POLITICA DI PRODUCT OVERSIGHT & GOVERNANCE E MECCANISMI DI DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO

*(artt. 121-*bis *d.lgs. 209/2005, 10-12 reg. del. Ue 2017/2358 e 10-16 reg. IVASS 45/2020)*

DEL DISTRIBUTORE

INDICE

1. MAPPATURA DELLA STRUTTURA DISTRIBUTIVA AGENZIALE .....

2. QUADRO NORMATIVO.....

2.1 INTRODUZIONE SINTETICA DELLA NORMATIVA.....

2.2 FONTI NORMATIVE DI RIFERIMENTO.....

3. OGGETTO, SCOPI, APPROVAZIONE, EFFICACIA, RESPONSABILITÀ, DESTINATARI E PERIMETRO APPLICATIVO DEL DOCUMENTO .....

3.1 OGGETTO E SCOPI DEL DOCUMENTO.....

3.2 APPROVAZIONE, EFFICACIA E RESPONSABILITÀ DEL DOCUMENTO.....

3.3 DESTINATARI E PERIMETRO APPLICATIVO DEL DOCUMENTO.....

4. INFORMAZIONI SUL PRODOTTO ASSICURATIVO, CANALI E FLUSSI INFORMATIVI. *TARGET MARKET*.....

4.1 ACQUISIZIONE DELLE NECESSARIE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI ASSICURATIVI.....

4.2 GESTIONE E CONTROLLO DEI CANALI INFORMATIVI IN INGRESSO .....

4.3 *TARGET MARKET*.....

4.4 COMPLIANCE DELLA RETE DISTRIBUTIVA E FLUSSI INFORMATIVI INTERNI.....

.....

4.5 MONITORAGGIO DELLA DISTRIBUZIONE E FLUSSI INFORMATIVI IN USCITA.....

5. STRATEGIE DISTRIBUTIVE E PRESIDI PER IL CORRETTO COLLOCAMENTO DEI PRODOTTI ASSICURATIVI.....

5.1 STRATEGIE DISTRIBUTIVE .....

5.2 ACQUISIZIONE DELLE INFORMAZIONI DAL CLIENTE E VERIFICA DELLA COERENZA CON LE RELATIVE RICHIESTE ED ESIGENZE ("*DEMANDS AND NEEDS TEST*"). PROTEZIONE DEI DATI. .....

5.3 INFORMAZIONI DA RENDERE AL CLIENTE .....

5.4 CONFLITTI DI INTERESSE .....

5.5 ATTIVITÀ CONSULENZIALE.....

5.6 PRODOTTI D'INVESTIMENTO ASSICURATIVI (IBIPS) .....

5.7 DISTRIBUZIONE A DISTANZA .....

6. REVISIONI, MODIFICHE E DOCUMENTAZIONE .....

6.1 REVISIONE DEL DOCUMENTO E DEI MECCANISMI DI DISTRIBUZIONE .....

6.2 DOCUMENTAZIONE DELL'ATTIVITÀ. .....

6.3 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE. .....

7. PRINCIPIO DI PROPORZIONALITÀ .....

PARTE GENERALE

1. Mappatura della struttura distributiva agenziale

Agente – PUCCINELLI RICCARDO

Dipendente – MICHELONI PERLA

Dipendente – COLA OMBRETTA

Dipendente – FELLONI ELEONORA

Dipendente – GIANNOTTI ELENA

Subagente/collaboratore – PUCCINELLI GIORGIO

Subagente/collaboratore – MAZZONI MAURO

Subagente/collaboratore – JARACH MONIKA

Subagente/collaboratore – PUCCINELLI MARCO

Subagente/collaboratore – PIERUCCI MARCO

Subagente/collaboratore – FIBBIANI GRAZIANO

Subagente/collaboratore – MARTINELLI PAOLA

Collaboratore orizzontale – DEL SEPPIA LORENZO

Collaboratore orizzontale – CAVANI ALESSANDRA

Elenco Mandati Assicurativi:

ITAS MUTUA

ITAS VITA

ALLIANZ VIVA

CNP ASSICURAZIONI

CNP ASSICURA

UCA

ITALIANA

NOBIS

2. Quadro normativo

2.1 Introduzione sintetica della normativa

La direttiva UE 2016/97 (in materia di distribuzione assicurativa; in inglese *Insurance Distribution Directive* o "IDD"), unitamente al complesso di fonti europee e interne *(in primis*, d.lgs. 209/2005 e reg. IVASS 45/2020) che ne è derivato, prefiggendosi lo scopo di aumentare i presidi a tutela dei contraenti e di evitare o attenuare fenomeni di *mis-selling* dei prodotti assicurativi, introduce la disciplina del «*governo e controllo del prodotto*» (in inglese *product oversight and governance* o "POG").

Tale istituto mira a garantire che, sin dalla fase di prima progettazione, i prodotti assicurativi siano realizzati attraverso procedure che ne assicurino la distribuzione in modo rispondente alle caratteristiche, esigenze e richieste del cliente, evitando o comunque attenuando pregiudizi per il medesimo.

La disciplina si applica dal 1° ottobre 2018 e concerne i prodotti assicurativi di nuova realizzazione, nonché quelli esistenti oggetto di significative modifiche.

In primis, la disciplina di POG vede come naturale destinatario il soggetto che realizza prodotti assicurativi (o "produttore"), prescrivendo ad esso l'attuazione di un processo di approvazione dei medesimi, prima che siano posti in distribuzione. Obiettivo principale di tale processo è l'individuazione di un mercato di riferimento (o *target market*) per ciascun prodotto, nonché di strategie distributive coerenti con il mercato di riferimento e di misure ragionevoli per assicurare che il prodotto sia distribuito a soggetti le cui richieste ed esigenze si presentino compatibili con il mercato di riferimento individuato.

