

# MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

(ai sensi del D. Lgs. 231/2001)

## PARTE GENERALE

Agenzia di assicurazioni

INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI  
INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106  
COMO (CO)

Sezione documento composto da 7 pagine

<b>MOG</b> Rev 0 del 07.04.2021	Steso e verificato da: Consulente Compliance ing. Francesco Netti 	Approvato da: Organo amministrativo
<b>© Riproduzione riservata</b>		

## Introduzione - Il D. Lgs. 231/2001

*Cosa dice la norma:*

Il D. Lgs. 231/2001 ha introdotto nel nostro ordinamento "la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica" per specifiche tipologie di reato commesse da propri amministratori e dipendenti.

La normativa è frutto di una tecnica legislativa che ha introdotto nell'ordinamento italiano un sistema punitivo degli illeciti di impresa che va ad aggiungersi ed integrarsi con gli apparati sanzionatori esistenti.

Il giudice penale competente a giudicare l'autore del fatto è, altresì, chiamato a giudicare, anche la responsabilità amministrativa dell'Ente e ad applicare, in caso di condanna, le sanzioni previste.

L'Ente (Enti forniti di personalità giuridica, società e associazioni anche prive di personalità giuridica) può essere ritenuto responsabile qualora uno dei reati specificamente previsti dal D. Lgs. 231/2001 sia commesso nel suo interesse o a suo vantaggio:

a) da una persona fisica che riveste funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione dell'Ente (c.d. soggetti apicali) o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da una persona che esercita, anche di fatto, la gestione e il controllo dello stesso;

b) da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui al precedente punto.

Quando l'autore del reato è un soggetto apicale il Legislatore prevede una presunzione di colpa per l'Ente, in considerazione del fatto che tali soggetti esprimono, rappresentano e concretizzano la politica gestionale dello stesso (art. 5, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 231/2001).

Quando l'autore dell'illecito è un soggetto sottoposto all'altrui direzione o vigilanza, si avrà la responsabilità dell'Ente soltanto qualora la commissione del reato sia stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione e vigilanza (art. 5, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 231/2001).

La responsabilità dell'Ente è comunque esclusa nel caso in cui le persone che hanno commesso il reato abbiano agito nell'interesse esclusivo proprio o di terzi.

L'Ente non va esente da responsabilità qualora l'autore del reato non sia stato identificato o non sia imputabile e anche nel caso in cui il reato si estingua per una causa diversa dall'amnistia (art. 8 comma 1, lett. a) e b) del D. Lgs. 231/2001).

Se il reato è stato commesso dalle persone indicate alle voci a) e b) precedentemente introdotte, l'ente non risponde se prova che:

- l'organo dirigente ha adottato ed efficacemente attuato, prima della commissione del fatto, MODELLI DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE idonei a prevenire reati della specie di quello verificatosi;

- il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di curare il loro aggiornamento è stato affidato a un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;

- le persone hanno commesso il reato eludendo fraudolentemente i modelli di organizzazione e di gestione;

- non vi è stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'organismo.

In accordo all'art. 6 comma 2 i MODELLI DI ORGANIZZAZIONE E DI GESTIONE devono rispondere alle seguenti esigenze:

1. Individuare le attività nel cui ambito possono essere commessi reati; (pag. 4)
2. Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire; (pag. 6)
3. Individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati; (pag. 7)
4. Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli; (pag. 7)
5. Introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello. (pag. 8)

# 1. Individuazione delle attività nel cui ambito possono essere commessi i reati

Ai sensi degli artt. 6, comma 4 , lettera a del D. Lgs. 231/2001 si individuano le seguenti aree di rischio.

A seguito di una dettagliata analisi dei processi e delle operatività aziendali, l'agenzia è giunta alla mappatura dei rischi rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001.

Dall'analisi svolta sono stati distinti i vari reati tra APPLICABILI e NON APPLICABILI.

Per i reati APPLICABILI sono state individuate le relative attività sensibili in cui tali reati potrebbero verificarsi all'interno dell'agenzia.

<b>Reati analizzati</b>	<b>Applicabile</b>	<b>Non Applicabile</b>	<b>Attività sensibili</b>
<i>Indebita percezione di erogazioni, truffa in danno dello Stato o di un ente pubblico o per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica in danno dello Stato o di un ente pubblico.</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti informatici e trattamento illecito di dati</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Gestione degli strumenti e dei sistemi informatici aziendale</i>
<i>Delitti di criminalità organizzata</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità e corruzione</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Attività di vendita</i>
<i>Delitti contro l'industria e il commercio</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Reati societari</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti contro la personalità individuale</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Abusi di mercato</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Gestione personale</i>
<i>Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Adempimenti antiriciclaggio</i>
<i>Delitti in materia di violazione del diritto d'autore</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Gestione degli strumenti e dei sistemi informatici aziendale</i>
<i>Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Reati ambientali</i>	<input checked="" type="checkbox"/>		<i>Gestione/manutenzione immobili ed infrastrutture</i>
<i>Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<i>Delitti tentati</i>		<input checked="" type="checkbox"/>	

## **2. Prevedere specifici protocolli diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'ente in relazione ai reati da prevenire**

Ai sensi degli artt. 6, comma 4, lettera b del D. Lgs. 231/2001 si riportano le principali attività sensibili individuate, avendo avuto particolare riguardo per quelle specifiche nel contesto agenziale.

- Delitti informatici e trattamento illecito di dati
- Falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento.
- Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- Ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio
- Delitti in materia di violazione del diritto d'autore
- Reati ambientali

Per queste attività sensibili saranno previste procedure con l'obiettivo di diminuirne il rischio connesso. Verranno inoltre sottoposte a formazione nei riguardi dei dipendenti e dei collaboratori presenti nel contesto agenziale. Queste attività saranno infine sottoposte a periodici controlli al fine di valutarne periodicamente il rischio e di riesaminarne le relative procedure secondo un criterio di continuo miglioramento.

Le procedure, le modalità di formazione ed i relativi controlli sono parte integrante del Sistema di Gestione della Compliance allegato.

Le ulteriori attività sensibili individuate nel corso della mappatura, non peculiari del settore (e quindi indicate come NON APPLICABILI), sono state catalogate con una Probabilità di rischio basso.

Per tali attività non si è dunque ritenuta necessaria l'applicazione di specifiche procedure e controlli volte ad evitarne il rischio connesso.

### **3. Individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione dei reati;**

Ai sensi degli artt. 6, comma 4 , lettera c del D. Lgs. 231/2001, al fine di impedire la commissione dei reati precedentemente indicati come APPLICABILI, l'agenzia si impegna all'utilizzo di risorse finanziarie come indicato nella PARTE SPECIALE del presente documento, al punto 8 del Sistema di Gestione della Compliance allegato.

Ciascuno dei reati verrà analizzato e sottoposto ad una specifica procedura con l'obiettivo di limitarne il rischio. Nelle procedure saranno indicate le modalità di utilizzo delle risorse finanziarie specifiche per ciascuna fattispecie.

Nel più ampio Sistema di Gestione della Compliance, l'agenzia si avvale della collaborazione di un Compliance Officer e di un Compliance Auditor, i cui compiti e responsabilità verranno specificati nella PARTE SPECIALE del presente documento, al punto 5 del Sistema di Gestione della Compliance allegato.

### **4. Prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;**

Ai sensi dell'artt. 6, comma 4 del D. Lgs. 231/2001 che dispone:

"Negli enti di piccole dimensioni i compiti indicati nella lettera b) del comma 1 (Compiti di vigilanza), possono essere svolti direttamente dall'organo dirigente."

è lo stesso Agente ad avere il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli e di curare il loro aggiornamento.

## **5. Introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel modello.**

Ai sensi degli artt. 6, comma 2, lettera e) e 7, comma 4, lett. b) del D. Lgs. 231/2001 è prevista la predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio in caso di violazione delle disposizioni del MOG.

La tipologia e l'entità delle sanzioni applicate in ciascun caso di violazione rilevato saranno proporzionate alla gravità delle infrazioni e, comunque, definite in base ai seguenti criteri generali:

- valutazione soggettiva della condotta a seconda del dolo o della colpa;
- rilevanza degli obblighi violati;
- eventuale condivisione della responsabilità con altri soggetti che abbiano concorso nel determinare il reato;
- presenza di circostanze aggravanti o attenuanti con particolare riguardo alla professionalità, alle precedenti prestazioni lavorative, ai precedenti disciplinari, alle circostanze in cui è stato commesso il fatto.

