito alle modalità di comunicazione e di consegna della 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

dell'intermediario, disponibile in GEKO:

"Scheda cliente" o Privacy intermediario

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 per ricevere eventuali comunicazioni da parte dell'interessato. 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.

3. Informativa precontrattuale (art. 56 e 61)

L'intermediario 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 al documento:

allegato 3, Modulo unico precontrattuale (MUP) NO IBIP

da cui risultino i dati essenziali del distributore e le informazioni in materia di *conflitto di interesse*, anche disponibile su GEKO.

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.

Le informazioni sono aggiornate ogniqualvolta intervengano cambiamenti che incidono o potrebbero incidere significativamente sulle informazioni contenute.

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, elettronico o tramite sito internet in base alla scelta effettuata dal contraente mediante documentazione predisposta o su documento S05A - *Scheda cliente*.

In caso di consegna elettronica o tramite sito internet, anche l'analisi delle esigenze e la documentazione in materia di consulenza remunerata 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'intermediario.

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 informativi, l'intermediario conserva:

- in caso di comunicazione cartacea, una dichiarazione sottoscritta dal contraente "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 e-mail.
- 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.

4. Analisi delle esigenze e delle richieste del contraente (art. 58 commi 1-3)

Analisi delle esigenze

L'analisi delle esigenze e delle richieste del contraente è svolta tramite specifici questionari, messi a disposizione dalla compagnia di cui si distribuiscono i prodotti oppure predisposti direttamente dall'intermediario, 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 predisposti, 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.

Con riferimento al provvedimento IVASS 169/26 in materia di oblio oncologico:

I dati soggetti all'oblio oncologico non devono essere acquisiti dagli intermediari. Qualora le informazioni siano già state raccolte, non devono essere utilizzate per la determinazione o per la modifica delle condizioni contrattuali.

Nel caso in cui il contraente presenti la certificazione attestante l'avvenuto oblio oncologico, gli intermediari devono procedere alla cancellazione delle informazioni sulle patologie oncologiche a cui la certificazione fa riferimento, entro il termine di 30 giorni; la certificazione deve essere conservata per 10 anni dalla ricezione.

Acquisizione documenti e ulteriori attività (art.68)

In fase di predisposizione contrattuale, devono essere acquisite tutte le informazioni e la documentazione prevista dall'impresa di cui sono distribuiti i prodotti, in particolare:

Documentazione per polizze RC auto:

- libretto di circolazione;
- certificato di proprietà;
- visura camerale per le società e carta d'identità per le persone fisiche;
- evidenza documentale per convenzioni applicate (es: tessere).

Documentazione per polizze vita:

- Adeguata verifica della clientela e ogni altra documentazione richiesta dall'impresa, 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.

Verifica appartenenza mercato di riferimento

In accordo a quanto il produttore ha definito nelle schede POG, l'intermediario procede, anche avvalendosi dei sistemi informatici predisposti dall'impresa, a verificare che il cliente appartenga al mercato di riferimento effettivo scelto.

Non è possibile distribuire prodotti nel mercato di riferimento negativo.

È possibile distribuire prodotti assicurativi fuori da mercato di riferimento positivo, purché:

- non appartenga al mercato di riferimento negativo;
- il prodotto, previa consulenza, rimanga sempre adeguato.

In caso di utilizzo di un proprio questionario di coerenza, questo deve comprendere la verifica dell'appartenenza del mercato di riferimento.

Valutazione coerenza

Qualsiasi contratto proposto deve essere coerente con le richieste e le esigenze assicurative del contraente. La valutazione di coerenza è svolta sui prodotti rientranti nel mercato di riferimento positivo. La dichiarazione di coerenza viene effettuata con l'emissione del contratto.

5.Conflitti di interesse (art. 55)

Si configura un conflitto di interesse quando l'intermediario, un soggetto rilevante o qualsiasi soggetto da lui controllato direttamente o indirettamente abbiano un interesse rilevante nel risultato delle attività di distribuzione assicurativa che soddisfi i criteri che seguono:

a) è distinto dall'interesse del cliente o del potenziale cliente nel risultato delle attività di distribuzione assicurativa;

b) ha una potenziale influenza sul risultato delle attività di distribuzione a svantaggio del cliente.

Nel documento “Regolamento Aziendale” sono definite, alla sezione Conflitti di interesse, le regole che tutti gli addetti che operano per l’intermediario devono rispettare al fine di evitare situazioni di conflitti di interesse che possono ledere gli interessi dei contraenti.

Nel documento: *ALL1 Valutazione conflitti di interesse* sono:

a) **identificati** i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra l’intermediario, inclusi i dirigenti e i dipendenti, o qualsiasi persona direttamente o indirettamente controllata, e i loro clienti o tra due clienti al momento della prestazione di qualsiasi attività di distribuzione assicurativa.

b) definiti i **presidi** organizzativi ed amministrativi efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse identificati incidano negativamente sugli interessi dei contraenti. I presidi organizzativi sono mantenuti ed applicati e proporzionati alle attività svolte, ai prodotti assicurativi venduti e al tipo di distributore.

c) individuate le **reazioni** (azioni da attuare in caso di verificarsi dell’evento soggetto a controllo) necessarie a ridurre il conflitto di interesse.

Quando i presidi adottati non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del contraente, l’intermediario **informa** chiaramente il contraente stesso, prima della conclusione di un contratto di assicurazione, della natura o della fonte di tale conflitto di interesse, in occasione dell’informativa MUP - Modello Unico Precontrattuale.

6. 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 precontrattuale 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’informativa precontrattuale 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.

7. Antiriciclaggio

In caso di emissione polizze vita, l’intermediario procede ad attuare quanto previsto dalle normative in materia antiriciclaggio, secondo la procedura *AML - Policy antiriciclaggio*

8. Preventivi/proposte

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

Anche nella fase di preventivazione, sono svolte le attività in materia di trasparenza, verifica mercato di riferimento e valutazione coerenza.

I documenti sottoscritti dal contraente devono essere opportunamente conservati.

Preventivass

I broker sono esonerati dall'elaborazione dei preventivi tramite PREVENTIVASS.

9. Sottoscrizione proposta/contratto (art. 62)

L'intermediario 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 di cui distribuisce i prodotti.

Se l'intermediario prevede la sottoscrizione dei contratti con OTP personale, è necessario chiedere preliminarmente l'autorizzazione all'impresa; non è necessario per la documentazione precontrattuale.

Documentazione da consegnare ai contraenti

L'intermediario 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.

10. 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).

c) 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.

A tutto il personale dell'intermediario 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.

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.

Al fine di evitare di essere coinvolti in illeciti in materia di falsità di monete, l'intermediario si può dotare di un rilevatore di banconote false.

Le istruzioni sulla modalità di incasso dei premi sono indicate nell'allegato 3 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'intermediario, ai fine di incassare i premi assicurativi a lui versati e le somme destinate ai risarcimenti o ai pagamenti dovuti dalle imprese, deve aprire un conto corrente (conto premi) conforme all'art. 117 del Codice in materia di obblighi di separazione patrimoniale, costituente patrimonio autonomo e separato rispetto a quello dell'intermediario. Il conto premi deve essere intestato con la dicitura "... intermediario assicurativo art. 117".

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.

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

Fideiussione bancaria (art.64)

Il conto separato può essere sostituito da una fideiussione 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'intermediario provvede a verificare la coerenza della fideiussione con i premi incassati al 31 dicembre dell'anno precedente a quello della stipulazione o rinnovo.

Incasso premi per i collaboratori

I collaboratori possono incassare i premi nelle seguenti modalità:

- versamento all'intermediario,
- versamento su conto dell'intermediario 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.

11. 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;
- 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 all'articolo 67 comma 1, lettere b) e c), viene meno con la riconsegna all'impresa della documentazione stessa.

La documentazione di cui all'articolo 67 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 all'articolo 67 comma 1.

12. Rinnovi

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

I rinnovi non quietanzati sono riconsegnati all'intermediario.

13. Sinistri

I sinistri sono gestiti seguendo la procedura dell'impresa di cui sono stati distribuiti i prodotti, anche tramite i 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.

14. Reclami e ricorsi

I reclami dei contraenti relativi alla distribuzione dei prodotti assicurativi sono gestiti tramite policy:

POG 04 - Gestione reclami e ricorsi

15. Documento unico di rendicontazione

È compito dell'impresa di cui sono stati distribuiti i prodotti fornire al contraente, ogni anno, informazioni sui costi e oneri sostenuti.

L'intermediario deve fornire all'impresa o tramite l'intermediario emittente in caso di collaborazione orizzontale i costi e oneri fatti sostenere al contraente per l'attività di distribuzione assicurativa.

16. Vendita con consulenza (art. 59)

Terminologia

“attività di distribuzione assicurativa” (art. 106 CAP): consiste nel fornire consulenza, in materia di contratti di assicurazione, proporre contratti di assicurazione o compiere altri atti preparatori relativi alla loro conclusione.

“consulenza” (art. 1 CAP): l'attività consistente nel fornire raccomandazioni personalizzate ad un cliente, su richiesta dello stesso o su iniziativa del distributore, in relazione ad uno o a più contratti di assicurazione.

Tipologia di consulenza

Consulenza non assicurativa

L'attività di consulenza che non è finalizzata a proporre contratti di assicurazione non rientra nella definizione di consulenza assicurativa.

Nel caso venisse effettuata da parte dell'intermediario o dell'intermediario collaboratore e fosse remunerata da parte del contraente, l'attività dovrà essere:

- regolamentata da specifico contratto ed incarico;
- coperta da apposita e specifica RC professionale per l'attività generica consulenziale;
- accompagnata da apposita relazione professionale;
- incassata nei conti ordinari e non nei conti separati;
- soggetta ad IVA ordinaria.

Consulenza remunerata (parziale o imparziale)

La consulenza remunerata rientra nell'attività di distribuzione assicurativa, come definito dall'art. 106 del CAP, solo se collegata ai contratti di assicurazione, prima della loro conclusione.

L'attività prevede:

a) Un'analisi delle esigenze del contraente, raccogliendo ogni informazione utile per soddisfare le richieste di quest'ultimo, tramite un documento proprio dell'intermediario o dell'intermediario collaboratore.

b) Una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del contraente medesimo.

La consulenza può essere:

- Parziale (art. 119-ter, comma 3, del CAP)

se la raccomandazione è limitata al confronto dei prodotti assicurativi delle compagnie con cui si hanno rapporti d'affari;

- Imparziale (art. 119-ter, comma 4, del CAP)

se la raccomandazione è fondata su un numero sufficiente di contratti di assicurazione disponibili sul mercato, tramite il confronto con una più ampia platea di prodotti assicurativi a disposizione dell'intermediario.

Consulenza obbligatoria e gratuita

La consulenza è identificata obbligatoria e gratuita per i prodotti IBIPs.

Le modalità operative sono riportate nella procedura:

Consulenza su base indipendente

La consulenza su base indipendente è un'attività prevista dal regolamento TUF e dalla MIFID che prevede di rispettare i due seguenti requisiti:

1) Deve essere valutata una congrua gamma di prodotti disponibili nel mercato e tale offerta non deve essere limitata dal prestatore del servizio o da entità che hanno con esso stretti legami o da altre entità che hanno un rapporto con il prestatore del servizio stretti legami o rapporti legali o economici, come un rapporto contrattuale talmente stretto da comportare il rischio di compromettere l'indipendenza della consulenza prestata;

2) Non sono accettati e trattenuti onorari, commissioni o altri benefici monetari o non monetari forniti da terzi o da una persona che agisce per conto di terzi, ad eccezione dei benefici non monetari di entità minima che possono migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti e che, per la loro portata e natura, non possono essere considerati tali da pregiudicare il rispetto del dovere di agire nel migliore interesse dei clienti.

Essendo questi due requisiti di difficile attuazione nel settore assicurativo, la consulenza su base indipendente non può essere applicata agli intermediari che hanno anche un solo rapporto di collaborazione con altri intermediari.

Requisiti per la consulenza remunerata

La consulenza richiede lo svolgimento delle seguenti fasi:

Verifica operatività

Prima di effettuare o autorizzare gli intermediari collaboratori all'attività di consulenza remunerata, l'intermediario deve verificare che modalità e importi previsti siano compatibili in materia di remunerazioni con quanto indicato dal produttore nella relativa scheda POG del prodotto.

Quando l'attività di consulenza remunerata viene svolta dall'intermediario collaboratore, quest'ultimo dovrà comunicare preventivamente in forma scritta all'intermediario l'inizio dell'attività in modo che possa verificare periodicamente il rispetto degli obblighi di trasparenza e di remunerazione, nonché essere autorizzato per iscritto ad effettuare tale attività.

Analisi esigenze

Una volta stabilito che l'attività di consulenza può essere remunerata, l'intermediario che intende effettuarla dovrà elaborare un proprio questionario di analisi delle esigenze e/o bisogni del contraente, anche avvalendosi di software specifici.

Il questionario deve raccogliere tutte le informazioni utili al fine di valutare l'adeguatezza della consulenza offerta, raccogliendo almeno le informazioni previste dall'art. 58, comma 2, del regolamento 40/2018 IVASS.

Incarico di consulenza ed informativa precontrattuale

In caso di consulenza remunerata, occorre fornire anche l'incarico di consulenza (fac-simile disponibile in GEKO) in cui l'intermediario viene incaricato di fornire la prestazione remunerata della consulenza. In tale documento si può indicare il compenso percepito per l'attività, in modo da non doverlo inserire nel MUP.

L'attività di consulenza remunerata andrà indicata nel MUP nella sezione relativa alle informazioni sull'attività di distribuzione, descrivendo le attività di consulenza svolte o dovrà essere riportato dove trovare tali informazioni.

Nel MUP andrà evidenziata anche la remunerazione per l'attività di consulenza, indicando nella sezione relativa alle informazioni relative alle remunerazioni l'onorario corrisposto

direttamente dal cliente inserendo la cifra pattuita per la consulenza o indicando in quale documento trovarlo.

Raccomandazione personalizzata

Il processo dovrà essere completato con una raccomandazione personalizzata (fac-simile disponibile in GEKO) consegnata al contraente prima della conclusione del contratto, contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze del contraente medesimo, mettendo a confronto i prodotti assicurativi a seconda del tipo consulenza (parziale o imparziale).

La raccomandazione si intende personalizzata quando soddisfa le seguenti condizioni:

1. è rivolta ad una persona nella sua qualità di contraente o potenziale contraente;
2. è basata sulla considerazione delle caratteristiche del cliente, ovvero presentata come adatta per il cliente a cui è rivolta.

Il documento può anche essere generato da applicativi digitali.

Fatturazione

L'attività di consulenza assicurativa remunerata è esente IVA.

Per gli aspetti fiscali, valgono le indicazioni fornite dal commercialista.

17. Vendita tramite altre collaborazioni

17.1 Terminologia 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.

17.2 Tipi di collaborazioni orizzontali

Le collaborazioni orizzontali possono essere:

Tra broker e agente B-A: È un accordo di collaborazione non ratificato dall'impresa.

Tra broker e broker B-B: È la collaborazione tale per cui un broker agisce quale “grossista”.

Nel caso in cui il broker lavori per il tramite di un incarico di brokeraggio da parte del cliente, o quando la lettera di collaborazione orizzontale è stata ratificata dall'impresa, il broker agisce su incarico cliente e non si configura quale accordo di collaborazione orizzontale.

Segnalatori o esattori

Tali figure non configurano rapporti di intermediazione assicurativa; nei relativi accordi deve essere indicato il divieto di svolgere qualunque attività possa essere identificata come “distribuzione assicurativa”.