Il processo di approvazione deve inoltre contenere misure per il monitoraggio, la revisione e la distribuzione dei prodotti, nonché presidi correttivi per i prodotti pregiudizievoli per i clienti, e deve essere definito in un documento scritto, detto "politica in materia di governo e controllo del prodotto" (o "politica POG").

Al fine di garantire il corretto collocamento dei prodotti attraverso i canali distributivi selezionati, il produttore è tenuto a mettere a disposizione dei distributori che non realizzano prodotti assicurativi (anche solamente "distributori") tutte le informazioni necessarie sul prodotto e sul processo di approvazione di esso, compreso in particolare il mercato di riferimento individuato.

In secondo luogo e d'altro lato, la disciplina POG è diretta al distributore, soggetto responsabile della definizione di meccanismi di distribuzione del prodotto, i quali, in coerenza e allineamento con la politica POG del produttore, sono volti ad assicurare l'acquisizione di tutte le informazioni necessarie alla piena comprensione dei prodotti da parte del distributore stesso e al corretto collocamento nei confronti del cliente, in particolare:

- mirando a evitare o attenuare il pregiudizio per esso;
- supportando una corretta gestione dei conflitti di interesse;

- garantendo che gli obiettivi, gli interessi e le caratteristiche dei clienti siano debitamente tenuti in considerazione.

Il distributore deve assicurare che anche i soggetti che svolgono attività di distribuzione per suo conto adempiano agli obblighi previsti dalla normativa, attraverso la predisposizione di atti negoziali *ad hoc*, nonché attraverso la corretta gestione dei flussi informativi provenienti dal (nonché diretti al) al produttore.

Valutata la situazione, le caratteristiche e i bisogni della propria clientela, in relazione a ciascun prodotto il distributore è tenuto a individuare propri mercati di riferimento effettivi (positivo e negativo), i quali possono anche coincidere con i *target market* positivo e negativo individuati dal produttore e devono essere a questo comunicati.

I meccanismi di distribuzione devono essere oggetto di revisione regolare ad intervalli stabiliti dal distributore e appropriati in ragione della dimensione, portata e complessità dei prodotti interessati.

Al fine di raccordare i processi di controllo e monitoraggio previsti secondo le rispettive competenze del produttore e del distributore, la normativa prevede che, su richiesta del primo, il secondo fornisca le informazioni pertinenti sulle vendite, comprese, se del caso, le informazioni sui controlli regolari dei meccanismi di distribuzione del prodotto.

Il distributore è tenuto in ogni caso segnalare tempestivamente al produttore i casi nei quali rilevi che il prodotto assicurativo non è in linea con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento, nonché eventuali altre circostanze legate al prodotto che possano causare danno al cliente.

Inoltre, si prevede che le azioni adottate dal distributore in relazione ai propri presidi in materia di governo e controllo dei prodotti siano debitamente documentate, conservate a fini di *audit* e messe a disposizione delle autorità competenti, su richiesta.

Affinché ciascun attore dei processi POG sia messo in grado di adempiere ai propri obblighi, la normativa disciplina puntualmente i flussi informativi che devono essere scambiati tra le varie parti della catena distributiva. Strumento fondamentale in tal senso è l'accordo tra produttore e distributore, con cui sono identificati "*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*" (art. 10, reg. IVASS 45/2020).

La violazione da parte dell'intermediario delle disposizioni in materia di POG (di cui all'art. 121-*bis* del Codice delle assicurazioni private e alla disciplina attuativa emanata dall'IVASS) è sanzionata con una delle seguenti misure punitive (art. 324, comma 1, del Codice medesimo):

a) richiamo;

b) censura;

c) sanzione amministrativa pecuniaria:

1) per le società, da cinquemila euro a cinque milioni di euro oppure, se superiore, pari al cinque per cento del fatturato complessivo annuo risultante dall'ultimo bilancio disponibile approvato dall'organo di amministrazione;
2) per le persone fisiche, da mille euro a settecentomila euro;

d) radiazione o, in caso di società di intermediazione, cancellazione.

2.2 Fonti normative di riferimento

Data	Soggetto emanante e testo normativo
20 gennaio 2016	Direttiva UE 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio sulla distribuzione assicurativa ("IDD")
18 marzo 2016	EIOPA - *Preparatory Guidelines on product oversight and governance arrangements* (Orientamenti preparatori sulle disposizioni in materia di governo e controllo del prodotto)
1 febbraio 2017	EIOPA - *Technical Advice on possible delegated acts concerning the Insurance Distribution Directive*
11 agosto 2017	Regolamento di esecuzione UE 2017/1469 della Commissione sul formato standardizzato del documento informativo relativo al prodotto assicurativo
4 settembre 2017	IVASS - Lettera al mercato in materia di Direttiva UE n. 2016/97 sulla distribuzione assicurativa e orientamenti preparatori EIOPA sui presidi in materia di governo e controllo del prodotto (POG) da parte delle imprese di assicurazione e dei distributori di prodotti assicurativi.
21 settembre 2017	Regolamento delegato UE 2017/2358 della Commissione sui requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi
21 maggio 2018	Decreto legislativo 68/2018, attuazione della direttiva UE 2016/97, recante riforma del decreto legislativo 209/2005 (Codice delle assicurazioni private)
2 agosto 2018	Regolamento IVASS 40/2018 in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa

2 agosto 2018	Regolamento IVASS 41/2018 in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi
4 agosto 2020	Provvedimento IVASS 97/2020 recante, fra l'altro, modifiche al regolamento IVASS 40/2018
4 agosto 2020	Regolamento IVASS 45/2020 in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi
Nel continuo	Circolari e altri documenti contenenti prescrizioni in materia di POG provenienti dal produttore (in particolare, istruzioni/informazioni sulla distribuzione dei prodotti e accordo sui flussi informativi POG)

3. Oggetto, scopi, approvazione, efficacia, responsabilità, destinatari e perimetro applicativo del documento

3.1 Oggetto e scopi del documento

Il presente documento ("Documento") contiene le disposizioni, le procedure, le misure, le raccomandazioni e le indicazioni che l'Agenzia IOB CRISTINA AGENTE ALLIANZ SPA (anche semplicemente "Distributore", "Agenzia" o "Agente") e i soggetti da questa addetti all'attività di distribuzione devono osservare al fine di assicurare che il collocamento di prodotti assicurativi presso il cliente avvenga secondi criteri di trasparenza e completezza delle informazioni fornite, sia coerente con le sue caratteristiche, richieste ed esigenze e siano evitati o attenuati pregiudizi per il cliente stesso.

Scopo precipuo del Documento è delineare un processo distributivo conforme alla normativa di riferimento in materia di governo e controllo del prodotto, nonché alla politica POG, alle strategie distributive e alle altre istruzioni del produttore.

A tal fine, il Documento è teso a garantire che:

- il Distributore ottenga dal produttore tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi;
- il Distributore comprenda compiutamente le caratteristiche dei prodotti assicurativi e il mercato di riferimento individuato per essi;
- il Distributore individui il cliente le cui esigenze, caratteristiche e obiettivi sono compatibili con il prodotto assicurativo;
- il Distributore valuti in modo appropriato la situazione e le esigenze dei clienti, al fine di garantire che gli interessi di questi ultimi non siano compromessi da pressioni commerciali ovvero da interessi del Distributore stesso, nonché al fine di individuare un proprio mercato di riferimento effettivo e un proprio mercato di riferimento negativo effettivo per il prodotto;
- il Distributore collochi il prodotto ai clienti rientranti nei mercati di riferimento individuati per lo stesso;
- il cliente riceva in modo chiaro, completo, preciso e trasparente tutte le informazioni sull'attività di distribuzione previste dalla normativa vigente;
- i prodotti siano distribuiti solo quando ciò sia nell'interesse del cliente e l'attività di distribuzione sia sempre focalizzata sul migliore interesse dello stesso;
- gli obiettivi, gli interessi, le richieste, le esigenze e le caratteristiche del cliente siano debitamente tenuti in considerazione;
- siano messi a disposizione del cliente tutti gli elementi necessari per l'assunzione di una decisione informata;
- nell'attività distributiva sia realizzata una corretta gestione dei conflitti di interesse e sia evitato o comunque attenuato qualsiasi pregiudizio per il cliente;
- ove il Distributore si doti di una propria strategia distributiva, essa non si ponga in contrasto con la strategia distributiva e il mercato di riferimento individuati dal produttore;

- tutti i flussi informativi inerenti alla distribuzione del prodotto provenienti dal Distributore e diretti allo stesso (dal produttore e dal personale addetto per suo conto al collocamento) siano realizzati in modo conforme alla normativa di riferimento e agli accordi intercorrenti tra le parti coinvolte;
- la rete distributiva (intermediari, collaboratori e/o addetti all'attività di distribuzione) sia portata a conoscenza di tutte le informazioni necessarie per adempiere alle disposizioni del Documento;
- l'attività distributiva sia monitorata regolarmente e nel continuo, attraverso la raccolta dei dati relativi al collocamento di ciascun prodotto, attraverso le procedure adottate dal Distributore, quando non siano utilizzate quelle indicate dal produttore, al fine di alimentare i flussi informativi diretti al produttore interessato, per supportare quest'ultimo nelle relative attività di monitoraggio, controllo e revisione del prodotto;
- sia posta in essere una revisione nel continuo, ad intervalli regolari, dei Meccanismi di distribuzione, per verificarne la validità e l'aggiornamento e procedere, se del caso, alla modifica di essi in ottica correttiva e migliorativa;
- le azioni intraprese in esecuzione delle disposizioni del Documento medesimo e in adempimento alla normativa di riferimento siano debitamente documentate e conservate, anche al fine di rendere le relative informazioni disponibili, su richiesta, alle autorità competenti.

3.2 Approvazione, efficacia e responsabilità del Documento

Ai sensi della normativa dell'Unione europea, il soggetto responsabile per la distribuzione assicurativa all'interno della struttura del Distributore è a propria volta responsabile ultimo della definizione, dell'attuazione, della revisione del Documento e dei Meccanismi di distribuzione di ciascun prodotto e ne verifica nel continuo il rispetto da parte dei destinatari.

Il Documento è approvato dall'Agente e assume efficacia dal giorno dell'approvazione.

Facendo applicazione delle considerazioni sopra riportate, è individuato quale Responsabile POG dell'Agenzia ("Responsabile"): CRISTINA IOB.
L'individuazione del Responsabile è comunicata a tutti i soggetti destinatari del presente Documento, che allo scopo è da essi sottoscritto o comunque è ad essi diffuso in modo tracciato.

3.3 Destinatari e perimetro applicativo del Documento

Il Documento è applicabile con riferimento a ogni atto e fase dell'attività distributiva posta in essere dal Distributore.