L'eventuale irrogazione della sanzione disciplinare, prescindendo dall'instaurazione del procedimento e/o dall'esito del giudizio penale, dovrà essere per quanto possibile, ispirata ai principi di tempestività, immediatezza ed equità.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, lett. b) e 7 del D. Lgs. 231/2001, le sanzioni previste dai Contratti Collettivi Nazionali ed Integrativi di Lavoro, dal Regolamento Aziendale di Disciplina nonché dalla legge, potranno essere applicate, a seconda della gravità, nei confronti del personale dell'agenzia, che ponga in essere illeciti disciplinari derivanti da:

- mancato rispetto delle disposizioni previste dal Modello;
- mancata o non veritiera evidenza dell'attività svolta relativamente alle modalità di documentazione, di conservazione e controllo degli atti previsti dalle procedure e normative aziendali e dai protocolli;

La violazione delle disposizioni del Modello potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine all'eventuale risarcimento del danno, nel rispetto, in particolare, degli artt. 2104, 2106 e 2118 del codice civile, dell'art. 7 della Legge n. 300/1970 ("Statuto dei Lavoratori"), della Legge n. 604/1966 e successive modifiche e integrazioni sui licenziamenti individuali nonché dei contratti collettivi di lavoro, sino all'applicabilità dell'art. 2119 del codice civile, che dispone la possibilità di licenziamento per giusta causa.

Saranno applicate le sanzioni previste dai Regolamenti Aziendali di Disciplina vigenti e l'adozione delle stesse dovrà avvenire nel rispetto delle procedure previste dallo Statuto dei Lavoratori nonché dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro ed eventuali Contratti Integrativi vigenti.

Agenzia di assicurazioni

# INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

indirizzo  
VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)

Manuale del

## **Sistema di Gestione della Compliance**

adottato ai sensi del:

del Regolamento IVASS 40/18 in materia di:  
***Sistemi di controllo interni***

del Documento di consultazione 05/19 in materia di  
***Sistema di Segnalazione delle Violazioni***

degli artt. 26 comma 1 e 4 del Regolamento IVASS 44/2019 in materia di  
***Prevenzione del riciclaggio  
e contrasto al finanziamento del terrorismo***

in accordo alla norma

**ISO 19600 - Sistema di Gestione della Compliance - Linee Guida**

Sezione documento composto da 20 pagine

MSGC Rev 1 del 07.04.2021	Steso e verificato da: Consulente Compliance ing. Francesco Netti 	Approvato da: Organo amministrativo
<b>© Riproduzione riservata</b>		



## **0 Introduzione**

### **0.1 STRUTTURA AGENZIALE**

Denominazione: INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

Sede Legale: VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 CO (COMO)

Partita Iva

L'Agenzia svolge attività di intermediazione assicurativa per le imprese di assicurazioni mandanti indicate sul RUI.

La struttura organizzativa/operativa (rete agenziale) risulta composta da:

- agenti / responsabili dell'attività di distribuzione
- personale dipendente, operante all'interno dei locali e operanti anche al di fuori iscritti in sezione E
- collaboratori iscritti in Sezione E,
- altri collaboratori.

### **0.2 SISTEMA DI GESTIONE - ANTIRICICLAGGIO**

Il D.Lgs. 231/2007 e il Regolamento IVASS n. 44/2019 concernente disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni, volti a prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, impongono l'adozione di un sistema di controllo interno e di una serie di procedure operative per gli intermediari finalizzati al corretto adempimento degli obblighi di antiriciclaggio.

L'Agenzia ha implementato, in funzione delle specifiche attività svolte, un insieme di regole operative, un sistema di controlli interni e un assetto organizzativo finalizzato a garantire che sia definito, implementato e mantenuto un adeguato sistema di gestione volto a minimizzare il rischio di commissione del reato e il rischio di non conformità alle normative applicabili.

Gli elementi fondamentali sviluppati nella definizione del manuale possono essere così brevemente riassunti:

- 1- individuazione delle aree di attività a rischio, ovvero delle attività aziendali sensibili nel cui ambito potrebbe configurarsi l'ipotesi di reato / rischio di non compliance da sottoporre ad analisi e monitoraggio;
- 2- gestione di processi operativi in grado di garantire:
  - una chiara e formalizzata assegnazione di poteri e responsabilità, con espressa indicazione dei limiti di esercizio e in coerenza con le mansioni attribuite e le posizioni ricoperte nell'ambito della struttura organizzativa
  - corrette modalità di svolgimento delle attività medesime;
  - la tracciabilità degli atti, delle operazioni attraverso adeguati supporti documentali o informatici;
  - l'esistenza e la tracciabilità delle attività di controllo

Il sistema di gestione ai fini della prevenzione del riciclaggio è quindi stato integrato nel Sistema di Gestione della Compliance agenziale.

### **0.3 SISTEMA DI GESTIONE - SEGNALAZIONE VIOLAZIONI**

Il Documento di Consultazione 05/19 recante disposizioni in materia di segnalazione delle violazioni richiede l'adozione di presidi di natura procedurale ed organizzativa che gli intermediari devono adottare per consentire al proprio personale di segnalare atti o fatti che possono costituire violazione delle norme che regolano l'attività svolta.

L'agenzia ha quindi integrato il Sistema di segnalazione delle violazioni nel Sistema di Gestione della Compliance agenziale.

### **0.4 SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE - DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA**

Al fine di attuare in modo organizzato quanto previsto dal Regolamento IVASS 40/18 e in previsione di un Regolamento IVASS in materia di Sistema di Gestione della Compliance in conformità alle normative in materia di distribuzione assicurativa, l'agenzia ha integrato nel proprio Sistema di Gestione della Compliance quanto richiesto dalle normative in materia di distribuzione assicurativa.

## 0.5 SISTEMA DI GESTIONE DELLA COMPLIANCE - ISO 19600

Al fine di attuare un Sistema di Gestione della Compliance riconosciuto, il Sistema di Gestione della Compliance è stato elaborato in conformità alle linee guida definite dalla normativa internazionale:

ISO 19600 - Sistema di Gestione della Compliance. - edizione 2016

## 0.6 INTEGRAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE

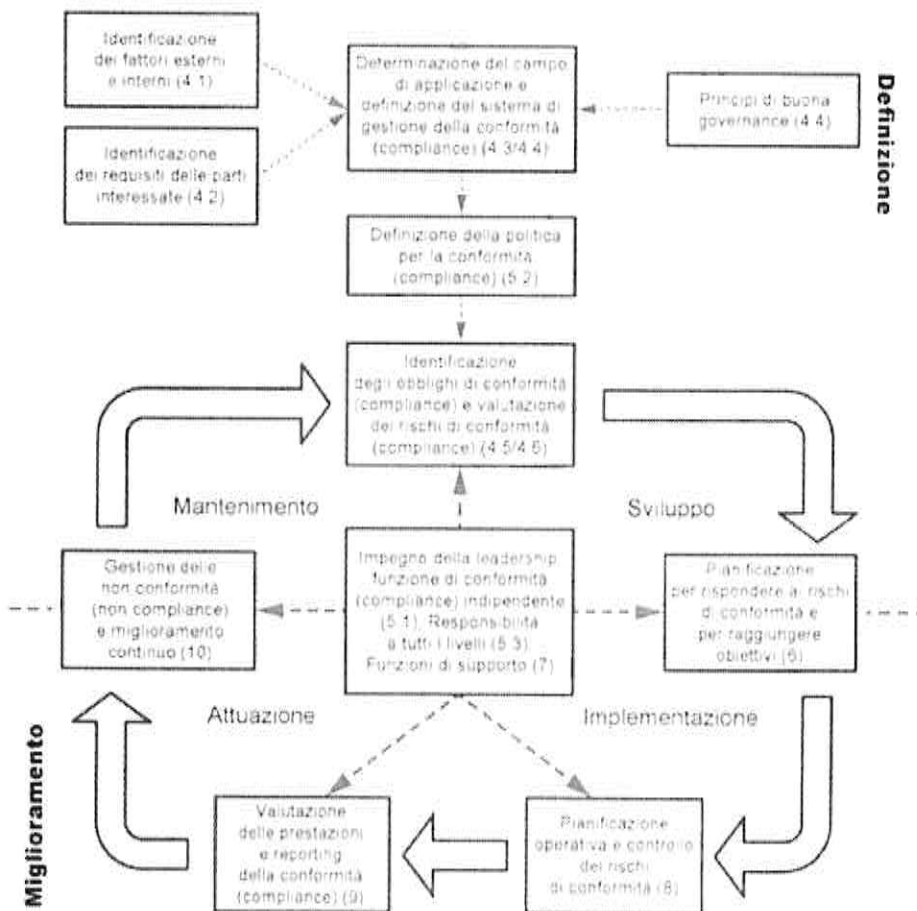
Ad oggi, il presente Sistema di Gestione della Compliance non comprende nella sua interezza i requisiti previsti in materia di:

- Tutela dei dati personali, in accordo al Regolamento GDPR UE 2016/679
- Tutela della Salute e Sicurezza sul lavoro, in accordo al D.Lgs. 81/08

Alcuni processi però, ove si sia ritenuto necessario regolamentarli nella sua completezza, possono comprendere alcuni adempimenti previsti da tali norme.