17.3 Requisiti nei rapporti di collaborazione orizzontale

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 3 o 4.
- 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 41/2018 in materia di comunicazioni obbligatorie.
- c) deve richiamare il rispetto di quanto previsto dalle disposizioni regolamentari IVASS in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi e nello specifico:
 - le informazioni relative ai prodotti assicurativi ricevute dal produttore siano trasmesse dall'intermediario a tutti gli intermediari proponenti;
 - le definizioni del mercato di riferimento effettivo e del mercato di riferimento negativo effettivo siano comunicate prima della relativa distribuzione dall'intermediario all'intermediario proponente, dal proponente all'intermediario e dall'intermediario all'impresa.
 - l'obbligo di compilazione del questionario dell'impresa idoneo a valutare l'appartenenza al mercato di riferimento, l'impresa può ottenere le informazioni sulla distribuzione dei prodotti assicurativi necessarie ad adempiere agli obblighi previsti dai regolamenti, con particolare riferimento alle vendite che non appartengono al mercato di riferimento
- d) viene richiamato il rispetto dell'obbligo di inserimento negli allegati 3 e 4 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.

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.

Al fine di garantire una corretta distribuzione dei prodotti assicurativi, anche per gli intermediari in collaborazione orizzontale viene chiesto ove possibile di compilare i questionari predisposti.

In caso di intermediario proponente broker non ratificato dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti, è fatto obbligo di consegnare all'intermediario emittente:

- copia dichiarazione consegna informativa precontrattuale;
- copia questionario coerenza;
- indicazioni su modalità incasso premi;
- in caso di polizze vita, estremi identificativi del pagatore.

Antiriciclaggio – appendice alla lettera di collaborazione.

17.4 Collaborazioni multiple

Le collaborazioni multiple non sono vietate, purché vengano mantenuti idonei presidi in merito a:

- esatta indicazione della catena distributiva nell'informativa precontrattuale;
- mantenimento dei flussi informativi POG a tutti i soggetti coinvolti;
- corretta compilazione questionari;
- Idonea archiviazione documentale.

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 "*Modulo di adesione*" predisposto per l'aderente comprende le seguenti disposizioni:

- informativa sui conflitti di interesse e informativa sulle remunerazioni (o, in alternativa, consegna dell'allegato 3 o 4 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.

19. Vendita a distanza (art. 69 e ss)

Terminologia

"call center": un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consente contatti e comunicazioni multicanale con i contraenti.

"tecniche di comunicazione a distanza": qualunque tecnica di contatto con la clientela che, senza la presenza fisica e simultanea del distributore e del contraente, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi e riassicurativi.

"vendita a distanza": qualunque modalità di vendita che, senza la presenza fisica e simultanea del distributore e del contraente, possa essere impiegata per il collocamento a distanza di contratti assicurativi e riassicurativi.

Procedura di autorizzazione

Relazione iniziale

Se l'intermediario intende attivare un'attività di collocamento a distanza di prodotti assicurativi, deve elaborare una relazione in cui illustra le tecniche di comunicazione a distanza che saranno utilizzate, le modalità in cui verrà attuato il processo, le persone coinvolte all'interno della struttura nonché l'impegno a osservare la normativa di riferimento.

Autorizzazione preventiva

L'intermediario deve inviare alla compagnia di cui si distribuiscono i prodotti una relazione iniziale (che andrà conservata negli archivi cartacei o digitali dell'intermediario) e indicherà che comunicherà ogni variazione successiva della procedura.

Dovrà quindi osservare le indicazioni e le istruzioni impartite dalle compagnie con particolare riferimento all'utilizzo di:

- siti internet;
- social network;
- app online.

Le stesse indicazioni e istruzioni dovranno essere verificate, dal referente compliance, per i siti internet e social network utilizzati dai propri collaboratori iscritti in E del RUI.

Contatto tramite sito internet

L'intermediario che intende avviare il processo di vendita a distanza potrebbe raccogliere le richieste tramite vari canali, quali:

- Sito internet;
- Social Network;
- Call center;
- Convenzioni locali/nazionali;

I canali di accoglimento richiesta devono operare con procedure che non impediscano a determinate categorie di contraenti di contattare l'intermediario stesso o di concludere il contratto a distanza (nel caso di contratti di assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti), questo per evitare di attuare politiche di discriminazione dei contraenti.

Il contraente in ogni caso dovrà ricevere:

- a) le seguenti informazioni:
 - identità del distributore e della persona che entra in contatto con il contraente e il suo rapporto con il distributore assicurativo;
 - il prezzo totale, comprese le imposte, che il contraente dovrà corrispondere;
 - l'informativa relativa al compenso ricevuto in relazione al contratto distribuito;
 - l'informativa sul diritto di recesso ai sensi dell'articolo 67-*duodecies* del Codice del Consumo;
 - l'informativa precontrattuale del MUP (Modulo Unico Precontrattuale);
 - il set informativo composto da: DIP DANNI/DIP aggiuntivo DANNI/DIP aggiuntivo RC auto o al DIP VITA/DIP aggiuntivo VITA o DIP aggiuntivo MULTIRISCHI o al KID/DIP aggiuntivo IBIP, le condizioni di assicurazione, comprensive di glossario, un modulo di proposta o, ove non previsto, il modulo di polizza;
- b) la comunicazione che ha il diritto di ricevere e di trasmettere la documentazione precontrattuale e contrattuale su supporto cartaceo, oppure su un supporto durevole non cartaceo, e di modificare la modalità prescelta;
- c) la comunicazione che la polizza sottoscritta dovrà essere ritrasmessa, anche attraverso un qualsiasi mezzo telematico o informatico.

L'attività di vendita a distanza prevede che l'intermediario debba registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche effettuate.

Tali registrazioni sono conservate per il periodo di 5 anni.

La procedura di emissione, firma, incasso e trasmissione dei documenti di polizza è la medesima descritta nella procedura 8.5.

Il sito ove l'intermediario effettua l'attività deve rispettare i criteri già riportati nella procedura POG 01 sulla Promozione e trasparenza.

Sul sito devono essere disponibili le informazioni relative alle procedure per il collocamento dei prodotti e nella specie:

a) le informazioni relative alle diverse fasi che il contraente deve seguire per concludere il contratto (c.d. condizioni di utilizzo del servizio); in ogni caso il contraente è informato - immediatamente prima della fase di perfezionamento del contratto - delle conseguenze che tale operazione comporta;

b) le informazioni dei mezzi tecnici e delle modalità per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati con la precisazione che tali errori possono essere corretti prima della conclusione del contratto.

Servizi di comparazione

L'intermediario che svolge - attraverso il sito internet o altri mezzi - servizi di comparazione dei prodotti assicurativi relativi a specifici rami, deve garantire:

a) che i dati relativi alla quota di mercato comparata e l'elenco delle imprese di assicurazione, con le quali l'intermediario ha sottoscritto accordi finalizzati alla comparazione delle polizze, siano pubblicati nell'*Home Page del sito* o in una pagina direttamente accessibile dall'*Home Page*;

b) che il numero delle imprese pubblicizzate ai fini del confronto corrisponda a quello delle imprese effettivamente comparate;

c) che l'utente è informato dei motivi che hanno impedito la quotazione di una o più delle imprese comparate;

d) che le comparazioni dei prodotti siano basate non soltanto sul prezzo, ma anche sulle caratteristiche principali delle polizze, in base a uno *standard* uniforme, tale da agevolare il confronto tra le diverse offerte;

e) che i processi utilizzati per la rilevazione delle esigenze assicurative del contraente e di quotazione delle garanzie consentano di selezionare una gamma di prodotti tutti rispondenti alle esigenze del contraente;

f) che le modalità operative adottate siano idonee ad evitare forme di abbinamento forzato delle coperture accessorie a contratti assicurativi della responsabilità civile auto e meccanismi di attribuzione automatica di garanzie non richieste e per le quali non sia stata manifestata espressamente la volontà di adesione (*opt-out*);

g) che sia rispettato il principio della disclosure (trasparenza) delle remunerazioni, riconosciute da ciascuna delle imprese per il servizio di comparazione, nonché dei compensi riconosciuti dalle imprese, per ciascuna polizza, in caso di conclusione del contratto (ex articolo 120-bis del CAP);

h) che le comunicazioni pubblicitarie siano: chiaramente identificabili; siano state preventivamente autorizzate dalle compagnie di cui distribuiscono i prodotti; siano fornite in modo corretto, chiaro, non fuorviante, imparziale e complete, come disposto dall'articolo 54, comma 2 Reg IVASS 40/2018;

i) che sia garantita la riservatezza delle informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta in linea con quanto previsto dall'articolo 54, comma 4 Reg IVASS 40/2018.

Contatto tramite Call Center

L'intermediario assume la piena responsabilità dell'operato degli addetti del *call center* e individua - per ciascuna sede - un collaboratore iscritto nella sezione E del Registro, incaricato del coordinamento e del controllo della relativa attività.

L'intermediario assicura:

- a) che gli addetti del *call center*:
 - siano in possesso di adeguate competenze professionali e di un'appropriate conoscenza delle caratteristiche dei contratti e dei servizi offerti;
 - forniscano al primo contatto il proprio codice identificativo o le proprie generalità e il nominativo dell'intermediario;
 - forniscano risposte uniformi tra loro e conformi alle condizioni contrattuali.
- b) che il contraente:
 - possa, a richiesta, essere messo in contatto con l'incaricato del coordinamento e del controllo del call center;
 - riceva le informazioni in lingua italiana e in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile;
 - sia informato se la comunicazione commerciale è finalizzata al collocamento di contratti assicurativi;
 - sia edotto della provenienza dei dati personali, del loro utilizzo, del diritto di revocare in ogni momento il consenso all'utilizzo, delle modalità per l'esercizio dei diritti di revoca;
 - sia informato della circostanza che saranno registrate le conversazioni o le comunicazioni telefoniche che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi;
 - sia informato che, con riferimento ai prodotti IBIP, saranno registrate anche le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche rese nell'ambito dello svolgimento dell'attività di distribuzione che non hanno condotto all'effettiva conclusione di contratti assicurativi;
- c) che il contraente riceva - altresì - l'informativa precontrattuale e contrattuale prevista.

Contatto tramite Social Network

Il social network ove l'intermediario effettua l'attività deve rispettare i criteri già riportati nella procedura POG 01 sulla Promozione e trasparenza.

Contatto tramite Convenzioni

La Convenzione può essere promossa o tramite propri sistemi dell'intermediario o tramite sistemi dell'Ente con cui è stata sottoscritta la convenzione.

Nella convenzione deve essere stabilita la modalità di:

- Invio della proposta
- pagamento del premio
- sottoscrizione

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.

21. Vendita in Paesi esteri

In caso di distribuzione di prodotti in Paesi Membri UE, è necessario procedere alla comunicazione a IVASS dell'avvio dell'operatività all'estero, specificando se in forma di Libera Prestazione di Servizi o in Libero Stabilimento.

In caso di distribuzione di prodotti in Paesi Terzi, è necessario istituire una nuova società nel Paese Terzo ed avviare l'operatività secondo quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza locale.

22. Partecipazione a gare pubbliche

L'intermediario 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.

e quanto previsto dalla compagnia di cui si distribuisce il prodotto.

23. Documenti

Documenti collegati:

Scheda cliente o Privacy intermediario

fac-simile disponibile su GEKO

all3, Modulo unico precontrattuale (MUP) NO IBIP

fac-simile disponibile su GEKO

Analisi delle esigenze e delle richieste del contraente

predisposizione a cura dell'intermediario

Raccomandazione personalizzata

in caso di consulenza remunerata, con fac-simile disponibile in GEKO allegato al MUP

Modulo adesione polizze collettive
fornito dalla compagnia

Policy richiamate:

AML Policy antiriciclaggio

POG-CI Valutazione conflitti di interesse

POG 04 Gestione reclami e ricorsi

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)

POG 03

Requisiti aggiuntivi
per la distribuzione di
prodotti IBIP

Sommario

1. Premessa
 - 1.1 Scopo e campo d'applicazione
 - 1.3 Riferimenti normativi
 - 1.4 Termini e Definizioni
2. Informativa precontrattuale
3. Profilo cliente
4. Valutazione adeguatezza ed appropriatezza
5. Conflitti interesse (Reg. Delegato UE 2017/2359)
6. Incentivi (sez. iii reg. ivass 40/18)
7. Finanza sostenibile
8. Allegati

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance
6	21.01.2026	Aggiornamento periodico	Francesco Netti
5	08.01.2025	Aggiornamento periodico	Francesco Netti

1. PREMESSA

1.1 Scopo e campo d'applicazione

Definire, per i prodotti IBIP distribuiti dall'intermediario, requisiti aggiuntivi rispetto ai NO IBIP, in materia di informative precontrattuali, valutazioni adeguatezza, conflitti di interesse, incentivi e fattori di sostenibilità.

La procedura PRO 8.7 è stata rinominata in POG03.

1.2 Riferimenti normativi

- Direttiva 2016/97 capo VI
Requisiti Supplementari in relazione ai prodotti di investimento assicurativi
- Codice delle Assicurazioni private D.lgs. 209/05 Titolo IX Capo III-ter
Requisiti supplementari per la distribuzione di prodotti di investimento assicurativi
- Regolamento IVASS 40/18 Capo II-bis
Regole di comportamento per i prodotti IBIP
- Regolamento Delegato UE 2017/2359 modificato dal Regolamento Delegato UE 2021/1257
Obblighi di informazione e norme di comportamento per prodotti IBIP

FINANZA SOSTENIBILE

- Regolamento UE 2019/2088
relativo all'informativa sulla sostenibilità nel settore dei servizi finanziari
- Regolamento UE 2022/1288
relativo alla dichiarazione sui principali effetti negativi delle decisioni di investimento e delle consulenze

1.3 Termini e Definizioni

IBIP: Prodotti assicurativi di investimento - articolo 2, par. 1 n. 17 Direttiva (UE) 2016/97 un prodotto assicurativo che presenta una scadenza o un valore di riscatto e in cui tale scadenza o valore di riscatto è esposto in tutto o in parte, in modo diretto o indiretto, alle fluttuazioni del mercato, e non include:

- a) i prodotti assicurativi non vita elencati all'allegato I della direttiva 2009/138/CE (Rami dell'assicurazione non vita);
- b) 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 disabilità;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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.

Prodotto IBIP NON COMPLESSO - articolo 16 del Regolamento (UE) 2017/2359

Quando soddisfa tutti i seguenti criteri:

- a) include un valore di scadenza minimo garantito per contratto, che corrisponde almeno

all'importo versato dal cliente al netto dei costi legittimi;

b) non presenta una clausola, condizione o motivo scatenante che consenta all'impresa di assicurazione di alterare materialmente la natura, il rischio o il profilo di pay-out del prodotto di investimento assicurativo;

c) prevede opzioni per riscattare o realizzare altrimenti il prodotto di investimento assicurativo a un valore disponibile per il cliente;

d) non include alcun onere esplicito o implicito avente l'effetto che il riscatto o qualsiasi altra forma di realizzo del prodotto di investimento assicurativo, per quanto tecnicamente possibile, possa provocare uno svantaggio irragionevole al cliente, essendo gli oneri sproporzionati rispetto ai costi dell'impresa di assicurazione;

e) non include in alcun altro modo una struttura che renda difficoltoso per il cliente capire il rischio assunto.

Gli IBIPs (Insurance-Based Investment Products) *complessi* sono polizze vita — solitamente di Ramo III (unit-linked) o Multiramo — il cui valore di riscatto è parzialmente o totalmente esposto alle fluttuazioni dei mercati finanziari. Presentano una componente di investimento prevalente e rischi elevati, spesso legati a sottostanti strutturati.