Esso è diretto a e deve essere osservato da tutti i soggetti che svolgono attività di distribuzione per conto del Distributore:

- agente, così come individuato sub paragrafo 1. del Documento;

- addetti all’attività di distribuzione all’interno dei locali del distributore, così come individuati sub paragrafo 1. del Documento;
- addetti all’attività di distribuzione anche all’esterno dei locali del Distributore, così come individuati sub paragrafo 1. del Documento;

Tali soggetti costituiscono la rete distributiva agenziale (anche solo “rete distributiva” o “Destinatari”).

4. Informazioni sul prodotto assicurativo, canali e flussi informativi. *Target Market*

4.1 Acquisizione delle necessarie informazioni sui prodotti assicurativi

Il Distributore, prima della proposta ai clienti, verifica che per ciascun prodotto assicurativo siano state ottenute dal produttore tutte le informazioni necessarie per la distribuzione, in particolare relative:

- al mercato di riferimento (*target market*) individuato, sia positivo (cioè l'ambito di soggetti per la vendita ai quali è progettato il prodotto, nonché i soggetti per i quali il prodotto si presenta compatibile, risultando coerente con le relative caratteristiche ed esigenze) sia negativo (cioè la tipologia di soggetti per la quale il prodotto non è concepito e non risulta compatibile);
- alla strategia di distribuzione suggerita dal produttore;
- agli aspetti e alle caratteristiche principali del prodotto, comprese le informazioni sui rischi e costi, anche impliciti;
- a qualunque circostanza che possa causare un conflitto di interesse a danno del cliente.

Il Distributore verifica, per quanto possibile, che tali informazioni siano appropriate, chiare, complete e aggiornate. Se rileva il difetto di uno o più dei predetti requisiti, presenta senza ritardo al produttore interessato a mezzo e-mail una motivata segnalazione delle circostanze rilevate, sollecitando chiarimenti e/o integrazioni sul punto.

In presenza di un quadro informativo del prodotto non conforme ai principi e criteri descritti e a quelli ulteriori eventualmente indicati dal produttore, il prodotto non può essere proposto né collocato al cliente.

Il Distributore segnala al produttore, in particolare, gli elementi da cui possa emergere il rischio di collocare il prodotto in modo non rispondente alle esigenze e richieste del cliente o di arrecare un pregiudizio ad esso.

4.2 Gestione e controllo dei canali informativi in ingresso

Il Distributore ottiene dal produttore interessato le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi e invia al produttore le informazioni previste dalla normativa secondo quanto previsto dall'accordo in materia di flussi informativi POG stipulato ai sensi dell'art. 10, reg. IVASS 45/2020.

Tale accordo identifica 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 individuato dal produttore;

b) è finalizzata a favorire l'adempimento da parte del Distributore degli obblighi di segnalazione al produttore di ogni disallineamento del prodotto rispetto al *target market* e di ogni circostanza potenzialmente pregiudizievole per il cliente;

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 del reg. IVASS 45/2020 da parte delle Autorità di vigilanza competenti.

In caso di conflitto o incompatibilità tra le regole inerenti ai flussi informativi previsti dal presente documento e quelle contenute nell'accordo *ex* art. 10, reg. IVASS 45/2020, prevarranno sempre queste ultime (ove conformi alla normativa di riferimento).

Il Distributore verifica, con frequenza ragionevole, che i canali informativi individuati per l'acquisizione e la diffusione delle informazioni sui prodotti assicurativi siano operativi e segnala tempestivamente qualsiasi malfunzionamento del canale o anomalia nel flusso di informazioni al soggetto interessato.

4.3 *Target market*

Prima della sottoscrizione del contratto, i distributori acquisiscono dal contraente (e dall'aderente in caso di polizza collettiva) tutte le informazioni necessarie per valutarne l'appartenenza al mercato di riferimento o al mercato di riferimento negativo individuati dal produttore.

Il Distributore non colloca prodotti assicurativi ai clienti che appartengono al mercato di riferimento negativo individuato dal produttore.

È consentita la distribuzione di prodotti assicurativi a clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato dal produttore, purché i clienti non appartengano al mercato di riferimento negativo e tali prodotti corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei clienti.

Con riguardo ai prodotti di investimento assicurativi il Distributore può effettuare il collocamento a clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato dal produttore, purché i clienti non appartengano al mercato di riferimento negativo e tali prodotti corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei clienti e, sulla base della consulenza fornita prima della conclusione del contratto, siano adeguati ovvero, in caso di prodotti non complessi di cui all'articolo 16 del Regolamento (UE) 2017/2359, purché i clienti non appartengano al mercato di riferimento negativo e tali prodotti corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei clienti e siano adeguati o appropriati.

Secondo le modalità previste dall'accordo in materia di flussi informativi POG, il Distributore comunica al produttore i casi di collocamento del prodotto a clienti non rientranti nel mercato di riferimento.

Il Distributore, sulla base dei flussi informativi ricevuti dal produttore, valuta la situazione, le caratteristiche, le esigenze e gli obiettivi della propria clientela al fine di individuare per ciascun prodotto:

- il mercato di riferimento effettivo, quale specificazione del *target market* positivo individuato dal produttore;

- il mercato di riferimento negativo effettivo, comprendente le ulteriori categorie di clienti ai quali il prodotto non può essere distribuito, quale estensione del *target market* negativo individuato dal produttore.

I mercati di riferimento effettivi sono comunicati al produttore prima della relativa distribuzione.