## 0.7 PRINCIPIO DEL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Come tutti i sistemi di gestione, anche quello adottato dall'agenzia si basa sul principio del miglioramento continuo, schematizzato come di seguito:



# 1 Scopo e campo di applicazione

Il presente manuale ha lo scopo di stabilire, sviluppare, attuare, mantenere e migliorare un Sistema di Gestione della Compliance (da ora in poi per brevità indicato SGC) efficace e reattivo nell'ambito dell'agenzia. Tale SGC si applica a tutti i processi presenti e identificati dell'agenzia.

## Con riferimento al SGC - antiriciclaggio:

Scopo del presente Manuale è la descrizione del Sistema di controllo interno e gestione del rischio applicato dall'Agenzia nell'ambito dell'attività di distribuzione assicurativa e predisposto al fine di limitare e prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

A tal fine, l'Agenzia, risulta avere i seguenti requisiti dimensionali e organizzativi individuati dalle disposizioni sulle procedure di mitigazione del rischio previsto dal Documento di Consultazione 04/19:

Portafoglio ramo vita: inferiore a 15 milioni di Euro

Numero di collaboratori: inferiore a 100

In conformità al Documento di consultazione IVASS 04/19, l'agenzia non è tenuta ad adottare i relativi adempimenti; di conseguenza, non si è proceduto a nominare il responsabile della funzione antiriciclaggio e il responsabile della funzione di revisione interna.

L'agenzia si è quindi dotata di presidi, controlli e procedure descritte nel presente manuale e previsti dal D. Lgs 231/2007 e, in particolare, indicati agli art. 26 comma I e art. 4 comma IV del Regolamento IVASS 44/2019:

- adeguata verifica della clientela con la quale si instaura rapporti o si effettuano operazioni;
- registrazione dei rapporti e delle operazioni, conservazione dei relativi documenti di supporto;
- segnalazione delle operazioni sospette;
- adozione di procedure di controlli interni e determinazioni di funzioni e responsabilità;
- adozione di procedure interne di gestione dell'attività di distribuzione assicurativa, limitatamente al ramo vita.

## Con riferimento al SGC - segnalazione violazioni:

L'agenzia risulta avere i seguenti requisiti dimensionali:

Il presente manuale comprende quindi le azioni da adottare al fine di gestire correttamente le segnalazioni delle violazioni.

## Con riferimento al SGC - distribuzione assicurativa:

Scopo del presente Manuale è descrivere il SGC adottato per garantire il rispetto delle normative in materia di distribuzione assicurativa. Si applica a tutti i processi agenziali.

## 2 Riferimenti normativi

### 2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI DEL SISTEMA DI GESTIONE COMPLIANCE

Per l'implementazione del SGC e la redazione del Manuale nonché di tutta la documentazione prescrittiva, sono state seguite le prescrizioni contenute nelle seguenti norme:

norma	anno	descrizione
UNI ISO 19600	2016	Sistemi di gestione della conformità (compliance) - Linee guida

### 2.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORME DI SETTORE

Per l'implementazione del SGC e la redazione del Manuale nonché di tutta la documentazione prescrittiva relativa alla gestione del rischio di riciclaggio, sono state seguite le prescrizioni contenute nei seguenti riferimenti legislativi:

RIFerimento	anno	descrizione
D. Lgs. 231	2007	Prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo
Regolamento IVASS n. 40	2018	Distribuzione assicurativa
Regolamento IVASS n. 44	2019	Disposizioni attuative volte a prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo in materia di organizzazione, procedure, controlli interni ed adeguata verifica della clientela, si sensi del D. Lgs 231/2007
Documento di Consultazione IVASS 05	2019	Segnalazione violazioni

### **3 Termini e definizioni**

**Sistema di gestione:**

Insieme di elementi correlati o interagenti dell'agenzia finalizzato a stabilire politiche, obiettivi e processi per conseguire tali obiettivi.

Gli elementi del sistema di gestione comprendono tra l'altro la struttura dell'organizzazione, i ruoli e le responsabilità e i sistemi di controlli.

**Compliance:**

Rispetto di tutti gli obblighi di compliance dell'organizzazione.

**SGC:**

Sistema di Gestione della Compliance.

**Non-compliance:**

Mancato soddisfacimento di un obbligo di compliance.

**Processo:**

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano input in output.

**Conformità:**

Soddisfacimento di un requisito.

**Non conformità:**

Mancato soddisfacimento di un requisito del sistema di gestione.

**Correzione:**

Azione per eliminare una non conformità

## 4 Contesto dell'organizzazione

### 4.1 COMPRENDERE L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO

#### FATTORI ESTERNI:

L'agenzia di assicurazione svolge attività di intermediazione assicurativa per conto delle imprese di assicurazione mandanti, operando sulla sede principale e su sedi secondarie. Il settore assicurativo è regolamentato dall'Istituto di Vigilanza delle Assicurazioni Private, **IVASS**, che esercita attività di controllo e verifica. L'IVASS emette provvedimenti e regolamenti che devono essere recepiti e rispettati da tutti gli intermediari assicurativi.

Le imprese mandanti possono emettere procedure /istruzioni che recepiscono le indicazioni dell'IVASS, le quali devono essere rispettate dalle agenzie di assicurazione.

L'agenzia deve inoltre rispettare ulteriori requisiti normativi in materia di attività imprenditoriale, quali tutela dei dati personali e tutela dalla salute dei lavoratori.

#### FATTORI INTERNI:

La gestione di un'agenzia di assicurazione è svolta da un Responsabile dell'attività, che si avvale di dipendenti e di collaboratori esterni, per l'attività di distribuzione assicurativa, mentre l'amministratore della società ha il compito di garantire il corretto funzionamento dell'attività d'impresa.

Il seguente schema identifica vantaggi/opportunità e rischi/pericoli derivanti dai fattori esterni ed interni.

Analisi SWOT sul contesto interno ed esterno	
<b>CONTESTO INTERNO</b>	
<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
<p><b>- Professionalità</b> Diploma /Laurea e competenze specialistiche nel settore assicurativo</p> <p><b>- Adeguati controlli interni</b> L'Agenzia ha costituito una funzione di internal controller e nell'ambito di essa la specifica Funzione antiriciclaggio attribuendo funzioni di controllo in materia di rischio di riciclaggio e garantendo, quindi, trasparenza nell'attività assicurativa e conformità alla normativa di settore.</p> <p><b>- Adeguata verifica della clientela e valutazione del rischio</b> Completezza della documentazione relativa al cliente e conservazione dei documenti e informazioni relativi al cliente nel rispetto della normativa in materia di riciclaggio e delle disposizioni emesse dall'IVASS in materia; si procede alla valutazione del profilo del cliente al fine di effettuare un'adeguata valutazione del rischio di riciclaggio.</p>	<p><b>- Gestione incasso premi</b> Particolare attenzione richiede la gestione incasso dei premi che delegata a dipendenti e collaboratori può essere soggetta ad ammanchi per condotte scorrette da parte dei soggetti incaricati.</p> <p><b>- Coinvolgimento in attività illecite /reati</b> I dipendenti e collaboratori che non rispettano le procedure operative interne previste possono incorrere nella commissione del reato di riciclaggio; per cui è opportuno controllare e garantire adeguata formazione del personale incaricato</p> <p><b>- Violazione norme in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo</b> Particolare attenzione da parte degli organi di controllo interni per evitare che l'attività assicurativa venga utilizzata per finalità di riciclaggio ( limitatamente alla produzione ramo vita).</p>
<b>CONTESTO ESTERNO</b>	
<b>Opportunità</b>	<b>Minacce</b>
<p>- Settore disciplinato in maniera puntuale da leggi e regolamenti.</p>	<p>- Difficoltà nell'individuare correttamente le leggi e i regolamenti da applicare e come applicarli</p> <p>- Molteplicità organismi di controllo e adempimenti rischiano di non far comprendere le priorità di azione</p> <p>- Rischio che vengano fornite dal cliente informazioni false in ordine all'operazione richiesta.</p>

## 4.2 COMPRENDERE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Nella seguente tabella sono identificate le parti interessate rilevanti per il SGC, i loro requisiti e l'organismo di vigilanza competente.

Parte Interessata	Requisito interessato	Organismo di Controllo
Contraente	Tutela del Contraente - persona che sottoscrive una polizza assicurativa	IVASS
	Tutela del trattamento dati personali	Garante Privacy
Collettività	Mercato assicurativo gestito correttamente, secondo sani principi	IVASS
	Tutela della trasparenza delle operazioni finanziarie / prevenzione del riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo	IVASS / Banca d'Italia
Impresa	Tutela degli interessi economici e comportamentali	Impresa

Risultano ulteriori parti interessate:

Parte Interessata	Requisito interessato	Organismo di Controllo
Dipendenti	Tutela della Salute e della Sicurezza sul lavoro	Ispettorato del Lavoro
	Tutela del trattamento dati personali	Garante Privacy

che però non sono rilevanti per il SGC definito, ma se ne introducono alcuni requisiti in alcuni processi al fine di garantire un controllo del processo più completo.

## 4.3 CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGC

Il presente SGC si applica a tutti i processi dell'agenzia e a tutto il personale dipendente ed esterno, nella sede principale e in tutte le sedi secondarie/unità locali identificate alla camera di commercio.