Preferenze di sostenibilità- articolo 2, n. 4 del Regolamento UE 2017/2359

La scelta, da parte di un cliente o potenziale cliente, di integrare o meno, e se sì in che misura, nel suo investimento uno o più dei seguenti prodotti finanziari:

a) un prodotto di investimento assicurativo per il quale il cliente o il potenziale cliente stabilisce che una quota minima deve essere investita in investimenti ecosostenibili;

b) un prodotto di investimento assicurativo per il quale il cliente o il potenziale cliente stabilisce che una quota minima deve essere investita in investimenti sostenibili;

c) un prodotto di investimento assicurativo che considera i principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità laddove elementi qualitativi o quantitativi comprovanti tale presa in considerazione sono stabiliti dal cliente o dal potenziale cliente.

Fattori di sostenibilità - articolo 2, n. 24 del Regolamento UE 2019/2088:

Problematiche ambientali, sociali, il rispetto dei diritti umani e le questioni relative alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

Principali effetti negativi sui fattori di sostenibilità:

Indicatori che hanno lo scopo di identificare, mappare e monitorare i potenziali impatti negativi delle decisioni di investimento sugli aspetti ambientali, sociali o su questioni relative al rapporto con i dipendenti, al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva.

2. PROFILO CLIENTE

Ai fini della *valutazione dell'appropriatezza*, l'intermediario, prima di far sottoscrivere una proposta o un contratto di assicurazione, ottiene dal contraente o potenziale contraente le informazioni necessarie in merito alle richieste ed esigenze assicurative del contraente che includono, ove pertinenti, specifici riferimenti in merito:

a) 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;

b) alle conoscenze ed esperienze necessarie nell'ambito di investimento rilevante per il tipo

specifico di prodotto raccomandato.

Ai fini della *valutazione dell'adeguatezza*, richiedono inoltre informazioni relative:

- c) alla sua situazione finanziaria, inclusa la capacità di sostenere perdite;
- d) agli obiettivi di investimento del contraente o potenziale contraente, inclusa la tolleranza di rischio e le sue eventuali preferenze di sostenibilità.

Il questionario o profilo cliente utilizzato è quello delle compagnie di cui si distribuisce il prodotto o, se ritenuto necessario, un questionario autonomo.

Nel caso in cui il catalogo prodotti dell'intermediario comprenda più prodotti e la distribuzione non avvenga per uno solo, l'intermediario si dota di un questionario autonomo.

Aggiornamento profili

È responsabilità del contraente accertarsi del mantenimento aggiornato delle informazioni contenute nel profilo/questionario, comunicando tempestivamente ogni variazione.

L'intermediario procede a richiedere al contraente l'aggiornamento dei profili, in caso di necessità, ad esempio se emergono incongruenze tra le informazioni fornite e le operazioni effettuate dal cliente, anche secondo le istruzioni ricevute dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti.

Nel caso in cui l'intermediario proponga al contraente il servizio di valutazione periodica dell'adeguatezza, è compito dell'intermediario procedere regolarmente all'aggiornamento delle informazioni contenute nel profilo. Tale aggiornamento può avvenire anche tramite le app fornite al contraente dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti.

Le informazioni non sono richieste nuovamente qualora ancora valide e veritiere.

3. Informativa precontrattuale

In caso di distribuzione di prodotti IBIP, occorre consegnare l'informativa precontrattuale MUP - *allegato 4* e la relativa documentazione informativa precontrattuale (DIP, DIP aggiuntivi e KID) prevista dalle vigenti disposizioni e messa a disposizione delle compagnie di cui si distribuisce il prodotto assicurativo, riportante tutte le informazioni specifiche a seconda che il prodotto distribuito sia complesso o non complesso (in particolare consulenza obbligatoria o meno e servizio aggiuntivo predisposto).

Tramite la consegna del KID al contraente, l'intermediario fornisce una *descrizione generale* della natura dei prodotti IBIP, dei rischi sottesi, dei costi e degli oneri connessi, inclusi, in caso di consulenza obbligatoria, i fattori di sostenibilità legati al singolo prodotto, i costi della consulenza e quelli relativi alla valutazione periodica dell'adeguatezza. Se del caso, tali informazioni sono fornite al cliente con periodicità regolare, e comunque almeno annuale, per tutto il periodo dell'investimento.

4. Valutazione adeguatezza ed appropriatezza

In caso di prodotti IBIP occorre svolgere le seguenti attività:

TIPO	DICHIARAZIONE DI	INFORMAZIONI RICHIESTE
SENZA CONSULENZA	COERENZA	Richieste ed esigenze
	APPROPRIATEZZA	Conoscenza prodotto

CON CONSULENZA	RISPONDENZA	Richieste ed esigenze
	ADEGUATEZZA	- Situazione finanziaria (idoneità) - Tolleranza al rischio e capacità di sostenere le perdite - Conoscenza prodotto (appropriatezza) - Preferenze di sostenibilità Può essere un questionario unico

DISTRIBUZIONE SENZA CONSULENZA

La *dichiarazione di appropriatezza* include:

- laddove il prodotto IBIP sia stato valutato come potenzialmente non appropriato per il cliente:

la motivazione e le eventuali avvertenze che tale circostanza pregiudica la capacità dell'intermediario assicurativo di valutare se il prodotto sia appropriato alle esigenze del contraente, qualora il cliente abbia chiesto di procedere alla stipula del contratto malgrado l'avvertenza e, se del caso, qualora l'intermediario abbia accettato la richiesta di procedere alla stipula del contratto; in tal caso, l'intermediario informa anche del mercato di riferimento negativo al quale il prodotto non può comunque essere distribuito.

- Le eventuali avvertenze al cliente laddove non abbia fornito informazioni sufficienti per mettere in condizione l'intermediario di valutare l'adeguatezza del prodotto di investimento assicurativo, qualora il cliente abbia chiesto di procedere alla stipula del contratto malgrado l'avvertenza e, se del caso, qualora l'intermediario abbia accettato la richiesta di procedere alla stipula del contratto.

- L'informazione che, nell'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa in questione, all'intermediario assicurativo non è richiesto di valutare l'adeguatezza del prodotto di investimento assicurativo o dell'attività di distribuzione assicurativa esercitata o proposta e che il cliente non beneficia della corrispondente protezione delle pertinenti norme in materia di comportamento delle imprese.

La dichiarazione utilizzata può essere quella fornita in formato standardizzato dall'impresa di cui si distribuisce il prodotto.

DISTRIBUZIONE CON CONSULENZA

Le dichiarazioni sono contenute in una RACCOMANDAZIONE di acquisto del prodotto IBIP, che comprendono il risultato delle valutazioni.

La *dichiarazione di adeguatezza* include:

a) uno schema della consulenza fornita;
b) le informazioni sul perché dell'adeguatezza della raccomandazione fornita al cliente, in particolare il modo in cui soddisfa:

a. gli obiettivi di investimento del cliente, inclusa la sua tolleranza al rischio e se gli obiettivi di investimento del cliente sono conseguiti tenuto conto delle sue preferenze di sostenibilità;

b. la situazione finanziaria del cliente, tra cui la sua capacità di sostenere perdite;

c. le conoscenze e l'esperienza del cliente;

d. le preferenze di sostenibilità del cliente;

c) una valutazione, tenendo conto dei costi e della complessità, se altri prodotti IBIP distribuiti equivalenti possano essere adeguati al contraente e il motivo per cui, tramite una comparazione tra i vari prodotti a catalogo equivalenti, il prodotto proposto risulti il più adeguato, anche in termini di sostenibilità;

d) le informazioni sulla probabilità che i prodotti IBIP raccomandati necessitino che il cliente chieda una revisione periodica relativa alla loro situazione.

In caso di distribuzione di prodotti con consulenza, i corsi di formazione dei prodotti assicurativi, tenuti dall'impresa di cui si distribuisce il prodotto integrano informazioni idonee

a comprendere la natura e le caratteristiche, compresi i costi e i rischi, del prodotto d'investimento assicurativo che intendono distribuire, nonché gli eventuali fattori di sostenibilità.

Qualora la consulenza fosse inserita come obbligatoria dall'impresa di assicurazione o svolta su iniziativa dell'intermediario, non deve gravare economicamente sui clienti (quindi non può essere remunerata), a meno che non sia accompagnata dalla valutazione periodica dell'adeguatezza.

La dichiarazione di rispondenza/ adeguatezza va consegnata prima che l'operazione sia effettuata.

Qualora, ai fini dell'effettuazione dell'operazione, venga utilizzato un mezzo di comunicazione a distanza che non consente la previa consegna delle dichiarazioni previste, queste possono essere fornite al contraente, su supporto durevole, subito dopo la sottoscrizione del contratto, a condizione che:

- a) il contraente abbia accettato di ricevere la dichiarazione di adeguatezza subito dopo la conclusione del contratto;
- b) l'intermediario assicurativo o l'impresa di assicurazione abbia dato al contraente la possibilità di ritardare la conclusione del contratto al fine di ricevere la dichiarazione di adeguatezza prima della conclusione del contratto.

Consulenza obbligatoria

Salvo che si tratti di prodotti d'investimento assicurativi non complessi di cui all'articolo 16 del Regolamento (UE) 2017/2359, l'intermediario è obbligato a fornire consulenza per la vendita dei prodotti di investimento assicurativi.

Nel caso di consulenza obbligatoria, se l'intermediario ritiene che il prodotto d'investimento assicurativo non sia coerente con le richieste e le esigenze assicurative del contraente, non sia adeguato al contraente o potenziale contraente, o non ottenga dal contraente le informazioni previste a tal fine, si astiene dalla distribuzione, anche in caso di iniziativa contrattuale proveniente dal contraente.

Le imprese produttrici comunicano agli intermediari l'elenco dei prodotti rispetto ai quali sussiste l'obbligo di effettuare la consulenza.

Valutazione periodica dell'adeguatezza

In caso di cambio delle informazioni sul profilo, o periodicamente secondo le disposizioni della compagnia di cui si distribuisce il prodotto, o su richiesta del contraente di cambiare attività di investimento o di conservare o vendere un prodotto IBIP, è compito dell'intermediario procedere a nuova valutazione dell'adeguatezza, secondo le istruzioni predisposte dall'impresa di cui si distribuisce il prodotto.

Se l'intermediario ha informato il cliente che effettuerà una valutazione periodica dell'adeguatezza, questa contiene una dichiarazione aggiornata che spiega in che modo il prodotto di investimento assicurativo corrisponde alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del cliente.

Relazione periodica (Documento Unico di Rendicontazione)

L'intermediario o l'impresa di assicurazione fornisce al cliente una relazione periodica, su supporto durevole, dei servizi forniti e delle transazioni effettuate per conto del cliente.

Tale relazione fornisce un resoconto imparziale e obiettivo dei servizi forniti e delle transazioni intraprese per conto di tale cliente nel corso del periodo di riferimento e include, laddove rilevante, le spese totali associate a questi servizi e transazioni, nonché il valore di ciascuna attività di investimento sottostante.

Al fine di rendere al contraente una rendicontazione unica e onnicomprensiva di tutti i costi e oneri, l'intermediario trasmette all'impresa, dietro specifica istruzione da parte della stessa,

tutte le informazioni necessarie per fornire una rendicontazione completa anche di tutti i costi e oneri connessi all'attività di distribuzione, anche effettuata nell'ambito di una collaborazione orizzontale. Il documento unico di rendicontazione annuale può sostituire l'informativa annuale di cui all'articolo 121-sexies, comma 2, del Codice nel caso in cui le relative informazioni siano esaustive.

5. Conflitti interesse (Reg. Delegato UE 2017/2359)

Identificazione conflitti di interesse

La corretta identificazione dei conflitti di interesse avviene anche prendendo in considerazione quanto indicato nel documento *ALLEGATO 1*.

Policy conflitti di interesse

Le disposizioni organizzative ed amministrative adottate per evitare che le situazioni di conflitto di interesse nella distribuzione di prodotti IBIP possano incidere negativamente sugli interessi dei clienti, sono indicate nel documento: *POG-CI Valutazione conflitti di interesse* adeguata alla propria dimensione, organizzazione, natura, portata nonché alla complessità della propria attività.

Tale politica sui conflitti di interesse include:

- a) in riferimento alle specifiche attività di distribuzione assicurativa svolte, le circostanze che generano o potrebbero generare un conflitto di interesse che possa ledere gli interessi di uno o più clienti;
- b) le procedure da seguire e le misure da adottare al fine di gestire tali conflitti ed evitare che ledano gli interessi del cliente.

La Policy sui conflitti di interesse, include, se appropriato, quanto segue:

- a) procedure efficaci per impedire o per controllare lo scambio di informazioni tra i soggetti rilevanti impegnati in attività che comportano un rischio di conflitto di interesse, quando lo scambio di tali informazioni può ledere gli interessi di uno o più clienti;
- b) la vigilanza separata sui soggetti rilevanti le cui principali funzioni implicano l'esercizio di attività per conto di clienti o la prestazione di servizi a clienti con interessi in potenziale conflitto, o che rappresentano in altro modo interessi diversi in potenziale conflitto, ivi compresi quelli dell'intermediario assicurativo o dell'impresa di assicurazione;
- c) l'eliminazione di ogni legame diretto tra i pagamenti, incluso il compenso, ai soggetti rilevanti che esercitano un'attività e i pagamenti, incluso il compenso, ad altri soggetti rilevanti che esercitano prevalentemente un'altra attività, nel caso in cui possa sorgere un conflitto di interesse in relazione a dette attività;
- d) misure miranti a impedire o limitare l'esercizio da parte di qualsiasi persona di un'influenza indebita sul modo in cui le attività di distribuzione assicurativa vengono svolte dall'intermediario assicurativo o dall'impresa di assicurazione, o dai loro dirigenti o dipendenti, o da chiunque sia da loro controllato, direttamente o indirettamente;
- e) misure miranti a impedire o a controllare la partecipazione simultanea o consecutiva di un soggetto rilevante ad attività di distribuzione assicurativa distinte, quando tale partecipazione può nuocere alla gestione corretta dei conflitti di interesse;
- f) una politica sugli omaggi e sui benefici che stabilisca chiaramente in quali condizioni gli omaggi e i benefici possono essere accettati o concessi e quali misure devono essere adottate quando li si accettano o li si concedono.

Qualora le misure e le procedure di cui al paragrafo 1 non sono adeguate ad assicurare che le attività di distribuzione assicurativa siano svolte nel migliore interesse del cliente e che non siano influenzate dai conflitti di interesse dell'intermediario, sono adottate misure e procedure

alternative adeguate a tal fine.

La Policy sui conflitti di interesse viene valutata e riesaminata regolarmente, almeno con cadenza annuale, al fine di adottare tutte le misure adeguate a colmare eventuali lacune.

Comunicazione

La misura di informare il contraente della presenza di una situazione di conflitto in interesse non eliminabile deve essere utilizzata come ultima risorsa e non esenta dall'obbligo di privilegiare l'applicazione dei presidi organizzativi ed amministrativi, che sono il mezzo più efficace per evitare di nuocere ai clienti.

Ai fini della comunicazione dei conflitti di interesse, l'intermediario:

- a) fornisce una descrizione specifica del conflitto di interesse in questione;
- b) spiega il carattere generale e le fonti del conflitto di interesse;
- c) spiega al consumatore i rischi che insorgono dal conflitto di interesse e le misure da adottare per attenuare tali rischi;
- d) indica chiaramente che le disposizioni organizzative e amministrative adottate per evitare o gestire il conflitto di interesse non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che venga evitato il rischio di ledere gli interessi del cliente.