Il mercato di riferimento effettivo e il mercato di riferimento negativo effettivo possono coincidere con il mercato di riferimento e il mercato di riferimento negativo individuati dal produttore.

Se i mercati di riferimento effettivi non coincidono con quelli individuati dal produttore, il Distributore:

- comunica i *target market* effettivi ai Destinatari (la mancata comunicazione significa coincidenza con i mercati di riferimento individuati dal produttore);
- riesamina regolarmente i prodotti assicurativi distribuiti tenendo conto di qualsiasi evento che possa incidere significativamente sui rischi potenziali per il mercato di riferimento nonché della eventuale revisione del prodotto effettuata dal produttore, al fine di valutare almeno se il prodotto assicurativo resti coerente con le esigenze del mercato di riferimento effettivo e se la prevista strategia distributiva continui a essere appropriata;
- anche a seguito delle indicazioni e valutazioni ricevute dal produttore, riconsidera il mercato di riferimento effettivo e/o aggiorna le procedure e le misure adottate qualora rilevi 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;
- comunica al produttore l'eventuale individuazione di un nuovo mercato di riferimento effettivo in esito all'eventuale riconsiderazione.

Il Distributore esamina periodicamente i flussi informativi sul prodotto provenienti dal produttore, nonché quelli diretti a quest'ultimo in relazione al collocamento del prodotto a clienti non appartenenti al mercato di riferimento individuato, al fine di individuare l'eventuale momento in cui il prodotto non dovesse più rispondere agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento individuato dal produttore.

4.4 *Compliance* della rete distributiva e flussi informativi interni

Il Documento e i Meccanismi di distribuzione e ogni informazione inerente alla distribuzione del prodotto proveniente dal produttore sono comunicati a tutti i Destinatari, i quali sono tenuti a conformarvisi.

Salvo non vi provveda già il produttore, e comunque nel rispetto dell'accordo sui flussi informativi POG ai sensi dell'art. 10, reg. IVASS 45/2020, il Distributore predispone idonei strumenti per la diffusione a tutti i Destinatari delle informazioni sui prodotti e sulle relative strategie distributive, nonché delle ulteriori indicazioni sulla distribuzione provenienti dal produttore e delle altre informazioni previste dal Documento.

In applicazione di quanto sopra, in particolare, i Destinatari accedono alle informazioni:

- Direttamente attraverso i sistemi predisposti dal produttore.
- Tramite diffusione da parte del Responsabile di documenti in forma scritta (anche in formato elettronico).
- Attraverso la partecipazione ad apposite riunioni periodiche organizzate dal Responsabile.

Nel caso in cui un addetto all'attività di distribuzione sia abilitato a proporre esclusivamente determinati prodotti o categorie di prodotti, i flussi informativi che lo coinvolgono sono circoscritti a tali prodotti o categorie di prodotto.

Il Responsabile verifica la corretta diffusione dei flussi informativi previsti dal Documento nell'ambito della rete distributiva, accertando ex ante il corretto recepimento da parte dei Destinatari delle informazioni necessarie affinché la distribuzione avvenga conformemente al Documento.

Il Responsabile verifica inoltre ex post, attraverso controlli periodici sui documenti in uso presso il Distributore, che l'attività di distribuzione sia svolta nel rispetto del Documento e delle informazioni, indicazioni e istruzioni provenienti dal produttore interessato.

I Destinatari comunicano per iscritto (attraverso riunione verbalizzata) al Responsabile, ai fini della segnalazione al produttore:

- se acquisiscono consapevolezza del fatto che un prodotto assicurativo non sia in linea con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento individuato o del fatto che altre circostanze legate al prodotto possano arrecare danno al cliente;
- se collocano il prodotto a clienti non appartenenti al mercato di riferimento;
- qualsiasi circostanza idonea a causare un mancato allineamento alle previsioni del Documento.

Delle suddette verifiche e segnalazioni il Responsabile tiene conto nell'adottare le opportune azioni in fase di revisione del Documento e delle Schede sui Meccanismi di distribuzione e nell'adempimento degli obblighi di segnalazione al produttore.

4.5 Monitoraggio della distribuzione e flussi informativi in uscita

Il Distributore monitora i rischi di mancato adempimento alla normativa in materia di governo e controllo del prodotto, nonché, regolarmente e nel continuo le attività di distribuzione di ciascun prodotto, raccogliendo secondo le indicazioni del produttore i dati sul collocamento e sulla clientela necessari per alimentare i flussi informativi diretti allo stesso e per il corretto svolgimento delle operazioni di controllo e revisione dei documenti in materia di POG.

Gli strumenti utilizzati nello svolgimento delle attività di monitoraggio sono i sistemi informativi, eventualmente predisposti dal produttore, utilizzati dal Distributore, nonché la documentazione

concernente i flussi informativi POG, i reclami e le altre manifestazioni di insoddisfazione provenienti dai clienti.

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

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

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

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

Le segnalazioni previste dal presente articolo sono effettuate secondo le modalità previste nell'accordo *ex* art. 10, reg. IVASS 45/2020 stipulato con il produttore interessato e, ove non registrate attraverso strumenti predisposti dal produttore, sono conservate ai sensi dell'art. 67, reg. IVASS 40/2018.

Fermo restando il complesso degli ulteriori obblighi d'informazione verso i produttori, previsti da norme primarie, regolamentari, contrattuali o comunque applicabili al Distributore, questo cura l'allineamento di tutti i flussi informativi pertinenti con gli scopi del Documento (ad esempio, integrazione delle informazioni relative ai reclami trasmessi ai sensi del reg. ISVAP 24/2008 con circostanze conosciute dal Distributore in punto di allineamento al *target market*).