## 4.4 SGC E PRINCIPI DI BUONA GOVERNANCE

Al fine di garantire il rispetto dei principi di buona governance, le funzioni dei sistemi di controllo interni (tra le quali funzione compliance e antiriciclaggio):

- hanno accesso diretto all'organo amministrativo;
- posseggono il requisito di indipendenza;
- hanno autorità appropriata e risorse adeguate allocate.

Il SGC rispecchia i valori, gli obiettivi, la strategia ed i rischi di compliance dell'agenzia.

## 4.5 OBBLIGHI DI COMPLIANCE

### Identificazione degli obblighi di compliance

Gli obblighi di conformità primaria sono riassunti nella seguente tabella:

*Requisiti di conformità:*

Riferimento	anno	descrizione
Regolamento IVASS n. 40	2018	Distribuzione Assicurativa
Regolamento IVASS n. 44	2019	Prevenzione riciclaggio e finanziamento terrorismo
Reg. UE GDPR 2016/679	2016	Tutela dati personali
D.Lgs. 81/08	2008	Tutela salute e sicurezza sul lavoro

L'elenco completo dei regolamenti che costituiscono obbligo di compliance è indicato nell'allegato:

#### P4.5ALL1 Elenco normative di riferimento

per ogni regolamento applicabile, viene indicata la procedura che regola il processo coinvolto, nonché la fonte da cui verificare aggiornamenti.

*Impegni di compliance:*

- Mandato agenziale

Tutti gli obblighi di conformità identificati sono documentati e sono presi in considerazione nella definizione, sviluppo, attuazione, valutazione, mantenimento e miglioramento del SGC.

Le imprese mandanti emettono inoltre circolari contenenti procedure interne vincolanti, elencate nel documento:

#### P4.5ALL2 Elenco circolari delle imprese mandanti

### Mantenimento degli obblighi di compliance

Per poter restare aggiornati in merito alle continue innovazioni nelle materie sopracitate, l'agenzia dispone delle seguenti soluzioni interne ed esterne

- Comunicazione da parte di:
  - o Consulenti esterni (Commercialisti, consulenti della compliance...)
  - o Imprese mandanti
  - o Associazioni di categoria (Gruppi agenti, associazioni sindacali)
  - o Accesso a siti internet specializzati (IVASS, Garante privacy)
- Partecipazione a corsi di formazione di settore tenuti da privati o imprese di assicurazione

In seguito a cambiamento/aggiornamento/modifica di un regolamento o di una circolare operativa dell'impresa mandante, viene elaborato un documento da parte della funzione Compliance (o da parte del consulente incaricato):

#### P4.5ALL3 Riesame normativo

al fine di:

- valutare l'impatto delle modifiche identificate
- identificare ed attuare eventuali modifiche nella gestione degli obblighi di compliance.

L'organizzazione identifica quindi in maniera sistematica i propri obblighi di conformità e la loro implicazione su ogni singolo processo, mantenendo e migliorando il proprio sistema di gestione compliance alla luce di eventuali successive modifiche legislative che possano incidere sui propri obblighi di conformità.

## 4.6 IDENTIFICAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE DEI RISCHI DI COMPLIANCE

I processi agenziali sono schematizzati nel seguente modo:

All'interno del documento

### VRC - Valutazione rischio compliance

per ogni processo aziendale sono identificati e valutati i propri rischi di compliance.

Tale valutazione costituisce la base per l'attuazione del SGC e per l'allocazione pianificata di risorse e processi appropriati e adeguati a gestire i rischi di compliance identificati.

La valutazione del rischio compliance avviene:

- Prendendo in considerazione *cause e fonti* della non-compliance e la *gravità* (G) delle loro *conseguenze*
- Prendendo in considerazione la *probabilità* (P) che si possano verificare le non-compliance, anche sulla base dei sistemi di controllo adottati
- Calcolando il rischio come:

$$\text{Rischio (R)} = \text{Gravità (G)} * \text{X Probabilità (P)}$$

Tale livello di rischio di non-compliance viene valutato se accettabile o meno, nel qual caso si adottano azioni volte a ridurre il rischio, agendo ad esempio sull'attuazione o estensione dei controlli interni.

Mappatura delle analisi dei rischi effettuate:

Sicurezza sul lavoro:	Documento di Valutazione dei Rischi
Privacy:	DPIA (all'interno del documento Registro dei Trattamenti)
Compliance:	Analisi dei rischi compliance comprende, in particolare: Analisi rischio POG Analisi rischio conflitto di interesse
Antiriciclaggio:	Autovalutazione rischi di riciclaggio

### **Probabilità P**

Per quanto riguarda la probabilità di accadimento si definisce una scala delle Probabilità, riferendosi ad una correlazione più o meno diretta tra la carenza riscontrata e la probabilità che si verifichi l'evento indesiderato, tenendo conto della frequenza e della durata delle operazioni / lavorazioni che potrebbero comportare rischi di non-compliance.

Di seguito è riportata la Scala delle Probabilità:

LIVELLO	CRITERI
(1) Non probabile	Non sono noti episodi già verificatisi. L'anomalia da eliminare potrebbe provocare un danno solo in concomitanza con eventi poco probabili ed indipendenti.
(2) Possibile	L'anomalia da eliminare potrebbe provocare un danno solo in circostanze sfortunate di eventi. Sono noti solo rarissimi episodi già verificatisi.
(3) Probabile	L'anomalia da eliminare potrebbe provocare un danno anche se in modo non automatico e/o diretto. E' noto qualche episodio in cui all'anomalia ha fatto seguito il verificarsi di un danno.
(4) Altamente probabile	Esiste una correlazione diretta tra l'anomalia da eliminare ed il verificarsi del danno ipotizzato. Si sono già verificati danni conseguenti all'anomalia evidenziata nella struttura in esame o in altre simili ovvero in situazioni operative simili.

### **Gravità (G)**

La gravità del danno può essere espressa in funzione del numero dei soggetti coinvolti in quel tipo di rischio e del



livello di danno ad essi provocato.

La scala di gravità del danno fa riferimento alla reversibilità, o meno, del danno stesso, distinguendo tra infortunio ed esposizione acuta o cronica.

Il livello della gravità G può essere, pertanto, definito mediante la tabella seguente:

Livello	Criterio
(1) Lieve	Nessun Impatto finanziario sull'organizzazione. Nessun impatto sulla strategia o sulle attività operative dell'organizzazione Nessuna preoccupazione degli stakeholder. Richiami verbali.
(2) Modesto	Impatto finanziario sull'organizzazione probabilmente inferiore a €y Modesto impatto sulla strategia o sulle attività operative dell'organizzazione Modesta preoccupazione degli stakeholder. Sanzioni amministrative lievi.
(3) Significativo	Impatto finanziario sull'organizzazione probabilmente compreso fra €x e €y Discreto impatto sulla strategia o sulle attività operative dell'organizzazione Discreta preoccupazione degli stakeholder Sanzioni amministrative elevate
(4) Grave	Impatto finanziario sull'organizzazione probabilmente superiore a €x. Notevole impatto sulla strategia o sulle attività operative dell'organizzazione. Notevole preoccupazione degli stakeholder. Radiazione dal RUI.

Combinando le due scale in una matrice si ottiene la **Matrice dei Rischi**, nella quale ad ogni casella corrisponde una determinata combinazione di probabilità/entità dei danni.

Di seguito è riportata la matrice che scaturisce dalle suddette scale:

		Gravità			
		Lieve	Modesto	Significativo	Grave
Probabilità	Non probabile	1	2	3	4
	Possibile	2	4	6	8
	Probabile	3	6	9	12
	Altamente probabile	4	8	12	16

Determinato il livello di accettabilità e le conseguenti misure di prevenzione e protezione da adottare, si dovranno stabilire le priorità di intervento per tutti quei rischi che ricadono nell'area di inaccettabilità.

In linea di massima si potranno adottare i seguenti criteri:

Classe di rischio	Priorità di intervento
Elevato (12 = R = 16)	Azioni correttive immediate. L'intervento previsto è da realizzare con tempestività nei tempi tecnici strettamente necessari non appena approvato il budget degli investimenti in cui andrà previsto l'onere dell'intervento stesso.
Notevole (6 = R = 9)	Azioni correttive da programmare con urgenza. L'intervento previsto è da realizzare in tempi relativamente brevi anche successivamente a quelli stimati con priorità alta.
Accettabile (3 = R = 4)	Azioni correttive da programmare a medio termine. Intervento da inserire in un programma di interventi a medio termine ma da realizzare anche in tempi più ristretti qualora sia possibile attuarlo unitamente ad altri interventi più urgenti.
Basso (1 = R = 2)	Azioni migliorative da valutare in fase di programmazione.

## **5. LEADERSHIP**

### **5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO**

L'Alta Direzione è impegnata in prima persona nella corretta implementazione del SGC, garantendo che gli obblighi di conformità attribuiti all'organizzazione nell'ambito dello svolgimento dell'attività di intermediazione assicurativa siano appropriati alla dimensione, complessità, struttura e funzioni della stessa organizzazione.