Registrazione

L'intermediario, in caso di distribuzione di prodotti IBIP, tiene e aggiorna regolarmente il documento: *ALL 2 - Registro delle situazioni conflitti d'interesse*.

in cui è insorto o, in caso di servizi o attività in corso, possa insorgere un conflitto d'interesse che implica il rischio di ledere gli interessi di un cliente.

Relazione

L'organo amministrativo riceve frequentemente e, almeno con cadenza annuale, una Relazione sui Conflitti d'interesse, contenente relazione sulle valutazioni effettuate, sull'esito del riesame della politica e le situazioni indicate nel Registro.

Tale relazione è presente all'interno del: *Verbale Compliance*

6. Incentivi (sez. iii Reg. IVASS 40/18)

Definizioni

«*incentivo*»: 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*»: un insieme di norme che disciplinano il pagamento degli incentivi, incluse le condizioni secondo le quali gli incentivi vengono corrisposti;

«*soggetto rilevante*» in relazione a un intermediario assicurativo o un'impresa di assicurazione:

- a) un amministratore, partner o simili, o un dirigente dell'intermediario o dell'impresa, laddove applicabile;
- b) un dipendente dell'intermediario assicurativo o dell'impresa di assicurazione, nonché qualsiasi altra persona fisica i cui servizi siano a disposizione e sotto il controllo dell'intermediario assicurativo o dell'impresa di assicurazione e coloro che partecipano alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi;
- c) una persona fisica che partecipa direttamente alla fornitura di servizi all'intermediario assicurativo o all'impresa di assicurazione nell'ambito di un accordo di esternalizzazione finalizzato alla distribuzione, da parte dell'intermediario o dell'impresa, di prodotti di investimento assicurativi.

Orientamenti strategici

L'Organo Amministrativo ha integrato nel proprio Regolamento Aziendale i seguenti orientamenti strategici in materia di incentivi:

È fatto divieto, in relazione all'attività di distribuzione di prodotti d'investimento assicurativi, di pagare o percepire compensi o commissioni oppure fornire o ricevere benefici non monetari a o da qualsiasi soggetto diverso dal contraente o da persona fisica che agisca per conto di questi, a meno che tali incentivi o schemi di incentivazione:

- a) abbiano lo scopo di accrescere la qualità dell'attività di distribuzione assicurativa;
- b) non pregiudichino l'adempimento dell'obbligo di agire in modo onesto, equo e professionale nel migliore interesse del contraente.

Tale divieto non si applica agli incentivi o schemi di incentivazione che consentono lo svolgimento dell'attività di distribuzione assicurativa o sono necessari a tal fine e che, per loro natura, non possono entrare in conflitto con il dovere dell'intermediario di agire in modo onesto, equo e professionale per servire al meglio gli interessi dei contraenti.

Identificazione e valutazione ammissibilità degli incentivi

L'intermediario, in considerazione degli orientamenti strategici definiti dall'Organo amministrativo, procede di seguito:

- a mantenere aggiornato il documento: *POG-INC Valutazione ammissibilità incentivi* comprensivo:

a) dell'**identificazione** dei compensi, commissioni e benefici non monetari ricevuti da terzi, in relazione alla prestazione dell'attività di distribuzione assicurativa

b) della **valutazione** dell'ammissibilità di tali incentivi pagati o ricevuti dall'intermediario, o che quest'ultimo intende impiegare, sulla base dei criteri di seguito definiti, in quanto migliorativi della qualità dell'attività di distribuzione prestata ai contraenti;

c) delle **misure** adottate al fine di non pregiudicare il dovere di agire in modo onesto, imparziale e professionale per servire al meglio gli interessi dei contraenti.

- ad attenersi, ove presenti, alle indicazioni fornite;

- a **comunicare** chiaramente al contraente, in modo completo, accurato e comprensibile, prima della distribuzione di un prodotto assicurativo, l'esistenza, la natura e l'importo degli incentivi o schemi di incentivazione o, qualora l'importo non possa essere accertato, il metodo di calcolo di tale importo, rendono noto successivamente l'esatto ammontare del pagamento o del beneficio ricevuto o pagato; nel caso di incentivi continuativi, comunicano singolarmente ai contraenti, almeno una volta l'anno, l'importo effettivo dei pagamenti o benefici ricevuti o pagati. I benefici non monetari di minore entità possono essere descritti in modo generico.

Gli intermediari e le imprese di assicurazione di cui si distribuiscono i prodotti, laddove applicabile, informano i contraenti in merito ai meccanismi per trasferire ai contraenti medesimi i compensi, le commissioni o i benefici monetari o non monetari percepiti per l'attività di distribuzione. Le informazioni sono fornite in una forma comprensibile in modo che i contraenti o potenziali contraenti possano ragionevolmente comprendere la natura dell'attività di distribuzione e del tipo specifico di prodotto d'investimento assicurativo proposto, nonché i rischi connessi e, di conseguenza, possano prendere le decisioni in materia di investimenti con cognizione di causa.

Tali comunicazioni possono avvenire anche a cura della compagnia nel KID o nei DIP aggiuntivi.

Criteri di ammissibilità

Tipologie di **servizio ammissibili** sono:

i) la prestazione di consulenza non indipendente in materia di prodotti d'investimento assicurativi e l'accesso a una vasta gamma di prodotti d'investimento assicurativi adeguati, tra

cui un numero appropriato di prodotti di imprese di assicurazione che non hanno legami stretti con l'intermediario;

ii) la prestazione di consulenza non indipendente in materia di prodotti d'investimento assicurativi in combinazione o con l'offerta al cliente, almeno su base annuale, di valutare il persistere dell'adeguatezza dei prodotti assicurativi in cui il cliente ha investito, o con un altro servizio continuativo in grado di costituire un valore per il cliente, come la consulenza sull'asset allocation ottimale o l'assistenza nella gestione del contratto;

iii) l'accesso, a un prezzo competitivo, a una vasta gamma di prodotti d'investimento assicurativi che possano soddisfare le esigenze dei clienti, compreso un numero adeguato di prodotti di imprese di assicurazione che non hanno legami stretti con l'intermediario, insieme o alla fornitura di strumenti a valore aggiunto, come gli strumenti di informazioni oggettivi, che assistono il cliente interessato nell'adozione delle decisioni di investimento o consentono al cliente interessato di monitorare, modellare o regolare la gamma di prodotti assicurativi in cui ha investito, o alla fornitura di relazioni periodiche sulla performance e i costi e oneri collegati ai prodotti assicurativi.

Con riferimento al concetto di "servizio aggiuntivo":

Sono ad esempio servizi aggiuntivi la fornitura di materiale o di servizi educativi mirati ad aumentare la conoscenza finanziaria del cliente, come l'accesso gratuito a corsi di formazione, seminari o conferenze.

Con riferimento al concetto di "livello superiore":

Sono ad esempio servizi come la fornitura di documenti come prospetti o KID, la gestione dei reclami o l'esistenza di *call center* o *siti web* disponibili al pubblico.

Con riferimento ai servizi debitamente ritenuti "aggiuntivi" o di "livello superiore", i clienti dovrebbero normalmente pagare per riceverli.

Con riferimento al termine "Relativo cliente":

Tale requisito non sarebbe soddisfatto in caso di offerta di un servizio che sia solo in astratto migliorativo della qualità, in quanto rivolto genericamente a tutti i clienti e non portato a effettiva conoscenza del "relativo cliente".

Il concetto di "relativo cliente" è allargabile a più individui qualora questi costituiscano un "segmento rilevante di clienti", a condizione, cioè, che questo segmento sia numericamente consistente e "sufficientemente omogeneo".

Con riferimento al termine "proporzionalità":

I servizi che possono essere considerati "aggiuntivi" o "di livello superiore" e che vengono forniti al cliente interessato devono essere considerati migliorativi della qualità qualora il valore aggiunto degli stessi sia proporzionale al livello degli incentivi ricevuti dall'impresa e non all'ammontare dell'investimento effettuato dal cliente.

Un compenso, commissione o beneficio non monetario è **inammissibile**, qualora la prestazione dell'attività di distribuzione al contraente sia distorta o negativamente influenzata a causa del compenso, della commissione o del beneficio non monetario.

Il servizio aggiuntivo è da erogare al contraente fintantoché l'intermediario continua a pagare o ricevere il compenso, la commissione o il beneficio non monetario.

7. FINANZA SOSTENIBILE

In conformità alle previsioni dei Regolamenti UE 2019/2088 e 2022/1288 l'intermediario adotta:

- la Politica predisposta dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti, la quale prevede la predisposizione di idonea *informativa sulla sostenibilità finanziaria*;

- la dichiarazione sui principali effetti negativi delle consulenze sui fattori di sostenibilità (il cui documento è disponibile in allegato all'Angolo del consumatore reperibile in GEKO)..

L'intermediario deve:

- nell'attività di consulenza di prodotti IBIP, fornire le informazioni sulla sostenibilità ambientale predisposta dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti, anche secondo il processo previsto dai sistemi informatici messi a disposizione; in tale processo, secondo quanto previsto dall'impresa di cui si distribuiscono i prodotti, l'intermediario prende in considerazione anche i principali effetti negativi dell'attività di consulenza riguardanti i fattori di sostenibilità;

- mettere a disposizione nei locali l'informativa sulla sostenibilità ambientale, la Politica dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti ove richiesto e la dichiarazione sui principali effetti negativi delle consulenze sui fattori di sostenibilità informazioni indicante se nell'attività di consulenza l'intermediario prende in considerazione i principali effetti negativi o, alternativamente, i motivi per i quali non tengono in considerazione gli effetti negativi nell'attività di consulenza;

- pubblicare i documenti di cui al punto precedente anche nel proprio sito internet se presente;

- integrare nel proprio allegato 4, ove predisposto in modo autonomo, una precisazione che l'intermediario considera i rischi di sostenibilità attraverso la distribuzione (in via esclusiva) dei prodotti di investimento assicurativi dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti, che considera a vario titolo tali rischi;

- valutare che gli obiettivi di investimento del cliente siano conseguiti tenendo conto anche delle preferenze di sostenibilità del cliente. Se nessun prodotto di investimento assicurativo soddisfa le preferenze di sostenibilità del contraente o potenziale contraente, e quest'ultimo decide volontariamente di adattare le proprie preferenze di sostenibilità ai fini della conclusione del contratto, la dichiarazione di adeguatezza riporta tale adattamento e specifica le ragioni per le quali il contraente ha adattato le proprie preferenze di sostenibilità. Ove nessun prodotto di investimento assicurativo soddisfi le preferenze di sostenibilità del contraente o potenziale contraente e quest'ultimo non abbia adattato le proprie preferenze di sostenibilità, gli intermediari e le imprese di assicurazione che prestano consulenza illustrano al contraente o potenziale contraente le ragioni per cui non può essere fornita la dichiarazione di adeguatezza e conservano la relativa documentazione.

8. Allegati

Documenti richiamati:

Allegato 4 MUP per prodotti IBIP *disponibile fac-simile in GEKO*

Dichiarazione sui principali effetti negativi delle consulenze sui fattori di sostenibilità *disponibile fac-simile in GEKO*, allegato all'angolo del consumatore

Policy collegate: POG-INC Valutazione ammissibilità incentivi

Allegati:

Allegato 1 Situazioni di conflitto di interesse nella distribuzione dei prodotti IBIP

Allegato 2 registro delle situazioni di conflitto di interesse

Allegato 1

SITUAZIONI DI CONFLITTI DI INTERESSE NELLA DISTRIBUZIONE DI PRODOTTI IBIP

L'intermediario assicurativo, un soggetto rilevante o qualsiasi persona da lui controllata direttamente o indirettamente:

- realizza un guadagno finanziario o evita una perdita finanziaria a potenziale discapito del cliente, comprese le sue preferenze di sostenibilità;
- ha un vantaggio finanziario o di altra natura a privilegiare gli interessi di un altro cliente o gruppo di clienti rispetto a quelli del cliente in questione;
- partecipa sostanzialmente alla gestione o allo sviluppo dei prodotti IBIP, in particolare laddove tale persona possa influenzare il prezzo di tali prodotti o i relativi costi di distribuzione;
- vi sono altri clienti che possono avere tali situazioni a danno di tale cliente.

Con riferimento agli incentivi e alle remunerazioni:

- sono presenti incentivi o schemi di incentivazione che possano indurre l'intermediario assicurativo ad offrire o raccomandare un particolare prodotto o servizio assicurativo al cliente malgrado il fatto che l'intermediario è in grado di offrire un prodotto o servizio assicurativo diverso che soddisfi maggiormente le necessità del cliente;
- sono presenti incentivi o schemi di incentivazione che si basano solo o principalmente su criteri quantitativi commerciali o che prendono in considerazione criteri qualitativi adeguati, che riflettono quanto previsto dai regolamenti applicabili, la qualità dei servizi forniti ai clienti e la soddisfazione del cliente;
- il valore dell'incentivo versato o percepito non è adeguato al valore del prodotto e dei servizi forniti;
- l'incentivo è interamente o principalmente versato al momento della conclusione del contratto o si estende a tutta la durata del contratto;
- esiste un meccanismo adeguato a richiedere il rimborso dell'incentivo nel caso in cui il prodotto si estingua anticipatamente o venga riscattato in anticipo o nel caso in cui gli interessi del cliente siano stati lesi;
- esiste una qualsiasi forma di soglia variabile o contingente o qualsiasi altro tipo di acceleratore di valore che viene sbloccato dal raggiungimento di un obiettivo sul volume o sul valore delle vendite.

Allegato 2
REGISTRO DELLE SITUAZIONI DI CONFLITTI DI INTERESSE

Data	Cliente	Proposta	Descrizione situazione	Misura attuata per impedire conflitto interesse

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)

POG04

Gestione reclami e ricorsi

Sommario

- 1. PREMESSA
 - 1.1 Scopo e campo di applicazione
 - 1.2 Riferimenti normativi
 - 1.3 Termini e definizioni
 - 1.4 Governance
- 2 LA GESTIONE DEL RECLAMO
 - 2.1 Reclami presentati direttamente a IVASS
 - 2.2 Reclami presentati alle imprese di assicurazione
 - 2.3 Reclami presentati all'intermediario
 - 2.4 Reclami relativi a comportamenti degli intermediari iscritti in E
 - 2.5 Reclami relativi a comportamenti degli intermediari proponenti nei rapporti di libera collaborazione.
 - 2.6 LA TRASPARENZA DELLA PROCEDURA SUI RECLAMI
 - 2.7 IL MONITORAGGIO DEI RECLAMI
- 3 LA GESTIONE DEI RICORSI
 - 3.1. L'arbitro Assicurativo
 - 3.2. L'avvio di un ricorso
 - 3.3. Il confronto
 - 3.4. L'esito del ricorso
- 4. ALLEGATI - DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance
5	21.01.2026	Aggiornamento periodico	Francesco Netti
4	25.03.2025	Riesame reg. 24/2008 ISVAP	Francesco Netti

1. PREMESSA

1.1 Scopo e campo di applicazione

Disciplinare la procedura di gestione dei reclami presentati ad IVASS, alle imprese di assicurazione o agli intermediari dai contraenti. La procedura PR10.2 è stata rinominata POG04.