5. Strategie distributive e presidi per il corretto collocamento dei prodotti assicurativi

5.1 Strategie distributive

Le strategie distributive eventualmente adottate dal Distributore sono coerenti con quelle definite dal produttore, nonché col mercato di riferimento individuato in relazione a ciascun prodotto assicurativo, e non si pongono in contrasto con essi in alcuna circostanza.

Il Distributore segnala tempestivamente al produttore eventuali circostanze inerenti alle strategie distributive da questo suggerite, da cui traspaia un rischio di disallineamento rispetto al mercato di riferimento individuato per il prodotto, nonché qualsiasi altra circostanza che possa arrecare danno al cliente.

5.2 Acquisizione delle informazioni dal cliente e verifica della coerenza con le relative richieste ed esigenze ("*demands and needs test*"). Protezione dei dati.

Allo scopo di assicurare che la proposta del prodotto assicurativo sia allineata con il mercato di riferimento individuato, nonché risponda alle richieste ed esigenze del cliente, il Distributore acquisisce da questo ogni informazione utile a identificare e valutare tali richieste ed esigenze.

Il Distributore si conforma alle istruzioni e linee guida ricevute dal produttore per lo svolgimento della fase di acquisizione delle predette informazioni. Al fine di assicurare che sia proposto il prodotto maggiormente rispondente alle caratteristiche, richieste ed esigenze del contraente, i Destinatari sono tenuti ad utilizzare esclusivamente gli strumenti (es. questionari e linee-guida per l'acquisizione delle informazioni dal contraente) predisposti dal produttore, nonché quelli predisposti, in allineamento con questi, dal Distributore.

Le informazioni acquisite dal contraente includono, ove pertinenti, specifici riferimenti all'età, allo stato di salute, all'attività lavorativa, al nucleo familiare, alla situazione finanziaria ed assicurativa e alle 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, nonché qualsiasi altra informazione che si ritenga necessaria nel caso specifico.

Qualora il prodotto sia reputato coerente con le richieste e le esigenze del cliente, questo è informato attraverso apposita attestazione, rilasciata prima della sottoscrizione del contratto.

Ferme le regole di collocamento in relazione ai mercati di riferimento individuati per ciascun prodotto, il Distributore si astiene dal collocare il prodotto in qualsiasi caso in cui non sia accertata la coerenza dell'offerta con le richieste e le esigenze del cliente.

Il trattamento dei dati personali relativi al cliente è sempre effettuato previa messa a disposizione dell'interessato della relativa informativa e acquisizione del relativo consenso, nonché a fronte dell'adozione di tutte le misure di sicurezza prescritte a tutela del dato personale.

5.3 Informazioni da rendere al cliente

Al fine di adempiere all'obbligo di agire nel miglior interesse del cliente e di fornire ad esso tutte le informazioni idonee a consentirgli di assumere una decisione informata, il soggetto appartenente alla rete distributiva che entra in contatto con il cliente, a seconda delle modalità di comunicazione da questo prescelte, gli consegna, trasmette o mette a disposizione le informazioni previste da leggi e regolamenti concernenti:

- i dati identificativi del distributore;
- lo status di distributore, il tipo di attività distributiva posta in essere e i rapporti distributivi in cui prende parte;
- le norme di comportamento cui il distributore è soggetto nell'esercizio dell'attività distributiva;
- le situazioni di conflitto d'interessi;
- la trasparenza sulle remunerazioni ricevute in virtù dell'attività di distribuzione;
- l'attività consulenziale del distributore;
- gli strumenti di tutela del contraente.

Tali informazioni sono fornite attraverso la consegna, la trasmissione o la messa a disposizione di documenti conformi agli allegati del regolamento IVASS 40/2018 contenenti i modelli di informativa del distributore.

La messa a disposizione al cliente delle informazioni di cui al presente paragrafo è effettuata con le modalità scelte dal cliente stesso. Il Distributore conserva traccia di tale scelta, dell'eventuale recapito elettronico fornito dal cliente al fine della ricezione delle informazioni, nonché delle successive variazioni di tali dati.

Il soggetto che entra in contatto con il cliente fornisce inoltre ad esso informazioni oggettive sul prodotto assicurativo in modo corretto, esauriente e facilmente comprensibile, con particolare riguardo al set informativo predisposto dal produttore per ciascun prodotto.

5.4 Conflitti di interesse

Ogni Destinatario si prefigge, quale primo e inderogabile obiettivo dell'attività prestata nei confronti del cliente il perseguimento del miglior interesse dello stesso nei limiti delle leggi e dei regolamenti e deve astenersi dall'adottare qualsiasi comportamento che possa costituire violazione di tale principio. In particolare, è fatto assoluto divieto di utilizzare la maggior remunerazione provvigionale quale criterio per la selezione del contratto da proporre al contraente.

Nel caso in cui sia possibile proporre una pluralità di prodotti, tutti astrattamente coerenti con le esigenze e richieste del contraente, a quest'ultimo è proposto il contratto che presenta il rapporto più vantaggioso tra costi complessivi e livello di coperture, tenuto conto degli eventuali servizi e altri

benefici connessi alla sottoscrizione. Ove necessario, per tale determinazione sono richieste al contraente informazioni ulteriori rispetto a quelle acquisite ai sensi del par. 5.2.

Il Distributore, in relazione alla propria rete distributiva, si astiene dall'adottare qualsiasi misura che possa incentivare la distribuzione di un prodotto in luogo di un altro prodotto che possa meglio soddisfare le esigenze e le richieste del cliente.