Gli Organi aziendali e in particolare l'Alta Direzione, nell'esercizio dei propri poteri, dimostra impegno nell'attuazione, nel mantenimento e miglioramento del SGC:

- definendo e sostenendo i valori fondamentali dell'agenzia, in particolare strategie coerenti con i principi e le regole antiriciclaggio;
- approvando la politica aziendale che indichi le scelte rilevanti in materia di assetti organizzativi, procedure e controlli interni;
- assicurando la disponibilità, allocazione e assegnazione delle risorse necessarie al SGC;
- ponendo in essere misure organizzative e operative, ivi compresa l'istituzione della funzione antiriciclaggio, atte ad evitare il rischio di coinvolgimento in episodi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo;
- promuovendo la diffusione in azienda di un'adeguata conoscenza della normativa e delle conseguenze in termini di danni patrimoniali e reputazionali derivanti dalla violazione di disposizioni emanate in materia;
- promuovendo il miglioramento continuo e l'adozione di eventuali azioni correttive ove necessario.

### **5.2 POLITICA PER LA COMPLIANCE**

L'Alta Direzione ha definito, approvato e diffuso la propria politica aziendale, definendo i principi generali e l'impegno all'azione dell'agenzia nei confronti del conseguimento della compliance, tramite il documento:

*PA Politica Aziendale*

Gli obblighi primari sono invece definiti nel documento:

*REG Regolamento aziendale*

che viene comunicato a tutti gli addetti dell'agenzia.

### **5.3 RUOLI, RESPONSABILITA' ED AUTORITA'**

I ruoli agenziali possono essere raggruppati in tre aree:

- Componenti di Direzione
  - Organo amministrativo
  - Alta Direzione
  - Organo di Controllo
- Componenti del Sistema di Controllo
  - Funzione antiriciclaggio
  - Funzione compliance
  - Funzione segnalazione violazioni
  - Funzione Servizio Prevenzione e Protezione
  - Funzione Privacy
  - Funzione di revisione interna
- Componenti operativi
  - Delegato assicurativo
  - Addetti all'attività di intermediazione
  - Addetto alla gestione sinistri
- Componenti di supporto
  - Addetto alla gestione e controllo rete

L'Alta Direzione ha definito i ruoli applicabili all'agenzia nel documento:

ORG Organigramma Aziendale

I ruoli identificati e assegnati specifici dell'agenzia, nonché le responsabilità e le autorità assegnate ad ognuno sono definite nel documento:

MAN Mansionario

I componenti del Sistema di Controllo:

- Assicurano che il SGC sia coerente con le norme e i regolamenti di riferimento;
- Riferiscono ai componenti di direzione sulle prestazioni del SGC.

e sono dotati dei requisiti di indipendenza, professionalità e assenza di conflitti di interesse.

L'organigramma è comunicato a tutta la struttura agenziale tramite specifiche comunicazioni e affissione in bacheca aziendale.

Le responsabilità e le autorità assegnate sono definite e approvate dall'Organo Amministrativo tramite specifico verbale di assemblea ove previsto dai patti sociali e accettate dalla persona incaricata tramite specifico documento

LI Lettera di incarico

I componenti del Sistema di Controllo sono sottoposti per approvazione all'Organo di Controllo tramite specifico verbale.

Le Responsabilità e autorità di ognuno sono comprese a tutti i livelli mediante informazione in specifico corso di formazione.

## **6 Pianificazione**

### **Azioni per affrontare i rischi di compliance**

Sulla base dell'analisi dei rischi, sono individuati quelli che necessitano di essere affrontati per:

- Assicurare che il SGC possa conseguire l'esito previsto,
- Prevenire, rilevare e ridurre gli effetti indesiderati,
- Conseguire il miglioramento continuo.

Nel documento:

VRC Valutazione Rischio Compliance

sono pianificati:

- azioni per affrontare i rischi di conformità identificati come critici e
- Le modalità per integrare e attuare le azioni nei processi del proprio SGC e per valutare l'efficacia di tali azioni.

Le azioni determinano cosa sarà fatto, quali risorse saranno richieste, chi ne sarà il responsabile, quando sarà completato, come saranno valutati i risultati, per esempio, ai sensi e degli esiti degli indicatori di prestazione.

Le azioni pianificate sono opportunamente documentate.

### **Obiettivi per la compliance e pianificazione per il loro raggiungimento**

Al fine di valutare l'andamento delle prestazioni, sono opportunamente stabiliti per i processi identificati degli *indicatori misurabili* relativi alle funzioni e ai livelli pertinenti. Tali indicatori sono periodicamente monitorati, al fine di valutarne l'andamento. L'andamento degli indicatori è periodicamente comunicato ai responsabili di funzione mediante reportistica, tramite riunioni interne specifiche o comunicazioni via posta elettronica.

Nel documento:

P6.2ALL2 Piano di Miglioramento Aziendale

sono definiti gli *obiettivi* per il SGC, coerenti con la politica aziendale e tenendo in considerazione i requisiti applicabili.

## **7 Supporto**

### **7.1 GESTIONE ADDETTI ALL'ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE**

L'agenzia provvede a determinare e fornire le risorse necessarie per l'istituzione, lo sviluppo, l'attuazione, la valutazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione e controllo appropriato alla propria dimensione, complessità, struttura e funzione.

Il Delegato Assicurativo è responsabile dell'effettiva predisposizione ed attuazione delle risorse necessarie, affinché siano efficacemente utilizzate e soddisfino gli obiettivi di compliance prefissati.

La procedura

#### *PRO 7.1 Gestione e controllo rete*

contiene istruzioni in ordine alla gestione del personale sia con riguardo agli obblighi di formazione sia con riguardo agli adempimenti nei confronti della clientela nel rispetto della normativa antiriciclaggio.

### **7.2 COMPETENZA E FORMAZIONE**

L'agenzia determina le competenze necessarie dei dipendenti che lavorano sotto il suo controllo e che influenzano le prestazioni relative al sistema di gestione delle conformità. A tal fine assicura che i dipendenti abbiano una istruzione adeguata e siano adeguatamente formati sugli obblighi e sulle connesse responsabilità previste, in particolare, dalla normativa in materia di distribuzione assicurativa e dalla normativa antiriciclaggio, con particolare riferimento al personale che è più a diretto contatto con la clientela, tenendo conto dell'evoluzione normativa e delle procedure interne.

Ove necessario, si provvede ad effettuare una formazione iniziale inerente a quelle che sono le procedure ed i controlli adottati durante i processi. Tale formazione verrà tenuta quale informazione documentata tramite la compilazione del relativo registro corsi.

L'obiettivo di un programma di formazione è quello di assicurare che tutti i dipendenti siano competenti ad eseguire le loro funzioni e siano in grado, ove necessario, di comunicare eventuali rischi di conformità precedentemente non identificati o per i quali siano necessarie azioni correttive.

### **7.3 CONSAPEVOLEZZA**

I dipendenti dell'agenzia sono consapevoli dei presidi da adottare al fine di una efficiente gestione del rischio di riciclaggio, del proprio ruolo e contributo dell'efficacia del sistema di controlli e gestione della conformità, compresi le implicazioni derivanti dal mancato rispetto delle istruzioni e direttive interne.

Sono incoraggiati comportamenti che supportano la conformità e non sono tollerati comportamenti che, al contrario, ne compromettano l'attuazione e l'efficacia.

### **7.4 COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA**

Al fine di incoraggiare la comprensione e l'accettazione degli obblighi previsti nell'ambito del sistema di controlli interni e di gestione del rischio di riciclaggio, sono stabiliti i seguenti metodi:

All'*interno* dell'agenzia (a dipendenti e collaboratori)

- partecipazione a specifici corsi di formazione,
- inserimento politica e regolamento aziendale nel fascicolo addetto e appeso nella bacheca aziendale.

All'*esterno* dell'agenzia:

- comunicazione alle compagnie mandanti della Politica della Compliance e dei sistemi di controllo adottati, anche in coerenza con i requisiti POG,
- diffusione su sito internet e su e-mail istituzionale.

Ad oggi, non sono previste specifiche comunicazioni all'IVASS e alle imprese mandanti sul SGC adottato.

## 7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

### 7.5.1 REQUISITI GENERALI

Le informazioni documentate presenti nel SGC che sono state ritenute necessarie per l'efficacia del SGC sono, oltre a quelle indicate nel presente manuale, le seguenti:

PRO 7.1	Gestione amministrativa agenzia	<u>Q</u>
PRO 7.2	Gestione e controllo rete	<u>Q</u>
PRO 8.2	Promozione e trasparenza	<u>Q</u>
PRO 8.5	Governo e controllo del prodotto	<u>Q</u>
PRO 10.2	Reclami e violazioni	<u>Q</u>

### 7.5.2 CREAZIONE E AGGIORNAMENTO

*Manuale e Procedure operative:*

Tutti i documenti sono stesi e verificati dal referente compliance, in collaborazione con il consulente compliance e il responsabile del processo e approvate dal delegato assicurativo.