1.2 Riferimenti normativi

Riferimento	Anno	Descrizione
Regolamento IVASS n. 24/08 Modificato e integrato dai Provvedimenti IVASS n. 30/15 , n. 46/16, n. 61/17, n. 63/17, n. 76/18 e n. 97/20	2008 agg. 06/22	Regolamento concernente la procedura di presentazione dei reclami all'ISVAP di cui all'articolo 7 del decreto legislativo 7 settembre 2005 n. 209-Codice delle Assicurazioni Private e la procedura di gestione dei reclami da parte delle Imprese di Assicurazione e degli intermediari di assicurazione.
Decreto del Ministero delle Imprese e del Made in Italy n. 215 del 6 novembre 2024	Nov 2024	Istituzione Arbitro Assicurativo

1.3 Termini e definizioni

Reclamo: una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediari o assicurativo o di un intermediario iscritto nell'elenco annesso relativa a un contratto o a un servizio assicurativo; non sono considerati reclami le richieste di informazioni o di chiarimenti, le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

Reclamante: un soggetto che sia titolato a far valere il diritto alla trattazione del reclamo da parte dell'impresa di assicurazione, dell'intermediario assicurativo o dell'intermediario iscritto nell'elenco annesso, ad esempio il contraente, l'assicurato, il beneficiario e il danneggiato.

Non rientrano nelle competenze dell'IVASS i seguenti casi di reclamo:

- i reclami in relazione al cui oggetto sia stata adita l'Autorità Giudiziaria;
- i reclami concernenti l'accertamento dell'osservanza delle disposizioni del Testo unico dell'intermediazione finanziaria e sulla distribuzione di prodotti di investimento assicurativo da parte dei soggetti abilitati alla distribuzione assicurativa;
- i reclami riguardanti l'attuazione della trasparenza e delle modalità di offerta al pubblico di forme pensionistiche complementari.

Nel caso a) l'IVASS informa il reclamante che il reclamo ricevuto esula dalla propria competenza.

Nei casi b) e c) l'IVASS trasmette senza ritardo i reclami stessi rispettivamente alla CONSOB o alla COVIP, dandone notizia al reclamante.

1.4 Governance

La gestione reclami, ove non diversamente formalizzato, è svolta dal Responsabile dell'attività di intermediazione.

2. LA GESTIONE DEL RECLAMO

2.1 Reclami presentati direttamente a IVASS

Il contraente per inoltrare reclamo all'IVASS, potrà utilizzare il modello disponibile nel sito dell'IVASS: <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

Il reclamo deve contenere:

- a) nome, cognome e domicilio del reclamante con eventuale recapito telefonico;
- b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- c) breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- d) copia del reclamo presentato all'impresa di assicurazione, all'intermediario assicurativo e dell'eventuale riscontro fornito dagli stessi;
- e) ogni documento utile per descrivere le circostanze.

In alcuni casi, l'IVASS potrebbe richiedere all'impresa di assicurazione o all'intermediario assicurativo di fornire chiarimenti sul reclamo direttamente al reclamante e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante. Se l'IVASS ritenesse la risposta non soddisfacente, proseguirà con l'attività istruttoria.

Una volta ricevuta la documentazione, l'IVASS avvia l'attività istruttoria, dandone notizia al reclamante entro il termine di 45 giorni dal ricevimento del reclamo; nel corso dell'istruttoria l'autorità potrà richiedere notizie o documenti ai soggetti su cui esercita vigilanza (imprese ed intermediari) i quali forniscono riscontro entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

Le eventuali comunicazioni tra IVASS ed intermediario sono gestite tramite PEC.

L'IVASS comunica al reclamante l'esito della gestione del reclamo entro 90 giorni dall'acquisizione di tutti gli elementi necessari alla valutazione.

2.2 Reclami presentati alle imprese di assicurazione

Il contraente per inoltrare il reclamo all'impresa di assicurazione, può effettuarlo tramite le modalità di presentazione e comunicazione presenti nel sito internet di quest'ultima.

Le imprese forniscono riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, il termine può essere sospeso per un massimo di 15 giorni nel caso in cui l'impresa chieda delle integrazioni agli intermediari coinvolti.

Qualora il reclamo interessasse il comportamento di un broker, l'impresa provvede tempestivamente ad inoltrarglielo.

2.3 Reclami presentati all'intermediario

Il Broker trasmette senza ritardo all'impresa interessata il reclamo eventualmente ricevuto relativo al comportamento dell'impresa, dandone contestuale notizia al reclamante. Qualora il contraente inoltrasse reclamo direttamente al Broker, relativamente al proprio comportamento o a quello dei propri dipendenti e dei collaboratori, il referente reclami deve gestirlo secondo quanto stabilito nella presente policy.

Il Broker deve inoltre fornire risposta al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo, adottando un linguaggio semplice e facilmente comprensibile.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, il Broker deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione e deve informarlo in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità giudiziaria, di rivolgersi, all'IVASS o ai sistemi alternativi per la

risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità. La funzione della gestione reclami non è esternalizzata.

Il broker registra il reclamo ricevuto nel *Registro Reclami* ed integrandolo con i dati relativi all'eventuale trasmissione dell'impresa assicurativa o ad altri istituti finanziari, qualora il reclamo ricevuto non rientri nella competenza dell'intermediario.

2.4 Reclami relativi a comportamenti degli intermediari iscritti in E

Nel caso in cui il reclamo sia ricevuto dai dipendenti o dai collaboratori, questi ultimi lo trasmettono senza ritardo all'intermediario per cui svolgono l'attività oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. La trasmissione del reclamo dal dipendente o collaboratore all'intermediario avviene attraverso le normali comunicazioni.

L'intermediario garantisce nella fase istruttoria il contraddittorio con il collaboratore/dipendente interessato, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso.

2.5 Reclami relativi a comportamenti degli intermediari proponenti nei rapporti di libera collaborazione

Qualora un reclamo fosse ricevuto dall'intermediario che svolge il ruolo di intermediario proponente in caso di libera collaborazione ai sensi del D.L. 179/12, questo deve inoltrare il reclamo all'intermediario emittente. L'intermediario emittente dovrà poi:

- garantire nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario proponente, invitandolo a fornire entro 15 giorni la documentazione pertinente e ogni altra informazione ritenuta utile per la gestione del reclamo, nonché ad esprimere la propria posizione rispetto alla questione oggetto del reclamo stesso;
- comunicare all'intermediario proponente il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

2.6 LA TRASPARENZA DELLA PROCEDURA SUI RECLAMI

La procedura dei reclami deve essere riportata:

- nell'informativa precontrattuale Allegato 3: "Modulo unico precontrattuale (MUP) per i prodotti assicurativi" e Allegato 4: "Modulo unico precontrattuale (MUP) per i prodotti d'investimento assicurativi" (anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche);
- nel proprio sito internet ove utilizzato per la promozione e collocamento di prodotti assicurativi (dandone avviso della pubblicazione nei propri locali);
- nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione, come allegato al documento "Angolo del consumatore" disponibile su GEKO, e deve comprendere:

a) le informazioni concernenti la gestione dei reclami inclusa la modalità di presentazione dei reclami all'impresa o all'intermediario, le modalità di comunicazione e la tempistica di risposta;

b) l'indicazione della funzione per la gestione dei reclami incaricata dell'esame dei reclami e i relativi recapiti;

c) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS o alla CONSOB secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi consegnati prima della sottoscrizione del contratto e la possibilità per il reclamante, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità e ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone le modalità.

2.7 IL MONITORAGGIO DEI RECLAMI

L'intermediario assicurativo è tenuto ad analizzare i dati dei singoli reclami trattati, inclusi i reclami relativi ai comportamenti dei dipendenti e dei collaboratori, evidenziando le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo. All'esito dell'analisi, gli intermediari valutano se tali cause possano interessare anche procedure o prodotti diversi da quelli trattati nel reclamo e intervengono con l'adozione di appropriate misure correttive.

Tale *analisi* viene riportata nell'apposito Registro Reclami (disponibile su GEKO).

Ogni anno l'intermediario riporta i dati relativi ai reclami nel *prospetto statistico* in allegato al Registro Reclami, in accordo al Regolamento ISVAP 24/2008.

A richiesta dell'IVASS l'intermediario fornisce all'Autorità:

- a) le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo contenute nel Registro Reclami;
- b) le risultanze dell'analisi dei reclami, contenute nel registro reclami;
- c) l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi dell'allegato 2 al Regolamento ISVAP 24/2008.

3.LA GESTIONE DEI RICORSI

3.1 L'arbitro Assicurativo

Al fine della risoluzione delle controversie, dal 15 gennaio 2026, è stato istituito l'Arbitro Assicurativo, che ha lo scopo di risolvere eventuali controversie tra contraente/assicurato/beneficiario/danneggiato e intermediario.

A tal fine, l'intermediario ha provveduto a comunicare ad IVASS un Referente per la Gestione dei Ricorsi, comunicando e-mail di riferimento.

3.2 L'avvio di un ricorso

Qualora il contraente, non soddisfatto dell'esito del reclamo, volesse, prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, tentare una risoluzione extra-giudiziale, si può rivolgere all'Arbitro Assicurativo, fornendo tutta la documentazione opportuna.

Ricevuto il ricorso e valutata l'ammissibilità, l'Arbitro Assicurativo contatta il Referente designato, il quale richiederà la documentazione di risposta al soggetto coinvolto, consistente principalmente della risposta fornita in sede di reclamo.

È consigliabile segnalare l'avvio del ricorso alla compagnia di cui sono distribuiti i prodotti, al fine di allinearsi nelle risposte.

La risposta deve essere data entro 40 giorni dalla ricezione del ricorso.

3.3 Il confronto

La valutazione viene svolta SOLO in termini documentali, senza possibilità di confronto.

Il reclamante ha 20 giorni di tempo per valutare di fornire controdeduzioni.

Anche l'intermediario avrà poi altri 20 giorni di tempo per replicare.

Completato il fascicolo, l'Arbitro avrà 90 giorni di tempo per decidere, avendo la possibilità di prorogare di 90 giorni in caso di ricorso complesso.

3.4 L'esito del ricorso

La decisione/proposta dell'Arbitro verrà comunicata all'intermediario, che dovrà:

- entro **30 giorni**, chiedere eventuali correzioni di omissioni, errori materiali o di calcolo;
- entro **30 giorni** rimborsare le spese procedurali di euro 20 al reclamante, e pagare spese procedurali di euro 100, se l'Arbitro ha accolto il ricorso di quest'ultimo;
- entro **30 giorni** valutare di adempiere o meno alla proposta dell'Arbitro, dandone comunicazione all'Arbitro.

Qualora l'intermediario non volesse adempiere alla proposta dell'Arbitro, deve:

- pubblicare tale informazione, in evidenza, sulla pagina iniziale del sito internet per la durata di sei mesi, oppure resa pubblica sui locali.

Il ricorso deve essere opportunamente registrato su:

Registro reclami

anche al fine di tenere sotto controllo l'avanzamento, l'esito e documentarlo in sede ispettiva.

4. ALLEGATI - DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Registro reclami (disponibile in GEKO)

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)

POG-CI
Valutazione
Conflitti di Interesse

Sommario

1. Scopo
2. Campo d'applicazione
3. Riferimenti normativi
4. Definizioni
5. Orientamenti strategici
6. Procedura di Identificazione e valutazione
7. Identificazione e valutazione conflitti di interesse

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance
5	21.01.2026	Revisione periodica	Francesco Netti
4	08.01.2025	Revisione periodica	Francesco Netti

1. Scopo

Lo scopo della presente policy è:

- Attuare le misure stabilite dai regolamenti applicabili per eliminare o ridurre i conflitti di interesse nella distribuzione di prodotti assicurativi.
- Identificare e valutare i tipi di conflitto di interesse che possono insorgere durante lo svolgimento di qualsiasi attività di distribuzione assicurativa connessa a prodotti di investimento assicurativi e che implicano il rischio di ledere gli interessi di un cliente.

La presente Politica sui conflitti di interesse è adeguata alla dimensione, organizzazione, natura, portata nonché alla complessità dell'attività dell'intermediario.

2. Campo d'applicazione

La presente procedura si applica per la distribuzione di prodotti assicurativi No IBIP, mentre i requisiti aggiuntivi nella distribuzione dei prodotti IBIP è richiamata nella policy POG03.

3. Riferimenti normativi

- Codice delle Assicurazioni Private, art. 119-bis, commi 6 e 7, art. 120-bis, art. 120-ter, art. 131
- Regolamento Delegato UE 2017/2359, modificato dal Regolamento Delegato UE 2021/1257
- Regolamento IVASS 40/18, art. 55

4. Definizioni

Conflitto di interesse:

Si configura un conflitto di interesse quando l'intermediario, un soggetto rilevante o qualsiasi soggetto da lui controllato direttamente o indirettamente abbiano un interesse rilevante nel risultato delle attività di distribuzione assicurativa che soddisfi i criteri che seguono:

- a) è distinto dall'interesse del cliente o del potenziale cliente nel risultato delle attività di distribuzione assicurativa;
- b) ha una potenziale influenza sul risultato delle attività di distribuzione a svantaggio del cliente.

Ai fini della valutazione, occorre prendere in considerazione i seguenti criteri minimi:

l'intermediario assicurativo, un soggetto rilevante o qualsiasi persona da lui controllata direttamente o indirettamente:

- a) è probabile che realizzino un guadagno finanziario o evitino una perdita finanziaria a potenziale discapito del cliente, considerando anche le sue preferenze di sostenibilità;
- b) hanno un vantaggio finanziario o di altra natura a privilegiare gli interessi di un altro cliente o gruppo di clienti rispetto a quelli del cliente in questione;
- c) partecipano sostanzialmente alla gestione o allo sviluppo dei prodotti IBIP, in particolare laddove tale persona possa influenzare il prezzo di tali prodotti o i relativi costi di distribuzione.

Intermediario: qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa da un'impresa di assicurazione o riassicurazione o da un dipendente della stessa e diversa da un intermediario assicurativo a

titolo accessorio, che avvii o svolga a titolo oneroso l'attività di distribuzione assicurativa.

Compagnia: Impresa assicurativa per conto della quale vengono distribuiti i prodotti assicurativi.

5. Orientamenti strategici

L'Organo Amministrativo ha integrato nella propria Politica aziendale i seguenti orientamenti strategici in materia di conflitti di interesse:

- È vietato ricevere un compenso e offrire un compenso ai dipendenti sulla base di criteri contrari al dovere dell'intermediario di agire nel migliore interesse dei contraenti.
- L'intermediario non adotta disposizioni in materia di compenso, obiettivi di vendita o di altro tipo che potrebbero incentivare sé stessa o i propri dipendenti a raccomandare ai contraenti un particolare prodotto assicurativo, ogniqualvolta l'intermediario possa offrire un prodotto assicurativo differente che risponda meglio alle esigenze del contraente.

6. Procedura di Identificazione e valutazione

L'intermediario, in considerazione degli orientamenti strategici definiti dall'Organo amministrativo, procede di seguito a:

a) adottare misure idonee a **identificare** i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra l'intermediario, inclusi i dirigenti e i dipendenti, o qualsiasi persona direttamente o indirettamente controllata, e i loro clienti o tra due clienti al momento della prestazione di qualsiasi attività di distribuzione assicurativa.

b) mantenere e applicare gli indicati **presidi** organizzativi ed amministrativi efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse identificati incidano negativamente sugli interessi dei contraenti. I presidi organizzativi sono proporzionati alle attività svolte, ai prodotti assicurativi venduti e al tipo di distributore.

c) attuare le **reazioni** (azioni da attuare in caso di verificarsi dell'evento soggetto a controllo) necessarie a ridurre il conflitto di interesse.