Il Destinatario che si trovi in o venga a conoscenza di una situazione, anche potenziale, di conflitto di interessi lo comunica senza ritardo al Responsabile, descrivendo le circostanze, le parti e i termini del conflitto.

In tali ipotesi, il Responsabile, tenuto conto di tutti gli elementi del caso concreto, adotta le misure idonee a far sì che sia evitato il conflitto di interessi ovvero che sia assicurato con ragionevole certezza che la situazione di conflitto di interessi non noccia agli interessi del contraente.

Ove non sia possibile adottare le misure di cui al paragrafo precedente, il cliente è informato chiaramente e compiutamente sulla natura, sulla fonte e sui termini della situazione di conflitto di interessi.

5.5 Attività consulenziale

Fermi restando gli obblighi posti in capo al Distributore in materia di acquisizione delle opportune informazioni dal contraente, ai fini della valutazione delle relative richieste ed esigenze, il Distributore stesso può offrire al cliente servizi consulenziali in materia assicurativa.

Nello svolgimento dell'attività di consulenza il Distributore rende, sulla base delle predette informazioni, una raccomandazione personalizzata contenente i motivi per cui un particolare contratto è ritenuto più indicato a soddisfare le richieste e le esigenze manifestate dal cliente.

5.6 Prodotti d'investimento assicurativi (IBIPS)

Fermi gli obblighi di cui ai precedenti paragrafi, nell'offerta di prodotti d'investimento assicurativi il Distributore, prima della sottoscrizione del contratto o della proposta, fornisce le ulteriori informazioni previste dall'art. 121-*sexies* Cap e 68-*ter*, reg. IVASS 40/2018, utilizzando, ove esaustivo, il set informativo predisposto dal produttore (in particolare, KID/DIP aggiuntivo IBIP).

Quando fornisce consulenza il Distributore raccomanda prodotti di investimento assicurativi coerenti con le richieste e le esigenze del cliente e adeguati allo stesso.

A tal fine, acquisisce dal potenziale contraente anche le informazioni necessarie in merito alle conoscenze ed esperienze del medesimo in relazione al tipo di investimento, alla sua situazione finanziaria, tra cui la sua capacità di sostenere perdite, e ai suoi obiettivi di investimento, inclusa la sua tolleranza al rischio, al fine di raccomandare al cliente un prodotto che siano a lui adeguato, con particolare riferimento alla sua tolleranza, al rischio e alla sua capacità di sostenere perdite.
Tali informazioni includono, ove pertinenti, specifici riferimenti in relazione:

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;
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.
Qualora il Distributore ritenga che il prodotto di investimento assicurativo sia coerente con le richieste ed esigenze del cliente, lo informa attraverso un’apposita dichiarazione di cui tiene evidenza.
Ove il Distributore presti una consulenza al cliente, fornisce a questo, prima che l’operazione sia effettuata, una dichiarazione di adeguatezza che specifichi la consulenza prestata e indichi perché il prodotto corrisponda alle preferenze, agli obiettivi e alle altre caratteristiche del contraente.
La consulenza obbligatoria (secondo le indicazioni del produttore ai sensi dell’art. 68-*duodecies*, comma 3, reg. IVASS 40/2018) o svolta su iniziativa del distributore non grava economicamente sul cliente, salvo sia prevista una valutazione periodica dell’adeguatezza.
Nel caso in cui sia prestata una valutazione periodica di adeguatezza, il Distributore utilizza i sistemi informativi predisposti dal produttore al fine di mantenere informazioni adeguate e aggiornate sui contraenti.
In relazione al collocamento di prodotti di investimento assicurativi senza consulenza, il Distributore accerta in ogni caso la rispondenza del contratto alle richieste ed esigenze del cliente, ottenendo dal cliente, ove pertinenti, informazioni inerenti 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, alla sua conoscenza ed esperienza riguardo al tipo specifico di prodotto proposto o chiesto, al fine di determinare se il prodotto in questione è appropriato per il contraente o potenziale contraente.
Se il Distributore ritiene che il prodotto non sia appropriato per il contraente, lo avverte di tale situazione, dandone evidenza in un’apposita dichiarazione.
Se il contraente sceglie di non fornire le predette informazioni o se tali informazioni non sono sufficienti, il Distributore lo avverte che tali circostanze potrebbero impedirgli di determinare se il prodotto è per lui appropriato, dandone evidenza in un’apposita dichiarazione.

5.7 Distribuzione a distanza

Per distribuzione a distanza si intende la promozione e il collocamento svolti interamente con tecniche di comunicazione a distanza ovverosia le ipotesi in cui né in fase di promozione né di

collocamento si ha la contestuale presenza fisica del distributore e del cliente. In tali ipotesi il Distributore:

- comunica preventivamente alle imprese preponenti l'applicazione delle tecniche di vendita a distanza, indicando le modalità e l'oggetto delle stesse, nonché l'impegno a garantire l'osservanza delle disposizioni del reg. IVASS 40/2018 e ad effettuare analoga comunicazione per ogni successiva modifica procedurale;
- osserva le indicazioni e le istruzioni impartite dalle imprese preponenti con riferimento all'eventuale utilizzo professionale di siti internet, profili di social network ed eventuali applicazioni, e verificano la conformità alle medesime indicazioni e istruzioni di quelli utilizzati dai propri addetti iscritti nella sezione E;
- assume nei confronti delle imprese preponenti ogni responsabilità, anche derivante dall'eventuale intervento di propri addetti, connessa allo svolgimento dell'incarico tramite tecniche a distanza;
- ottiene il preventivo consenso del potenziale contraente all'uso di tecniche di comunicazione a distanza;
- garantisce che siano adempiuti gli obblighi di informativa previsti nei paragrafi che precedono, integrati con le ulteriori informazioni previste dagli artt. 73 e ss., reg. IVASS 40/2018, secondo le modalità scelte dal contraente;
- garantisce che siano adempiuti gli obblighi di valutazione delle richieste e delle esigenze del cliente, nonché di riconducibilità dello stesso al *target market* di prodotto;
- garantisce l'assolvimento degli obblighi relativi alle eventuali attività consulenziali.
- il Distributore adotta tutte le misure ragionevoli per registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche previste dalla normativa.