Ogni documento deve essere identificato con Codice, Descrizione e Revisione.

*Documenti di registrazione:*

sono creati dal referente compliance, con il supporto del consulente compliance.

### 7.5.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI

L'agenzia emette manuali, procedure, istruzioni operative che danno evidenza del SGC attuato.

Identificazione

I documenti sono identificati da un codice (collegato alla sezione della norma ISO19600) e da una revisione.

I documenti sono in lingua italiana.

Riesame ed approvazione

I documenti sono stesi e verificati in merito all'idoneità e all'adeguatezza dal Referente Compliance ed approvati dal delegato assicurativo, evidenziato sul documento nella prima pagina.

Ove possibile, viene preferita la sottoscrizione e conservazione documentale in formato digitale.

Distribuzione e conservazione

I documenti sono distribuiti in formato pdf e archiviati digitalmente presso l'archivio cloud agenziale, diviso in sezioni per livelli di autorizzazione.

Ove possibile, viene privilegiata la conservazione su gestionale CRM messo a disposizione dal consulente compliance, accessibile tramite customer portal.

Il Regolamento Aziendale prevede che le informazioni documentate sono di proprietà aziendale e che ne è consentito l'uso solo per fini aziendali, garantendo anche la tutela della proprietà intellettuale di eventuali consulenti che hanno apportato valore professionale.

#### **Ruolo delle terze parti nella creazione e nel controllo delle informazioni documentate**

Qualora le informazioni documentate fossero create da terze parti, il documento ne deve riportare l'identificazione; è comunque responsabilità del titolare della funzione compliance garantirne il controllo.

#### **Informazioni documentate coperte da segreto professionale**

L'accesso alle informazioni documentate soggette a segreto professionale, in particolare le consulenze legali, richiede un permesso in forma scritta da parte dell'organo amministrativo, sia per la visione che per la modifica.

Modifica

Eventuali modifiche ai documenti comportano cambio revisione.

Il documento superato viene cancellato dall'area cloud o dal customer portal.

Le modifiche al documento sono evidenziate con una linea laterale o il segno @ in caso di revisione dell'intero paragrafo.

In caso di smarrimento delle informazioni documentate, deve essere informato immediatamente il titolare della funzione compliance per le opportune azioni del caso, in funzione della tipologia del documento e delle informazioni ivi contenute.

#### **7.5.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

Di ogni attività rilevante ai fini della compliance vengono registrate le informazioni atte a fornire un'adeguata evidenza che l'attività è stata completata e che il risultato è stato controllato ed ispezionato in conformità ai requisiti applicabili per fornire evidenza dell'efficace funzionamento del SGC, elencate nel documento:

##### *P7.5ALL2 Elenco documenti di registrazione*

In particolare:

- la documentazione viene sviluppata in forma leggibile, identificabile, facilmente reperibile e coerente con le esigenze a fronte delle quali viene redatta;
- sono state preparati prestampati e moduli standardizzati per la registrazione delle informazioni in maniera uniforme e per consentirne un'agevole lettura, analisi e confrontabilità;
- la documentazione contiene tutte le informazioni atte ad un'analisi critica delle attività registrate per consentire, all'occorrenza, la loro ripetizione nelle stesse forme e modalità.
- la documentazione riporta sempre tutte le indicazioni occorrenti per consentire una precisa correlabilità all'attività/prodotto al quale si riferisce.
- la catalogazione della documentazione viene effettuata da parte del responsabile dell'archiviazione per data di emissione o per numero progressivo, a seconda della tipologia del documento di registrazione.

#### **7.6 GESTIONE AMMINISTRATIVA D'AGENZIA**

Al fine di tenere sotto controllo gli adempimenti amministrativi a carico dell'agenzia, è stata elaborata la procedura:

##### *PRO 7.6 Gestione amministrativa*

comprendente, in particolare, gli adempimenti periodici previsti dall'IVASS.

## 8 Attività operative

### 8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

L'agenzia pianifica, attua e tiene sotto controllo i processi necessari per soddisfare gli obblighi di conformità identificati e gestire i rischi associati, nonché per ottenere il comportamento desiderato.

A tal fine l'Agenzia ha predisposto un Sistema di controlli interni e gestione dei rischi antiriciclaggio relativo all'attività distributiva finalizzato a garantire che le attività svolte dall'Agenzia siano eseguite nel rispetto di leggi e regolamenti e nell'intento di gestire i rischi di non conformità. Tale Sistema è stato predisposto:

- a) definendo gli obiettivi dei Processi;
- b) stabilendo criteri e procedure per ogni processo;
- c) attuando i controlli dei processi in conformità dei criteri;
- d) custodendo, mantenendo e conservando le informazioni documentate nella misura necessaria ad aver fiducia che i processi siano stati effettuati come pianificato

Per ogni processo individuato, la procedura di riferimento contiene il piano dei controlli predisposti al fine di garantire il rispetto delle normative di riferimento.

L'agenzia tiene sotto controllo le modifiche pianificate e riesamina le conseguenze dei cambiamenti involontari, intraprendendo azioni volte a mitigare ogni effetto negativo per quanto necessario

### 8.2 DEFINIZIONE DI CONTROLLI E PROCEDURE

L'agenzia attua controlli per gestire gli obblighi di conformità identificati e i rischi di conformità associati, nonché per ottenere il comportamento desiderato.

Sono necessari controlli efficaci per assicurare che gli obblighi di conformità dell'organizzazione siano rispettati e che le non conformità siano prevenute oppure rilevate e corrette.

I controlli sono individuati per facilitare e monitorare il conseguimento degli obblighi di conformità specifici e sono descritti nell'ambito delle singole procedure ed attuati nell'ambito dell'organizzazione.

I processi operativi sono i seguenti (con indicato la procedura operativa di riferimento):

<b>Marketing</b>	Regolamenta le attività di promozione commerciale di prodotti assicurativi effettuata dall'agenzia e i relativi controlli attuati, nonché l'attività.	<b>PRO 8.2</b>
<b>Governo e controllo del prodotto</b>	Definisce la modalità per la: - progettazione e approvazione dei prodotti - meccanismi di distribuzione - gestione sinistri	<b>PRO 8.3</b>

### 8.3 PROCESSI AFFIDATI ALL'ESTERNO

L'agenzia monitora e verifica internamente il corretto svolgimento delle attività affidate all'esterno. L'affidamento all'esterno delle attività operative non solleva l'organizzazione stessa dalle sue responsabilità legali o dagli obblighi di conformità.

Processi affidati all'esterno sono:

- distribuzione assicurativa tramite collaboratori, gestita all'interno della procedura PRO 7.2 "Gestione e controllo rete"

Le attività di promozione di prodotti assicurativi non sono affidate a servizi esterni.

Occasionalmente, l'agenzia può avvalersi di società di comunicazione.

## **9 Valutazione delle prestazioni**

### **9.1 MONITORAGGIO**

#### **9.1.1 PIANO DI MONITORAGGIO**

Il documento:

*P6.2ALL2 Piano di Miglioramento Aziendale*

identifica i monitoraggi e le misurazioni messe in atto al fine di dimostrare l'ottenimento delle prestazioni di conformità. I risultati del monitoraggio sono analizzati con frequenza semestrale.

#### **9.1.2 RECLAMI**

Il documento:

*PRO 9.1 Reclami e segnalazione violazioni*

definisce la modalità del contrante per sporgere reclamo, in accordo ai regolamenti IVASS in vigore; questi ultimi definiscono, in particolare, i monitoraggi periodici obbligatori.

#### **9.1.3 SEGNALAZIONE VIOLAZIONI**

I dipendenti e collaboratori, inoltre, hanno la possibilità di inoltrare una "segnalazione della violazione" via e-mail all'agente per riferire di ogni possibile situazione che possa comportare rischio di non rispetto di leggi e regolamenti, come stabilito dalla procedura:

*PRO 9.1 Reclami e segnalazione violazioni*

Nella Politica Agenziale, nonché nei rapporti contrattuali con dipendenti e collaboratori, è specificato che l'attività di reporting, cioè di informare l'agente di ogni possibile rischio di non rispetto di norme e regolamenti, è un obbligo, sia in termini formali mediante report e segnalazioni, sia in termini informali mediante semplice informazione verbale derivante dalla normale attività lavorativa.

Durante i percorsi di formazione, ai dipendenti e ai collaboratori è spiegato che tale sistema ha lo scopo di azione positiva di prevenzione e non è strumento che può essere motivo di ritorsioni.

#### **9.1.4 SANZIONI**

Eventuali sanzioni e provvedimenti da parte degli istituti di vigilanza sono opportunamente documentate e conservate dal responsabile compliance.