Al fine di eliminare le situazioni di conflitti di interesse identificate nelle precedenti valutazioni, possono essere adottate le seguenti misure:

a) procedure efficaci per impedire o per controllare lo scambio di informazioni tra i soggetti rilevanti impegnati in attività che comportano un rischio di conflitto di interesse, quando lo scambio di tali informazioni può ledere gli interessi di uno o più clienti;

b) la vigilanza separata sui soggetti rilevanti le cui principali funzioni implicano l'esercizio di attività per conto di clienti o la prestazione di servizi a clienti con interessi in potenziale conflitto, o che rappresentano in altro modo interessi diversi in potenziale conflitto, ivi compresi quelli dell'intermediario assicurativo o dell'impresa di assicurazione;

c) l'eliminazione di ogni legame diretto tra i pagamenti, incluso il compenso, ai soggetti rilevanti che esercitano un'attività e i pagamenti, incluso il compenso, ad altri soggetti rilevanti che esercitano prevalentemente un'altra attività, nel caso in cui possa sorgere un conflitto di interesse in relazione a dette attività;

d) misure miranti a impedire o limitare l'esercizio da parte di qualsiasi persona di

un'influenza indebita sul modo in cui le attività di distribuzione assicurativa vengono svolte dall'intermediario assicurativo o dall'impresa di assicurazione, o dai loro dirigenti o dipendenti, o da chiunque sia da loro controllato, direttamente o indirettamente;

e) misure miranti a impedire o a controllare la partecipazione simultanea o consecutiva di un soggetto rilevante ad attività di distribuzione assicurativa distinte, quando tale partecipazione può nuocere alla gestione corretta dei conflitti di interesse;

f) una politica sugli omaggi e sui benefici che stabilisca chiaramente in quali condizioni gli omaggi e i benefici possono essere accettati o concessi e quali misure devono essere adottate quando li si accettano o li si concedono.

Quando i presidi adottati non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del contraente, l'intermediario informa chiaramente il contraente stesso, prima della conclusione di un contratto di assicurazione, della natura o della fonte di tale conflitto di interesse, in occasione della consegna del MUP - Modello Unico Precontrattuale. Tale misura deve essere utilizzata come ultima risorsa e non esenta dall'obbligo di privilegiare l'applicazione dei presidi organizzativi ed amministrativi, che sono il mezzo più efficace per evitare di nuocere ai clienti.

Ai fini della comunicazione dei conflitti di interesse, l'intermediario:

a) fornisce una descrizione specifica del conflitto di interesse in questione;

b) spiega il carattere generale e le fonti del conflitto di interesse;

c) spiega al consumatore i rischi che insorgono dal conflitto di interesse e le misure adottare per attenuare tali rischi;

d) indica chiaramente che le disposizioni organizzative e amministrative adottate per evitare o gestire il conflitto di interesse non sono sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che venga evitato il rischio di ledere gli interessi del cliente.

Tale procedura è valutata e riesaminata periodicamente, almeno con frequenza annuale, al fine di mantenerla continuamente efficace, adottando tutte le misure adeguate a colmare le eventuali lacune.

7. Identificazione e valutazione conflitti di interesse

Fattore di rischio: Rapporti fra intermediario e impresa

(Rif: art. 53 Reg. IVASS 40/18)

L'attività di intermediario non è compatibile con la carica di amministratore, direttore generale, sindaco o suo collaboratore, titolare delle funzioni fondamentali, presso le imprese di assicurazione proponenti. Tale incompatibilità è estesa dall'Organo Amministrativo anche ai titolari di funzione antiriciclaggio, revisione interna e conformità normative ove necessario l'istituzione della funzione.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Inserito nel mansionario l'incompatibilità	MAN
-	Il presidio è svolto in collaborazione con l'impresa di cui si distribuiscono i prodotti	-
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Impedimento rapporto di lavoro / collaborazione	Organo Amministrativo
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Significativo	6 - ACCETTABILE

Fattore di rischio: Conflitti di interesse intermediario

(Rif: art. 56 Reg. IVASS 40/18)

L'intermediario potrebbe avere partecipazioni dirette o indirette in altri intermediari che possano influenzare le sue proposte.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Identificazione delle partecipazioni nella dichiarazione in materia di stretti legami	POG02
2	Verifica inserimento nell'informativa precontrattuale dei ruoli in altre agenzie di assicurazione	POG02
3	Verifica consegna, in fase di proposta, di emissione di più preventivi, una per ogni eventuale società di intermediazione detenuta, ove ritenuto necessario	POG02
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Correzione informativa precontrattuale	Compliance
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Modesto	4 - BASSO

Fattore di rischio: Conflitti di interesse agenzia-broker*(Rif: art. 56 Reg. IVASS 40/18)*

Un'agenzia potrebbe avere partecipazioni dirette o indirette in società di brokeraggio, incaricate di gestire bandi pubblici.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Identificazione delle partecipazioni nella dichiarazione in materia di stretti legami.	POG02
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Obbligo di astensione alla partecipazione al bando pubblico	Delegato Assicurativo
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Modesto	4 - BASSO

Fattore di rischio: Conflitti di interesse Addetto - cliente*(Rif: art. 56 Reg. IVASS 40/18 - art. 120-ter CAP)*

Rientrano tra i conflitti di interesse da comunicare prima della conclusione del contratto:

- detenere una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10 % del capitale sociale o dei diritti di voto di una determinata impresa di assicurazione;
- una determinata impresa di assicurazione, o l'impresa controllante di una determinata impresa di assicurazione, detiene una partecipazione diretta o indiretta pari o superiore al 10 per cento del capitale sociale o dei diritti di voto dell'intermediario assicurativo;
- fornire consulenze fondate su una analisi imparziale e personale;
- distribuire determinati prodotti sulla base di un obbligo contrattuale che lo vincoli in modo esclusivo con una o più imprese di assicurazione;
- distribuire determinati prodotti in assenza di obblighi contrattuali con imprese di assicurazione e non fornire una consulenza basata su una analisi imparziale e personale.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Richiesta all'addetto di situazioni di conflitti di interesse di "Dichiarazione in materia di conflitti di interesse" all'interno del fascicolo addetto o in fase precontrattuale	POG 02
2	Verifica nell'informativa precontrattuale dei conflitti di interesse	POG 02
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Correzione informative precontrattuali	Compliance
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Modesto	4 - BASSO

Fattore di rischio: Conflitti di interesse tra clienti*(Rif: Regolamento Delegato UE 2017/2359)*

Nella distribuzione di prodotti assicurativi, ad un cliente potrebbero sorgere situazioni di conflitto di interesse che potrebbero incidere negativamente sugli interessi di altri contraenti.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	L'intermediario in fase precontrattuale valuta possibili situazioni di conflitto di interesse con altri soggetti che possano incidere negativamente sugli interessi del contraente.	POG
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Obbligo di astensione se ritenuto con incidenza negativa il conflitto di interesse.	Compliance
2	Ove il conflitto di interesse fosse non eliminabile o ritenuto che non possa incidere negativamente sugli interessi del contraente, riportare il conflitto di interesse nell'informativa precontrattuale.	Intermediario
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Significativo	6 - ACCETTABILE

Fattore di rischio: Omaggi e benefici*(Rif: Regolamento Delegato UE 2017/2359)*

Nella distribuzione di prodotti assicurativi, ricevere o dare omaggi e benefici potrebbe comportare conflitti di interesse.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Inserito nella Politica Aziendale il divieto di ricevere dai contraenti omaggi	Regolamento Aziendale
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Divieto di ricevere omaggi	Organo Amministrativo
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Modesto	4 - BASSO

Fattore di rischio: Conflitti di interesse ruolo distributore*(Rif: art. 55 Reg. IVASS 40/18)*

Non è ritenuto ammissibile che l'intermediario / distributore assumono, direttamente o indirettamente, anche tramite rapporti di gruppo o rapporti di affari, propri o di società del gruppo, la contemporanea qualifica di beneficiario o di vincolatario delle prestazioni assicurative e quella di distributore del relativo contratto in forma individuale o collettiva, a meno di distribuzione di prodotti assicurativi dei rami danni connessi ad operazioni di leasing, salvo valutazione di esistenza di conflitti di interesse anche per tali prodotti.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Dichiarazione da parte dell'intermediario della presenza di qualifica di beneficiario-vincolatario.	POG
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Obbligo di astensione alla distribuzione	Compliance
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Significativo	6 - ACCETTABILE

Fattore di rischio: Remunerazione*(Rif: art. 57 Reg. IVASS 40/18 -art 120-bis CAP)*

Percepire onorari o altri tipi di compensi potrebbe dar luogo a rischio di conflitto in interesse.

È quindi necessario, nell'informativa precontrattuale, indicare la natura del compenso ricevuto in relazione al contratto distribuito.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Inserimento informativa sulle remunerazioni nell'informativa precontrattuale da parte dell'intermediario che distribuisce il contratto come misura di trasparenza	POG
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Correzione informativa precontrattuale	Compliance
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Modesto	4 - BASSO

Fattore di rischio: Remunerazione RC auto*(Rif: art. 57 Reg. IVASS 40/18 -art 131 CAP)*

Percepire provvigioni differenti da soggetti differenti per la distribuzione di uno stesso prodotto assicurativo RCA, potrebbe dar luogo a rischio di conflitto in interesse.

È quindi necessario, nell'informativa precontrattuale, indicare le provvigioni riconosciute dall'impresa o, distintamente, dalle imprese per conto di cui opera.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Inserimento informativa sulle remunerazioni nell'informativa precontrattuale come misura di trasparenza.	POG
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Correzione informativa precontrattuale	Compliance
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Probabile	Modesto	6 - ACCETTABILE

Fattore di rischio: Incentivazione*(Rif: Regolamento Delegato UE 2017/2359)*

Percepire compensi differenti da soggetti differenti per la distribuzione di uno stesso prodotto assicurativo potrebbe dar luogo a rischio di conflitto in interesse.

Presidio		
N°	Descrizione	Procedura
1	Elaborazione Policy in materia di incentivi	POG
Reazione		
N°	Descrizione	Responsabile
1	Secondo quanto definito dalla Policy incentivi	Compliance
Valutazione del rischio		
Probabilità	Gravità	Rischio
Possibile	Modesto	4 - BASSO

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)

POG-CI
Valutazione
Ammissibilità incentivi

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance
5	21.01.2026	Revisione periodica	Francesco Netti
4	08.01.2025	Revisione periodica	Francesco Netti

Incentivo: Provvigioni di sottoscrizione

Soggetto da cui sono percepiti: Impresa di cui si distribuiscono i prodotti o intermediario

Tipologia di investimento: Iniziale

Tipologia di incentivo: Ricevuto / fornito

Natura dell'incentivo: Monetario

Metodo di calcolo: La provvigione è calcolata in percentuale sul premio

Valutazione ammissibilità	
Servizio aggiuntivo o di livello superiore per il relativo cliente, proporzionale	Prestazione di consulenza non indipendente in combinazione con servizio di assistenza nella gestione del contratto. Non sono presenti provvigioni scaglionate rispetto al volume di produzione in quanto non ritenute ammissibili.
Assenza di vantaggi diretti	Non presenti vantaggi diretti all'impresa beneficiaria, ai suoi azionisti o dipendenti
Beneficio continuativo	Non è presente un incentivo continuativo
Misure adottate	
POG 03	Valutazione adeguatezza - appropriatezza

Incentivo: Provvigioni di gestione (management fee)

Soggetto da cui sono percepiti: Impresa di cui si distribuiscono i prodotti

Tipologia di incentivo: Continuativo

Classe incentivo: Ricevuto / fornito

Natura dell'incentivo: Monetario

Metodo di calcolo: La provvigione è calcolata in percentuale sul singolo prodotto alla rivalutazione e alla scadenza

Valutazione ammissibilità	
Servizio aggiuntivo o di livello superiore per il relativo cliente, proporzionale	<i>IBIPs non complessi:</i> Prestazione di consulenza non indipendente in combinazione con l'offerta al cliente, almeno su base annuale, di un servizio aggiuntivo consistente in supporti telefonici, incontri in presenza o assistenza via e-mail, anche per aggiornare i profili clienti e proporre alternative ai prodotti divenuti inadeguati. <i>IBIPs complessi:</i> Servizio aggiuntivo di valutazione periodica dell'adeguatezza. Non sono ammissibili Management fee con scaglioni in base al volume.
Assenza di vantaggi diretti	Non presenti vantaggi diretti all'impresa beneficiaria, ai suoi azionisti o dipendenti.
Beneficio continuativo	Assistenza continuativa dell'intermediario a supporto del prodotto in portafoglio.
Misure adottate	
Verifica erogazione servizio aggiuntivo.	

Incentivo: Rappel

Soggetto da cui sono percepiti: Impresa di cui si distribuiscono i prodotti

Tipologia di incentivo: Non continuo

Classe incentivo: Ricevuto

Natura dell'incentivo: Monetario

Metodo di calcolo: L'incentivo è calcolato sulla base di specifici parametri

Valutazione ammissibilità	
I rappel comprendono anche parametri collegati alla distribuzione dei prodotti IBIPs e sono ammissibili in virtù di un servizio aggiuntivo erogato al cliente.	
Misure adottate	
Verifica erogazione servizio aggiuntivo e rappel non esclusivamente correlati a volumi di distribuzione di prodotti IBIP.	

Incentivo: Gare commerciali

Soggetto da cui sono percepiti:	Impresa di cui si distribuiscono i prodotti
Tipologia di incentivo:	Occasionale
Classe incentivo:	Ricevuto / Erogato
Natura dell'incentivo:	Monetario
Metodo di calcolo:	L'incentivo è calcolato sulla base di specifici parametri stabiliti nella gara commerciale

Valutazione ammissibilità
Non sono ammissibili gare commerciali incentrate esclusivamente sul raggiungimento di volumi di produzione dei prodotti IBIPs.
Misure adottate
Verifica in sede di apertura gara commerciale dell'assenza di premi esclusivi in seguito alla distribuzione IBIPs.

Incentivo: Omaggi e benefici

Soggetto da cui sono percepiti:	Impresa di cui si distribuiscono i prodotti
Tipologia di incentivo:	Occasionale
Classe incentivo:	Ricevuto
Natura dell'incentivo:	Monetario
Metodo di calcolo:	Importo non quantificabile

Valutazione ammissibilità
Non sono ammissibili omaggi e benefici in relazione alla distribuzione di prodotti IBIPs.
Misure adottate
Inserito nel regolamento aziendale il divieto di ricevere o fornire omaggi e benefici in relazione alla distribuzione di prodotti assicurativi IBIP.

Incentivo: Contributi avviamento collaboratore

Soggetto da cui sono percepiti:	Impresa di cui si distribuiscono i prodotti
Tipologia di incentivo:	Mensile, a tempo determinato
Classe incentivo:	Ricevuto / erogato
Natura dell'incentivo:	Monetario
Metodo di calcolo:	Contributo economico iniziale

Valutazione ammissibilità
Non sono ammissibili contributi economici di avviamento di un collaboratore in relazione alla esclusiva distribuzione di prodotti IBIPs.
Misure adottate
Inserito nel Regolamento Aziendale il divieto di erogare contributi avviamento ai collaboratori dedicati esclusivamente alla distribuzione di prodotti IBIP.

Incentivo: Contributi sedi operative

Soggetto da cui sono percepiti:	Impresa di cui si distribuiscono i prodotti
Tipologia di incentivo:	Mensile, a tempo determinato
Classe incentivo	Ricevuto / erogato
Natura dell'incentivo:	Monetario
Metodo di calcolo:	Importo mensile

Valutazione ammissibilità
Non sono ammissibili contributi affitto locali in relazione alla distribuzione di prodotti IBIPs.
Misure adottate
Inserito nel Regolamento Aziendale il divieto di erogare contributi per affitto locali ai collaboratori dedicati prevalentemente alla distribuzione di prodotti IBIP.