6. Revisioni, modifiche e documentazione

6.1 Revisione del Documento e dei Meccanismi di distribuzione

Con cadenza almeno annuale dal momento in cui sono predisposti, il Responsabile sottopone il Documento e i Meccanismi di distribuzione a revisione, verificandone la validità e l'aggiornamento.

Tale revisione coinvolge anche le eventuali strategie distributive di cui si sia dotato il distributore ed è effettuata tenendo conto delle segnalazioni pervenute dalla rete distributiva, di quelle effettuate al produttore, nonché dei mutamenti normativi e delle informazioni ricevute dal produttore.

Nel caso in cui il Documento o i Meccanismi di distribuzione non risultino più validi o aggiornati, con particolare riferimento all'allineamento al *target market* individuato, il Responsabile procede alle opportune modifiche correttive, in coerenza e nel rispetto delle istruzioni e indicazioni eventualmente pervenuti dal produttore interessato.

Nel caso di modifiche del quadro normativo o delle informazioni ricevute dal produttore tali da creare il rischio di disallineamento rispetto al mercato di riferimento del prodotto o da arrecare pregiudizio al cliente (o negli altri casi in cui gli obiettivi del Documento lo suggeriscano), il Responsabile apporta tempestivamente le modifiche correttive, a prescindere dalla scadenza del termine fissato per la revisione dei documenti.

I risultati della revisione, il Documento e i Meccanismi di distribuzione eventualmente modificati all'esito della revisione sono comunicati a tutti i Destinatari.

Dell'attività di revisione e dei relativi risultati è riportata traccia sintetica nel Registro delle revisioni di cui alla Parte speciale del Documento.

6.2 Documentazione dell'attività.

Le azioni adottate in relazione al Documento e ai Meccanismi di distribuzione, attraverso i modelli e i registri di cui alla Parte speciale, sono debitamente documentate dal distributore, conservate a fini di *audit* e rese disponibili alle autorità competenti, su richiesta di queste.

6.3 Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione prevista al paragrafo che precede, nonché la documentazione comunque relativa a flussi informativi POG previsti dal presente documento, è conservata per almeno cinque anni dalla cessazione del rapporto con il soggetto di volta in volta interessato.

Sono fatte salve eventuali regole sulla conservazione dei documenti inerenti ai flussi informativi previste dall'accordo stipulato ai sensi dell'art. 10, reg. IVASS 45/2020.

7. Principio di proporzionalità

Le disposizioni del Documento sono osservate in conformità al principio di proporzionalità: l'idoneità dei processi e delle misure adottate per conformarsi ad esse è valutata tenendo conto del livello di complessità e dei rischi legati ai prodotti distribuiti, nonché della natura, della dimensione, della portata e della complessità dell'attività del Distributore.

LUCCA, 31/03/2021 Il Responsabile

Sottoscrizioni soggetti abilitati alla distribuzione per ricevuta/presa visione del Documento:

PARTE SPECIALE

Registro delle revisioni

***Nota bene**: nel presente Registro saranno progressivamente annotate le descrizioni sintetiche delle attività di revisione del Documento*

1)	**Data:**	_____
	Documento:	_____
	Attività ed eventuali modifiche:	_____
2)	**Data:**	_____
	Documento:	_____
	Attività ed eventuali modifiche:	_____
…	…	_____
	…	_____
	…	_____

SCHEDA DI VALUTAZIONE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI TARGET MARKET EFFETTIVI DI PRODOTTO

(art. 12 Reg. IVASS 45/2020)

OGGETTO: PRODOTTO**:** _____ IMPRESA DI ASSICURAZIONE**:** _____

Premesso che

- si è proceduto a esaminare le informazioni di cui ai flussi documentali in materia di governo e controllo del prodotto (POG), nonché le ulteriori istruzioni per la distribuzione provenienti dall'impresa produttrice, in relazione al prodotto in oggetto;
- si è provveduto a valutare la situazione, le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi della clientela, in particolare correlando le stesse al mercato di riferimento individuato dal Produttore;

si valuta

☐ che il mercato di riferimento effettivo e il mercato di riferimento negativo effettivo coincidono rispettivamente con il mercato di riferimento positivo e con il mercato di riferimento negativo individuati dal Produttore;

☐ che è necessario individuare un mercato di riferimento effettivo e un mercato di riferimento negativo non coincidenti con il mercato di riferimento positivo e con il mercato di riferimento negativo individuati dal Produttore:

- mercato di riferimento effettivo:
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____;
- mercato di riferimento negativo effettivo:
  _____
  _____
  _____
  _____
  _____.

Si provvede

a comunicare i risultati delle valutazioni di cui al presente documento alla compagnia produttrice ai sensi dell'art. 12, comma 5, Reg. IVASS 45/2020.

Luogo e data: ___Lucca____, __31/03/2021_

Il Responsabile