#### **9.1.5 ISPEZIONI AMMINISTRATIVE IMPRESE MANDANTI**

Periodicamente, l'agenzia è sottoposta a ispezione amministrativa da parte dall'impresa mandante. Tale attività si conclude con un rapporto indicante lo stato della compliance da parte dell'agenzia. La documentazione è opportunamente conservata al fine di dimostrare i risultati delle prestazioni di compliance.

#### **9.1.6 REPORTING DELLA COMPLIANCE**

Con frequenza stabilita dal *piano di auditing e reporting*, periodicamente l'agenzia provvede, all'interno dell'attività di audit, per i tramite dei consulenti esterni incaricati, a fornire informazioni sulle prestazioni di compliance.

I rapporti di compliance comprendono:

- a) Qualsiasi questione che l'agenzia è tenuta a notificare a qualsiasi autorità regolamentare;
- b) Modifiche negli obblighi di conformità, il loro impatto sull'organizzazione e la linea di azione proposta per



rispettare i nuovi obblighi;

- c) Misura delle prestazioni di conformità;
- d) Numero e dettagli delle possibili non conformità e una conseguente analisi di esse;
- e) Azioni correttive intraprese;
- f) Informazioni sull'efficacia del Sistema di Gestione della Compliance;
- g) Contatti e sviluppi nelle relazioni con le autorità in ambito legislativo;
- h) Risultati degli audit.

Eventuali situazioni critiche sono segnalate con comunicazione interna dal responsabile compliance al delegato assicurativo.

### 9.1.7 TENUTA DELLE REGISTRAZIONI

Il documento:

#### P9.1.7ALL1 "Elenco documenti di registrazione"

elenca le informazioni documentate che sono state predisposte per assistere nel monitoraggio e nel processo di riesame nonché per dimostrare la conformità al sistema di gestione della conformità.

Tali registrazioni sono archiviate in modo da assicurare che esse rimangano leggibili, prontamente identificabili e recuperabili.

Le registrazioni sono protette da qualsiasi aggiunta, eliminazione, modifica, utilizzo non autorizzato oppure occultamento.

## 9.2 AUDIT

### **Programma Audit**

In base a quanto stabilito nel documento:

#### *P9.2ALL1 Piano di auditing e reporting*

l'agenzia conduce audit allo scopo di fornire informazioni per accertare se il SGC:

- è conforme ai criteri stabiliti dall'agenzia
- è conforme alla norma di riferimento ISO 19600
- è conforme agli obblighi previsti dalla normativa di settore e dai Regolamenti attuativi IVASS

### **Requisiti Auditor**

Gli audit possono essere svolti solo da personale in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- Laurea triennale
- Esperienza minima lavorativa di 2 anni
- Corso per auditor interno 24 ore

Gli auditor possono condurre audit solo su processi in cui non hanno incarichi operativi e che coinvolga personale che non risulti un suo superiore (requisito di obiettività e imparzialità).

La qualifica dell'auditor è svolta dal Titolare della Funzione Compliance e documentata nel documento:

#### *P9.2ALL2 Qualifica Auditor*

### **Pianificazione Audit**

Con un anticipo di almeno una settimana, l'auditor concorda con i responsabili dei processi da analizzare, la data, i criteri e il campo di applicazione degli audit, documentato mediante e-mail.

La comunicazione deve comprendere:

- obiettivo dell'audit;
- estensione e limiti dell'audit, quali localizzazioni fisiche, unità organizzative,
- attività e processi da sottoporre ad audit,
- periodo di tempo interessato dall'audit,

- documenti di riferimento rispetto a cui si determina la conformità (politica, procedure interne, norme, leggi e regolamenti, ecc.),
- richiesta di accesso ai documenti pertinenti, incluse le registrazioni, sia cartacee che informatiche,
- richiesta di intervista a specifici dipendenti o ruoli,
- le regole di sicurezza applicabili sul posto,
- aspetti soggetti a vincoli di riservatezza,
- accordi sulla presenza di osservatori e sulla necessità di guide per l'auditor.

### **Conduzione audit**

L'audit viene condotto avvalendosi di check list, in cui sono evidenziate le eventuali anomalie riscontrate. Per ogni anomalia riscontrata, l'auditor concorda quali azioni attuare, chi le deve fare ed entro quando. I risultati dell'audit sono evidenziati nel documento:

#### *P9.2ALL3 Audit Report*

L'audit report è quindi consegnato al responsabile del processo analizzato e al Titolare della Funzione Compliance; quest'ultimo provvederà all'invio del report ad altri titolari di funzione specifici e all'organo amministrativo.

### **Verifica chiusura attività**

È compito dell'auditor verificare la chiusura delle azioni alle date di scadenza concordate. Tale verifica è registrata sul documento:

#### *P9.2ALL4 "Verifica chiusura Azioni da audit"*

Eventuali azioni non concluse devono essere evidenziate e definite successive tempistiche e responsabilità per il loro completamento, con la necessità di un'ulteriore verifica di chiusura nei tempi stabiliti.

Ritardi non giustificati nel completamento delle azioni devono essere immediatamente segnalate al Titolare della Funzione Compliance.

La verifica d'efficacia delle azioni è eseguita nel successivo audit interno e documentata nel documento "Audit Report" - P9.2ALL3.

## **9.3 RIESAME DI DIREZIONE**

Ogni anno, l'agente/responsabili dell'attività, insieme ai componenti del Sistema di Controllo Interno si riuniscono per valutare se il sistema di gestione della compliance avviato è idoneo alle necessità, adeguato ed efficace.

Il Riesame comprende:

- a) Lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) L'adeguatezza della Politica della Compliance;
- c) Il grado di realizzazione degli obiettivi della Compliance;
- d) L'adeguatezza delle risorse assegnate;
- e) I cambiamenti dei fattori interni ed esterni che sono rilevanti per il sistema di gestione della conformità;
- f) Le informazioni sulle prestazioni di compliance, compresi gli andamenti relativi:
  - alle non conformità, azioni correttive e tempistiche per la risoluzione;
  - ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
  - alle comunicazioni delle parti interessate, comprese i reclami;
  - ai risultati di audit
- g) le opportunità per il miglioramento continuo.

Gli output del Riesame comprendono:

- a) l'esigenza di modifiche alla politica per la Compliance, ai suoi obiettivi, sistemi, struttura e personale associati;
- b) modifiche nei processi di compliance per assicurare l'efficace integrazione con le prassi operative;
- c) aree da monitorare per potenziali future non conformità;
- d) azioni correttive in relazione alle non conformità;

e) carenze o mancanze negli attuali sistemi di compliance e iniziative di miglioramento continuo a più lungo termine;

f) riconoscimento di comportamenti di compliance esemplari all'interno dell'organizzazione.

Il Riesame della Direzione è opportunamente documentato e conservato come documento di registrazione.

## **10 Miglioramento**

### **10.1 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE**

Quando si verifica una Non conformità/non compliance, sulla base dei controlli stabiliti, l'agenzia:

a) attua interventi per tenere sotto controllo la non conformità e correggerla e/o gestire le conseguenze.

L'evidenza del trattamento attuato per la non conformità rilevata è contenuta nel documento di registrazione della fase di controllo attuata.

b) Valuta l'esigenza di azioni per eliminare le cause prima della non conformità/non compliance in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove.

L'azione da intraprendere viene autorizzata dal delegato assicurativo.

Una volta attuata l'azione, occorre successivamente riesaminarne l'efficacia.

Il documento:

*P10ALL1 "Elenco azioni di miglioramento"*

riepiloga le azioni intraprese e la loro verifica di efficacia.

#### **INOLTRO AI LIVELLI SUPERIORI**

Qualunque non conformità/non compliance riscontrata in una fase di controllo viene prontamente comunicata al delegato assicurativo, che procede, a seconda della gravità, a comunicarlo all'organo amministrativo e/o all'impresa mandante, nonché all'autorità competente secondo le procedure specifiche previste dall'autorità stessa.

La procedura PRO 9.1 "Reclami e segnalazione violazioni" prevede, inoltre, la possibilità per dipendenti e collaboratori, di riferire all'agente casi sospetti o effettivi di cattiva condotta o violazioni degli obblighi di conformità dell'organizzazione, su base confidenziale e senza timori di ritorsione.

### **10.2 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

L'agenzia è impegnata a migliorare continuamente l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione della compliance. Le informazioni raccolte, analizzate e valutate di conseguenza, nonché incluse nei rapporti di conformità sono utilizzate come base per identificare le opportunità di miglioramento delle prestazioni di conformità dell'organizzazione.