Incentivo: Documentazione commerciale

Soggetto da cui sono percepiti:	Impresa di cui si distribuiscono i prodotti
Tipologia di incentivo:	Continuativo
Classe incentivo	Ricevuto / erogato
Natura dell'incentivo:	Non monetario
Metodo di calcolo:	Materiale per la promozione della commercializzazione del prodotto

Valutazione ammissibilità
Beneficio non monetario di minore entità, con identificazione dell'impresa mandante nella documentazione, a disposizione dei soggetti interessati - intermediari e pubblico.
Misure adottate
Verifica disponibilità documentazione alla rete e al pubblico.

Incentivo: Eventi formativi

Soggetto da cui sono percepiti:	Impresa di cui si distribuiscono i prodotti / intermediario
Tipologia di incentivo:	Iniziale e periodico
Classe incentivo	Ricevuto / fornito
Natura dell'incentivo:	Non monetario
Metodo di calcolo:	Corso di formazione acquisito ed eventuale vitto e alloggio

Valutazione ammissibilità
Beneficio non monetario di minore entità, con identificazione dell'impresa di cui si distribuiscono i prodotti nel soggetto organizzatore del corso.
Misure adottate
Controllo location evento formativo al fine di verificare che non sia non coerente.

Incentivo: altri incentivi individuali

Altri compensi, commissioni e benefici non monetari ricevuti da terzi in relazione alla prestazione dell'attività di distribuzione assicurativa sono indicati nell'ALLEGATO 1 "Elenco altri incentivi".

ALLEGATO 1
ELENCO ALTRI INCENTIVI

Descrizione incentivo:			
Soggetto da cui sono percepiti: _____			
Tipologia di incentivo:	() Iniziale	() periodico	
Classe incentivo	() Ricevuto	() erogato	
Natura dell'incentivo:	() Monetario	() Non monetario	
Metodo di calcolo: _____			
Valutazione ammissibilità			
Misure adottate			

Descrizione incentivo:			
Soggetto da cui sono percepiti: _____			
Tipologia di incentivo:	() Iniziale	() periodico	
Classe incentivo	() Ricevuto	() erogato	
Natura dell'incentivo:	() Monetario	() Non monetario	
Metodo di calcolo: _____			
Valutazione ammissibilità			
Misure adottate			

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)
Iscrizione RUI B000584193 del 12-10-2017

WHB
Whistleblowing
Segnalazione delle violazioni
e processi di indagine

Sommario

- 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 RIFERIMENTI NORMATIVO
- 3 TERMINI E DEFINIZIONI
- 4 ATTIVITÀ
 - 4.1 POLITICA AZIENDALE
 - 4.2 RUOLI E RESPONSABILITÀ
 - 4.3 FORMAZIONE E TRASPARENZA
 - 4.4 SEGNALAZIONE VIOLAZIONI
 - 4.5 REGISTRAZIONE VIOLAZIONE
 - 4.6 VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE ED AVVIO PROCESSO DI INDAGINE
 - 4.7 PROCEDURA PROCESSI DI INDAGINE
- 5 CANALI DI SEGNALAZIONE
 - 5.1 CANALE INTERNO
 - 5.2 CANALE ESTERNO
 - 5.3 DIVULGAZIONE PUBBLICA
 - 5.4 DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA O CONTABILE
- 6 APPLICABILITÀ
- 7 SISTEMA DI CONTROLLI INTERNI

REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da	Approvato da
4	21-01-2026	Recepimento D. Lgs. 24 del 10-03-2023 nell'ottica della normativa antiriciclaggio IVASS	Consulente Compliance FRANCESCO NETTI	Resp. Attività Intermediazione

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce il Sistema di Gestione delle violazioni e delle segnalazioni (Whistleblowing) effettuate da parte del personale, anche se cessato, per fatti verificatisi all'interno dell'organizzazione aziendale nel periodo in cui lo stesso ha esercitato l'attività presso l'intermediario, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato.

2. RIFERIMENTI NORMATIVO

Per l'implementazione della presente procedura nonché di tutta la documentazione prescrittiva sono state seguite le prescrizioni contenute nei seguenti riferimenti legislativi e Regolamenti IVASS applicabili.

RIFerimento	anno	descrizione
D. Lgs. 24 del 10-03-2023	2023	ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA (UE) 2019/1937 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO, DEL 23 OTTOBRE 2019, RIGUARDANTE LA PROTEZIONE DELLE PERSONE CHE SEGNALANO VIOLAZIONI DEL DIRITTO DELL'UNIONE E RECANTE DISPOSIZIONI RIGUARDANTI LA PROTEZIONE DELLE PERSONE CHE SEGNALANO VIOLAZIONI DELLE DISPOSIZIONI NORMATIVE NAZIONALI

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Violazione: Fatti o atti che possono costituire violazioni di norme di interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'intermediario.

Processo di indagine: Processo di valutazione, esame e consuntivazione dei rapporti relativi a istanze di non-compliance sospette o effettive.

RSISV: Responsabile dei Sistemi Interni di Segnalazione delle Violazioni, nominato dall'intermediario per la gestione interna delle violazioni.

Intermediario: qualsiasi persona fisica o giuridica, diversa da un'impresa di assicurazione o riassicurazione o da un dipendente della stessa e diversa da un intermediario assicurativo a titolo accessorio, che avvii o svolga a titolo oneroso l'attività di distribuzione assicurativa.

Compagnia: Impresa assicurativa per conto della quale vengono distribuiti i prodotti assicurativi.

4. ATTIVITÀ

4.1 POLITICA AZIENDALE

La Politica Aziendale definita nel documento

PA Politica Aziendale

comprende l'impegno dell'Organo amministrativo alla promozione della cultura della legalità e della trasparenza al fine di incentivare l'uso del meccanismo delle segnalazioni affinché l'intera organizzazione operi in un ambiente favorevole e propizio a incoraggiare le segnalazioni di possibili comportamenti illeciti o irregolari nella consapevolezza che le stesse saranno ricevute, analizzate e verificate con il necessario rigore e nel rispetto della riservatezza e della protezione dei dati personali del segnalante e del segnalato.

4.2 RUOLI E RESPONSABILITÀ

Responsabili attività intermediazione:

- Approvano la presente procedura, indicante il Sistema Interno di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) e processi di indagine-

Responsabile dei Sistemi Interni di Segnalazione delle Violazioni (RSISV):

- svolge il ruolo di soggetto esterno al quale è affidata la gestione del canale di segnalazione interna essendo in possesso dei seguenti requisiti:

- non essere gerarchicamente o funzionalmente subordinati all'eventuale soggetto segnalato;
- non essere lui stesso presunto responsabile della violazione segnalata;
- non avere un potenziale interesse correlato alla segnalazione delle violazioni tale da comprometterne l'imparzialità e l'indipendenza di giudizio;
- non partecipare all'adozione degli eventuali provvedimenti decisionali originati dalla segnalazione delle violazioni;
- avere l'obbligo di garantire la confidenzialità delle informazioni ricevute, anche in merito all'identità del segnalante che, in ogni caso, è opportunamente tutelato da ritorsioni, condotte discriminatorie o comunque comportamenti sleali conseguenti alla segnalazione.

- riceve direttamente le segnalazioni relative alle violazioni tentate, sospette o effettive da parte del personale interno;

- attiva la procedura di indagine a seguito della ricezione di una segnalazione, anche tramite l'ausilio dell'auditor interno di riferimento;

- trasmette al Responsabile attività intermediazione i risultati circa l'esito delle indagini effettuate

Auditor Interno:

- su richiesta del Responsabile dei Sistemi Interni di Segnalazione delle Violazioni, svolge le attività operative previste nei processi di indagine;

- riferisce le risultanze dei processi di indagine al Responsabile dei Sistemi Interni di Segnalazione delle Violazioni raccogliendo informazioni documentate.

4.3 FORMAZIONE E TRASPARENZA

L'organo amministrativo in qualità di promotore della cultura della legalità e della trasparenza (coadiuvato dal RSISV) si impegna a garantire una specifica formazione ad ogni livello della struttura aziendale al fine di permettere la piena conoscenza delle procedure di segnalazione delle violazioni (whistleblowing) e di incoraggiare il personale a segnalare ogni possibile situazione di rischio, nonché a garantire che i destinatari delle segnalazioni trattino con confidenzialità l'identità del segnalante e del segnalato.

L'istruzione relativa alla procedura di "Segnalazione delle violazioni (whistleblowing)" è:

- comunicata agli addetti in fase di inizio rapporto di collaborazione e periodicamente, con acquisizione della presa visione del documento;

- inserita all'interno del corso "Regole Operative per la Distribuzione" in apposito paragrafo;

- esposta e resa facilmente visibile nei luoghi di lavoro, nonché accessibili alle persone che, pur non frequentando i luoghi di lavoro, intrattengono un rapporto giuridico con l'intermediario;

- resa disponibile sul sito internet del soggetto esterno incaricato dall'intermediario in una

specifica sezione dedicata;

- reso disponibile link nel sito internet dell'intermediario per ricondurre al soggetto esterno.

4.4 SEGNALAZIONE VIOLAZIONI

4.4.1 REGIME DI APPLICABILITÀ

Il D.Lgs. 24/23 si applica a tutti gli intermediari che trattano polizze vite e sono quindi soggette alle normative in materia antiriciclaggio, nonché a chi applica i modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo D.Lgs. 231/01.

4.4.2 CHI PUÒ FARE LA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni possono essere effettuate da tutto il personale, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato, che venga a conoscenza di condotte illecite o non compliance per le quali è applicabile la presente procedura durante il rapporto lavorativo in essere, durante il periodo di prova, successivamente allo scioglimento del rapporto giuridico (se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso) o, quando il rapporto giuridico non è ancora iniziato, se le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali.

Non possono essere effettuate delle segnalazioni da parte di altre società di intermediazione iscritte nelle sezioni A, B o D.

Qualora la segnalazione sia valutata come di competenza delle compagnie, il RSISV inviterà il segnalante ad inoltrarla direttamente alla compagnia secondo le modalità operative e le istruzioni fornite da quest'ultima.

4.4.3 COSA SI PUÒ SEGNALARE

Comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'intermediario e che consistono in:

- condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/2001, o violazioni dei modelli di organizzazione e gestione ivi previsti i (laddove presente e attuato un MOG);
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'Unione europea o nazionali relativi ai seguenti settori: appalti pubblici; servizi, prodotti e mercati finanziari e prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo; sicurezza e conformità dei prodotti; tutela dell'ambiente; salute pubblica; protezione dei consumatori; tutela della vita privata e protezione dei dati personali e sicurezza delle reti e dei sistemi informativi.

4.4.4 CONDIZIONI PER LA SEGNALAZIONE

Nel momento in cui viene effettuata una segnalazione, questa deve essere in possesso dei requisiti di seguito elencati:

Ragionevolezza:

Al momento della segnalazione o della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile o della divulgazione pubblica, la persona segnalante o denunciante deve avere un ragionevole e fondato motivo di ritenere che le informazioni sulle violazioni segnalate, divulgate pubblicamente o denunciate siano vere e rientrino nell'ambito della normativa.

Modalità:

La segnalazione o divulgazione pubblica deve essere effettuata utilizzando i canali previsti (interno, esterno e divulgazione pubblica) secondo i criteri indicati al par. 5.

4.4.5 DIVIETO DI RITORSIONE

Qualsiasi comportamento, atto od omissione, anche solo tentato o minacciato, posto in essere in ragione della segnalazione, della denuncia all'autorità giudiziaria o contabile, o della divulgazione pubblica e che provoca o può provocare, alla persona segnalante o alla persona che ha sporto la denuncia, in via diretta o indiretta, un danno ingiusto, da intendersi come danno ingiustificato.

L'ente che si occupa della valutazione dei comportamenti ritenuti ritorsivi è l'IVASS a cui spetta la ricezione delle comunicazioni del settore assicurativo e le conseguenti valutazioni dei comportamenti ritorsivi

La protezione dalle ritorsioni si intende estesa ad altri soggetti quali:

- al facilitatore (persona fisica che assiste il segnalante nel processo di segnalazione e operante all'interno del medesimo contesto lavorativo);
- alle persone del medesimo contesto lavorativo della persona segnalante, di colui che ha sporto una denuncia o di colui che ha effettuato una divulgazione pubblica e che sono legate ad essi da uno stabile legame affettivo o di parentela entro il quarto grado;
- ai colleghi di lavoro della persona segnalante o della persona che ha sporto una denuncia o effettuato una divulgazione pubblica, che lavorano nel medesimo contesto lavorativo della stessa e che hanno con detta persona un rapporto abituale e corrente;
- agli enti di proprietà della persona segnalante o per i quali le stesse persone lavorano nonché agli enti che operano nel medesimo contesto lavorativo delle già menzionate persone.

4.5 REGISTRAZIONE VIOLAZIONE

Il RSISV ricevuta la segnalazione della violazione, provvede alla sua catalogazione, mediante numerazione progressiva e suddivisa separatamente tra anonime e nominative, tramite registrazione sul documento:

Allegato 2 - Registro segnalazione violazioni.

Le segnalazioni ricevute e il relativo registro sono conservate in base alla normativa vigente in materia di protezione dati personali, tenuto conto dei principi di proporzionalità, pertinenza, non eccedenza e ragionevolezza.

Le segnalazioni, interne ed esterne, e la relativa documentazione sono conservate per il tempo necessario al trattamento della segnalazione e comunque non oltre i cinque anni a decorrere dalla data della comunicazione dell'esito finale della procedura di segnalazione.

Il RSISV, essendo esterno all'intermediario, garantisce il trattamento della segnalazione e la conduzione del relativo processo di indagine in modo indipendente e senza conflitti di interesse, pur essendo in possesso delle competenze necessarie all'effettuazione delle relative valutazioni.

4.6 VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE ED AVVIO PROCESSO DI INDAGINE

Le segnalazioni delle violazioni sono vagliate, accertate e verificate dal RSISV allo scopo di enucleare la presenza di un ragionevole presupposto di fondatezza o di attendibilità con riferimento alla possibilità di attivare in concreto verifiche circa i fatti segnalati, dando luogo a dei processi di indagine interni.

Qualora dalle informazioni in possesso non sia possibile valutare la fondatezza o per qualsiasi motivo si renda necessaria una verifica più approfondita, il RSISV può delegare l'Auditor Interno relativamente alla raccolta delle informazioni e delle evidenze relative alle violazioni

tentate, sospette o effettive, così da poter valutare in modo equo ed imparziale la segnalazione. Nei casi in cui la genericità delle segnalazioni non consenta di avviare una verifica, il RSISV procede all'archiviazione, previo riscontro al segnalante.

4.7 PROCEDURA PROCESSI DI INDAGINE

Verifica della violazione

Il processo di indagine da parte del RSISV (o dell'Internal Auditor qualora delegato) avviene mediante:

- Intervista di addetti dell'intermediario o dei responsabili;
- Intervista a contraenti;
- Acquisizione di documenti.

Nel caso di avviamento dell'indagine da parte del soggetto incaricato, questi fornirà specifica informativa privacy all'intermediario contenente indicazioni sulla tipologia, le finalità e le modalità con cui verranno trattati i dati raccolti.

Dopo aver ottenuto le informazioni necessarie, o in alternativa, aver appurato l'impossibilità del reperimento delle stesse, il RSISV procede a catalogare la violazione come:

- Noncompliance effettiva: qualora venga appurata una violazione degli obblighi o della politica della compliance;
- Non compliance sospetta: qualora non si possa dare un giudizio univoco sull'avvenuta violazione o il processo di indagine si sia interrotto a causa della mancanza di evidenze.

Comunicazione dei risultati d'indagine e chiusura segnalazione

In seguito alla verifica, il RSISV elabora il documento:

Allegato 3 - Rapporto di Indagine

in cui lo stesso evidenzia le segnalazioni ricevute, il risultato del processo di indagine ed il nominativo dell'addetto che ha eventualmente commesso la violazione.

Il Rapporto di indagine viene poi inviato al Responsabile/i dell'attività di intermediazione, con richiesta di attuazione delle azioni entro i tempi stabiliti (laddove necessarie), per ripristinare la conformità dei prodotti/servizi interessati, anche procedendo, ove opportuno alla relativa informazione al contraente/interessato e, laddove presente ed attuato un MOG, al relativo OdV. Una volta completata la procedura di indagine, il segnalante (qualora la segnalazione non sia stata anonima) ed il segnalato vengono notificati dell'esito della procedura di indagine ed informati sul seguito della segnalazione della violazione.

Qualora il segnalante sia corresponsabile della violazione, allo stesso spetterà un trattamento privilegiato rispetto agli altri corresponsabili.

Con la consegna del Rapporto di indagine al responsabile dell'attività di intermediazione, la segnalazione ed il conseguente processo di indagine può considerarsi concluso.

Le comunicazioni tra le parti devono avvenire in modo tale da:

- garantire la riservatezza e la protezione dei rapporti di segnalazione e dei dati personali del segnalante e del segnalato ai sensi del regolamento UE n. 679/2016, salva la possibilità di rivelare l'identità del segnalante solo previo consenso o quando la conoscenza è indispensabile per la difesa del segnalato;
- proteggere il segnalante da qualsiasi azione o comportamento discriminatorio, ritorsivo o comunque sleale conseguente alla segnalazione delle violazioni;
- proteggere il segnalato da delazioni volte solo a danneggiare la reputazione dello stesso;
- evitare situazioni in cui il segnalante possa abusare della procedura per ottenere vantaggi personali;
- consentire al personale di ricevere assistenza nel processo di segnalazione;

- garantire che i procedimenti disciplinari non possano basarsi esclusivamente sulla segnalazione delle violazioni.

Nello svolgimento di un'indagine e di qualsiasi azione successiva, l'Organizzazione pondera fattori quali:

- Le leggi vigenti;
- La sicurezza del personale;
- Il rischio di diffamazione nel rilasciare dichiarazioni;
- La tutela delle persone che fanno segnalazioni e di altri coinvolti o menzionati nella segnalazione;
- Potenziali responsabilità penali, civili e amministrative, perdite finanziarie e danni alla reputazione per l'organizzazione e gli individui;
- Qualunque obbligo giuridico o beneficio per l'organizzazione da segnalare alle autorità;
- Il mantenimento del segreto sulla questione e sull'indagine finché non si siano accertati i fatti;
- La necessità dell'alta direzione di richiedere la piena collaborazione da parte dei membri del personale coinvolti nell'indagine.

5. CANALI DI SEGNALAZIONE

Le segnalazioni possono essere effettuate nei confronti di:

- Delegati assicurativi;
- Dipendenti dell'intermediario;
- Collaboratori dell'intermediario.

Il segnalante deve fornire ogni elemento utile a consentire le verifiche a riscontro della fondatezza dei fatti segnalati. A tal fine la segnalazione deve contenere i seguenti elementi:

- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui i fatti sono stati commessi;
- le generalità o, se non disponibili, altri elementi che consentano di identificare il soggetto che avrebbe posto in essere i fatti segnalati
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ogni altra informazione o documento pertinente ai fatti segnalati.

I canali tramite il quale è possibile segnalare le violazioni sono i seguenti:

5.1 CANALE INTERNO

Il RSISV, in qualità di soggetto esterno al quale è affidata la gestione del canale di segnalazione interna provvederà a svolgere le seguenti attività:

- rilascia alla persona segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;
- mantiene le interlocuzioni con la persona segnalante (qualora la segnalazione non sia stata effettuata in forma anonima) e può richiedere a quest'ultima integrazioni qualora necessario;
- dà diligente seguito alle segnalazioni ricevute;
- fornisce riscontro alla segnalazione entro tre mesi dalla data di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione;
- mette a disposizione in una sezione dedicata del proprio sito internet (<https://www.kpartners.it/segnalazione-delle-violazioni-2/>) informazioni chiare sul canale, sulle

procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne.

Il soggetto che intende effettuare una segnalazione può portare a conoscenza il RSISV della violazione rilevata, utilizzando una delle seguenti modalità:

5.1.1 SEGNALAZIONI EFFETTUATE IN FORMA SCRITTA:

1. Compilando il documento

Allegato 1 - Modulo per la segnalazione delle violazioni (whistleblowing)

Il modulo debitamente compilato dovrà essere inviato a mezzo posta al RSISV (al fine di garantire l'anonimato, non saranno accettate Raccomandate A/R) all'indirizzo:

Via Luigi Einaudi 28 - 62010 Morrovalle (MC).

Per poter usufruire della garanzia della riservatezza ed effettuare la segnalazione in modalità anonima occorre applicare le seguenti indicazioni:

- Non compilare la sezione "DATI DEL SEGNALANTE";
- Non indicare il mittente;
- L'invio dovrà essere effettuato tramite doppia busta chiusa e dovrà recare all'esterno la dicitura "riservata al Responsabile dei Sistemi Interni di Segnalazione delle Violazioni (RSISV)".

Scegliendo questo canale il segnalatore fornisce implicitamente il consenso al trattamento dati come specificato nell'informativa privacy consultabile al seguente link:

<https://www.kpartners.it/wp-content/uploads/2023/10/Informativa-form-segnalazioni-violazioni.pdf>

2. Compilando il FORM anonimo presente sul sito:

<https://www.kpartners.it/segnalazione-delle-violazioni/>

Per poter usufruire della garanzia della riservatezza ed effettuare la segnalazione in modalità anonima occorre applicare le seguenti indicazioni:

- Non compilare le sezioni "MAIL" e "TELEFONO".

Entrambe le procedure garantiscono la possibilità di effettuare una segnalazione in forma anonima, senza quindi indicare le generalità del soggetto.

Il nominativo del segnalante potrà essere comunicato solo all'autorità giudiziaria in seguito a denuncia da parte di terzi.

Saranno in questo caso prese in considerazione le segnalazioni presentanti elementi adeguatamente circostanziati, relative a fatti di particolare gravità ed in possesso dei requisiti di ragionevolezza e modalità specificati al punto 4.4.3.

5.1.2 SEGNALAZIONI EFFETTUATE IN FORMA ORALE:

1. Richiedendo un incontro in chiamata telefonica registrata con il RSISV tramite la compilazione del FORM presente sul sito:

<https://www.kpartners.it/segnalazione-delle-violazioni/>

Il modulo va compilato specificando in corrispondenza della sezione "Descrizione del fatto" la richiesta di concordare una chiamata telefonica registrata con il RSISV per effettuare una segnalazione orale relativa ad una presunta violazione.

In tal caso è necessario che il segnalante fornisca numero di telefono ed indirizzo e-mail per poter dar seguito alla richiesta di contatto entro un termine ragionevole e poter poi registrare e conservare la segnalazione ai sensi del regolamento.

Per la segnalazione verrà quindi utilizzato un sistema di messaggistica vocale registrato.

La segnalazione, previo consenso della persona segnalante, è documentata a cura del personale addetto mediante registrazione su dispositivo idoneo alla conservazione ed all'ascolto.

Il nominativo del segnalante potrà essere comunicato solo all'autorità giudiziaria in seguito a denuncia da parte di terzi.

5.2 CANALE ESTERNO

In questo caso la segnalazione in materia di Antiriciclaggio dovrà essere presentata secondo le istruzioni applicative rese disponibili da IVASS e verrà gestita secondo le modalità e le tempistiche previste dall'IVASS stessa.

Per quando riguarda le segnalazioni relative all'applicazione di un MOG (laddove questo sia presente ed attuato), le stesse andranno indirizzate all'Autorità Pubblica Giudiziaria.

I segnalanti possono utilizzare il canale esterno quando:

- non è prevista, nell'ambito del contesto lavorativo, l'attivazione obbligatoria del canale di segnalazione interna ovvero questo, anche se obbligatorio, non è attivo o, anche se attivato, non è conforme a quanto richiesto dalla legge;
- la persona segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- la persona segnalante ha fondati motivi di ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato efficace seguito ovvero che la stessa segnalazione potrebbe determinare un rischio di ritorsione;
- la persona segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

5.3 DIVULGAZIONE PUBBLICA

Tramite la stampa, mezzi elettronici o mezzi di diffusione in grado di raggiungere un numero elevato di persone, i segnalanti possono ricorrere alla divulgazione pubblica qualora ricorra una delle seguenti condizioni:

- il segnalante ha previamente effettuato una segnalazione interna ed esterne (o direttamente una segnalazione esterna) secondo le modalità contenute in questa procedura e non è stato dato riscontro entro i termini previsti in merito alle misure previste o adottate per dar seguito alle segnalazioni;
- il segnalante ha fondato motivo di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;
- il segnalante ha fondato motivo di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni o possa non avere efficace seguito in ragione delle specifiche circostanze del caso concreto, come quelle in cui possano essere occultate o distrutte prove oppure in cui vi sia fondato timore che chi ha ricevuto la segnalazione possa essere colluso con l'autore della violazione o coinvolto nella violazione stessa.

5.4 DENUNCIA ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA O CONTABILE

La denuncia all'autorità giudiziaria o contabile dovrà avvenire secondo le modalità e le istruzioni fornite dalla stessa Autorità competente.

6. APPLICABILITÀ

Il presente intermediario, sulla base della valutazione dei requisiti previsti dal D.Lgs. 24/23 (di cui al punto 4.4.1), dichiara di aver attivato i canali di segnalazione interno ed esterno.

7. SISTEMA DI CONTROLLI INTERNI

L'intermediario si è dotata dei seguenti controlli interni:

- Controllo circa l'esposizione nei locali del QR code contenente tutte le indicazioni per effettuare una segnalazione
- Controllo di inserimento, nell'eventuale sito internet dell'intermediario, del riferimento al soggetto esterno che cura il sistema di segnalazione delle violazioni.

ALLEGATI - DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Allegato 1 Modulo di segnalazione delle violazioni (whistleblowing)

Allegato 2 Registro segnalazione violazioni

Con allegato:

- Copia segnalazione originaria della violazione;
- Feedback di ritorno al segnalante;
- Comunicazioni tra le varie figure coinvolte nel processo di indagine.

Allegato 3 Rapporto di Indagine

Allegato 4 Locandina segnalazione violazioni

ALLEGATO 1
MODULO SEGNALAZIONE VIOLAZIONI

DATI DEL SEGNALANTE (facoltativo)

NOME DEL SEGNALANTE	
COGNOME DEL SEGNALANTE	
CODICE FISCALE	
QUALIFICA ATTUALE	
QUALIFICA ALL'EPOCA DEL FATTO	
TELEFONO	
EMAIL	

Allegare all'email (oltre al presente modulo) la copia di un documento di riconoscimento del segnalante.

DATI E INFORMAZIONI SEGNALAZIONE VIOLAZIONI

INTERMEDIARIO IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
PERIODO IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
DATA IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
LUOGO FISICO IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
SOGGETTO CHE HA COMMESSO IL FATTO nome, cognome, qualifica	
EVENTUALI SOGGETTI PRIVATI COINVOLTI	
EVENTUALI IMPRESE COINVOLTE	
MODALITÀ CON CUI È VENUTO A CONOSCENZA DEL FATTO	
EVENTUALI ALTRI SOGGETTI CHE POSSONO RIFERIRE SUL FATTO nome, cognome, qualifica	
TIPO DI VIOLAZIONE CONTESTATA: t: tentata s: sospetta e: effettiva	

DESCRIZIONE DEL FATTO:

LA CONDOTTA È ILLECITA PERCHÈ

IL SEGNALANTE DICHIARA DI AVERE UN INTERESSE PRIVATO COLLEGATO ALLA SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI:

- **SÌ**
- **NO**

Allegare all'email (oltre al presente modulo) l'eventuale documentazione a corredo della denuncia.
Il segnalante è consapevole delle responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione o uso di atti falsi, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 del d.P.R. 445/2000

Allegato 2
REGISTRO SEGNALAZIONE VIOLAZIONI

N.	NOME E COGNOME DEL RECLAMANTE	SEGNALAZIONE RICEVUTA A MEZZO	TIPO DI VIOLAZIONE T: tentata S: sospetta E: effettiva	DATA RICEZIONE SEGNALAZIONE (gg-mm-aa)	DATA INVIO RAPPORTO INDAGINE (gg-mm-aa)
1	 () Segnalazione anonima	() posta () form sito () orale			
2	 () Segnalazione anonima	() posta () form sito () orale			
3	 () Segnalazione anonima	() posta () form sito () orale			
4	 () Segnalazione anonima	() posta () form sito () orale			
5	 () Segnalazione anonima	() posta () form sito () orale			

Allegato 3
RAPPORTO DI INDAGINE

DATI E INFORMAZIONI SEGNALAZIONE PREOCCUPAZIONI

N. SEGNALAZIONE	
PERIODO IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
DATA IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
LUOGO FISICO IN CUI SI È VERIFICATO IL FATTO	
SOGGETTO CHE HA COMMESSO IL FATTO nome, cognome, qualifica	
EVENTUALI SOGGETTI PRIVATI COINVOLTI	
EVENTUALI IMPRESE COINVOLTE	
MODALITÀ CON CUI È VENUTO A CONOSCENZA DEL FATTO	
EVENTUALI ALTRI SOGGETTI CHE POSSONO RIFERIRE SUL FATTO nome, cognome, qualifica	
TIPO DI VIOLAZIONE CONTESTATA: t: tentata s: sospetta e: effettiva	
DATA RICEZIONE SEGNALAZIONE	

DESCRIZIONE DEL FATTO:

--

LA CONDOTTA È ILLECITA PERCHÈ

--

ARCHIVIAZIONE SEGNALAZIONE

DATA ARCHIVIAZIONE SU REGISTRO SEGNALAZIONI	
--	--

VALUTAZIONE FATTIBILITÀ PROCESSO DI INDAGINE	☐ Processo indagine possibile ☐ Processo indagine impossibile ☐ Processo indagine non necessario ☐ Altro _____
ADDETTO INCARICATO ALLA GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE	☐ Addetto Revisione Interna ☐ Auditor Interno: _____
TIPO DI INDAGINE	☐ Intervista di addetti dell'intermediario o dei responsabili ☐ Intervista a contraenti ☐ Acquisizione di documenti

Al presente documento vengono allegati i risultati ottenuti dalle verifiche effettuate in azienda, nonché qualsiasi tipo di documento reperito nell'effettuazione della presente indagine.

RISULTATI INDAGINE

RISULTATO INDAGINE e: noncompliance effettiva s: noncompliance sospetta	
--	--

NOTE

--

UN MONDO DI SERVIZI SOCIETA' A
RESPONSABILITA' LIMITATA SEMPLIFICATA
VIA MICHELE PIRONTI 45 00165 ROMA (RM)

A tutti i dipendenti e collaboratori

Come Segnalare una violazione
alle normative in materia antiriciclaggio
(D. Lgs. 24/23)

contattare il Responsabile del Sistema Interno di Segnalazione delle Violazioni
ing. Francesco Netti

tramite istruzioni presenti sul sito:

<https://www.kpartners.it/segnalazione-delle-violazioni/>