## **11 Riservatezza**

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

INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C. VIA DANTE ALIGHIERI 194 - 21100 CREMA (CR) P. IVA: 03054030156		PIANO CONTROLLI COMPLIANCE				PC (rev. 0.01) 07.04.2021 © Riproduzione riservata
Fase del processo	Funzione coinvolta	Controllo	Responsabile	Frequenza	Documento	
<b>Gestione amministrativa</b>						
Rapporti IVASS	Agente	Pagamenti contributi IVASS	Agente	Annuale	Pagamento	
Rapporti IVASS	Agente	Coerenza fidejussione	Agente	Annuale	Attestato banca fidejussione	
Rapporti IVASS	Agente	Polizza RC professionale	Agente	Annuale	Attestato copertura	
<b>Gestione e controllo rete</b>						
Inserimento collaboratore	Addetto controllo rete	Onorabilità, stretti legami e incompatibilità professionale	Addetto controllo rete	A nuovo inserimento	Fascicolo Compliance addetto	
Inserimento collaboratore	Addetto controllo rete	Dichiarazioni normative	Addetto controllo rete	A nuovo inserimento	Fascicolo Compliance addetto	
Inserimento collaboratore	Addetto controllo rete	Formazione iniziale	Addetto controllo rete	A nuovo inserimento	Fascicolo Compliance addetto	
Gestione annuale addetto	Addetto controllo rete	Aggiornamento annuale	Addetto controllo rete	Annuale	Fascicolo Compliance addetto	
Gestione annuale addetto	Addetto controllo rete	Formazione normativa nazionale	Addetto controllo rete	Annuale	Fascicolo Compliance addetto	
Gestione annuale addetto	Addetto controllo rete	Formazione prodotti	Addetto controllo rete	Ad emissione prodotto	Fascicolo Compliance addetto	
<b>Promozione e marketing</b>						
Pubblicità	Agente	Campagne pubblicitarie previo consenso	Delegato Assicurativo	Continuo	Autocontrollo	
Promozione tramite sito internet e social	Agente	Valutazione sito	Referente Compliance	Iniziale e ad ogni cambiamento	P8.2ALL1	
Promozione mediante tecniche a distanza	Agente	Corretta registrazione e comunicazione ove prevista	Delegato Assicurativo	Controllo registrazione a campione	Autocontrollo	
<b>Governano e controllo del prodotto</b>						
Vedere piano controlli specifico						
<p>**) all'autocontrollo è possibile prevedere in alternativa: prevedere:</p> <p>1) CHECK "OK" SU POLIZZA INDICANTE LA CONFORMITA' A TUTTI I CONTROLLI EFFETTUATI, CON TIMBRO E FIRMA</p> <p>2) Documento di controllo P8.5ALL80 "Scheda controllo POG"</p>						

INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C. VIA DANTE ALIGHIERI 194 - 21100 CREMA (CR) P. IVA: 03054030156		VALUTAZIONE RISCHIO COMPLIANCE				VR (rev. 0.01) 04.04.2021 © Riproduzione riservata
Fase del processo	Fattore di rischio	Probabilità	Gravità	Rischio	Azione	
<b>Gestione amministrativa</b>						
Analisi del contesto	Gestione processi non idonea	BASSA	BASSA	BASSO	-	
Leadership	Disorganizzazione agenziale	BASSA dimensioni agenziali contenute	MEDIA	BASSO	-	
	Conflitto di interesse nei ruoli dei sistemi di controllo	BASSA ruoli ridotti	BASSA	BASSO	-	
	Visione aziendale non comune	BASSA	BASSA	BASSO	-	
	Mancata comprensione politica di prevenzione dell'utilizzo dell'agenzia ai fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo	BASSA	BASSA	BASSO	-	
Audit	Conflitto di interesse	BASSA AUDITING ESTERNI	BASSA	BASSO	-	
<b>Gestione e controllo rete</b>						
Inserimento addetto	Piano controlli in allegato 1	BASSA	MEDIA	BASSO	-	
Sviluppo nuove prodotto	Controllo formativo	BASSA	MEDIA	BASSO	-	
Nuovo regolamento area giuridica	Controllo formativo	MEDIA	MEDIA	MEDIA	-	
Aggiornamento periodico	Controllo ore formative	MEDIA	ALTA	MEDIA	-	
	Controllo attestati	BASSA	MEDIA	BASSA	-	
	Rispetto obbligo formativo emissione prodotti	MEDIA	MEDIA	MEDIA	Richiesta blocco all'imprisa della distribuzione senza formazione	
<b>Promozione e marketing</b>						
Pubblicità	Campagna commerciale non autorizzata	BASSA controllo continuo del Delegato Assicurativo	MEDIA	BASSO	-	
Promozione tramite sito internet e social	Promozione non compliance	BASSA controllo continuo del Delegato Assicurativo	MEDIA	BASSO	-	
Promozione mediante tecniche a distanza	Mancata registrazione ove applicabile	MEDIA	MEDIA	MEDIO	Svolgere maggiori valutazioni	
<b>Governano e controllo del prodotto</b>						
Vedere analisi del rischio specifica						

Agenzia

# INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)  
A000048945 del 12-03-2007

## Politica della Compliance

La presente agenzia assicurativa nasce con l'obiettivo di fornire ai clienti servizi assicurativi adatti a quelle che sono le singole necessità e conformi agli interessi degli stessi clienti.

Nello svolgimento di queste funzioni, l'agenzia assicurativa si impegna ad offrire i propri servizi in conformità alle norme e leggi applicabili, nel pieno rispetto dei regolamenti dell'organismo di vigilanza IVASS e delle regole delle compagnie mandanti.

In particolare, l'agenzia garantisce nell'esercizio della sua attività e per ogni processo operativo il rispetto delle seguenti normative:

- o D. Lgs. 209/05 Codice delle Assicurazioni Private, recepito, in particolare, dal Regolamento IVASS 40/18 recante disposizioni in materia di distribuzione assicurativa;
- o D. Lgs. 231/2007 concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, recepito, in particolare nel Regolamento IVASS 44 /2019;

L'agenzia tiene in considerazione la natura, la portata e la complessità del rischio di riciclaggio, adottando nel rispetto di principio di proporzionalità, un idoneo sistema di gestione del rischio basato su regole, procedure e controlli interni finalizzato a presidiare il rischio di riciclaggio ed evitare che politiche aziendali e prassi contrastino con tali finalità.

L'Agenzia ritiene inoltre fondamentale il rispetto delle normative in materia di distribuzione assicurativa. A tal fine, ha istituito un *Referente Compliance* esterno al fine di verificare l'effettiva applicazione delle procedure predisposte.

L'agenzia mira a diffondere nel proprio contesto societario tutte quelle procedure che risultano coerenti con il proprio obiettivo di compliance, andandole ad integrare nei vari processi operativi.

L'agente si impegna a diffondere e far applicare la presente politica aziendale ai suoi dipendenti e collaboratori, incentivandoli al conseguimento degli obiettivi di compliance e provvedendo a sanzionare comportamenti di non-compliance, motivando il personale verso il conseguimento degli obiettivi prefissati.

L'agente si impegna per il miglioramento continuo del Sistema di gestione della compliance, stabilisce, mantiene e riesamina annualmente obiettivi misurabili e programmi, di cui assume direttamente la gestione con l'impegno e la collaborazione di tutte le funzioni.

Costituisce parte integrante della seguente Politica il Regolamento Aziendale di seguito indicato.

COMO (CO), 07.04.2021

Approvato dall'Organo Amministrativo.

# Regolamento aziendale

## **1. Regole generali di comportamento** (art. 54 par. 1 Reg. IVASS 40/18)

Nello svolgimento dell'attività di distribuzione e, in particolare, nell'offerta dei contratti di assicurazione e nella gestione del rapporto contrattuale, tutti gli addetti devono:

- a) comportarsi con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei contraenti e degli assicurati e in modo da non recare pregiudizio agli stessi;
- b) osservare le disposizioni legislative e regolamentari, anche rispettando, nel caso di intermediari, le procedure e le istruzioni a tal fine impartite dalle imprese per le quali eventualmente operano;
- c) acquisire le informazioni necessarie a valutare le esigenze assicurative e previdenziali dei contraenti ed operare in modo che questi ultimi siano sempre adeguatamente informati.

## **2. Riservatezza** (art. 54 par. 1 Reg. IVASS 40/18)

I distributori sono tenuti a garantire la riservatezza delle informazioni acquisite dai contraenti o di cui comunque dispongano in ragione della propria attività, salvo che nei confronti del soggetto per conto del quale operano o a cui sottopongono il rischio ai fini della quotazione o dell'assunzione, nonché nei casi di cui all'articolo 189 del Codice ed in ogni altro caso in cui le vigenti disposizioni normative ne impongano o consentano la rivelazione. È comunque vietato l'utilizzo delle suddette informazioni per finalità diverse da quelle strettamente inerenti allo svolgimento dell'attività di distribuzione, salvo espresso consenso prestato dall'interessato a seguito di apposita informativa fornita ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati.

## **Conflitti d'interesse** (art. 55 par. 1 Reg. IVASS 40/18)

I distributori comunque si astengono dall'assumere, 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. L'obbligo di astensione non opera in relazione ai prodotti assicurativi dei rami danni connessi a operazioni di leasing, salvo in ogni caso l'applicazione dell'articolo 119-bis, commi 6 e 7, del Codice.

In ogni caso i distributori, in funzione dell'attività svolta e della tipologia dei contratti offerti:

- a) propongono contratti e suggeriscono modifiche contrattuali o altre operazioni nell'interesse dei contraenti alle migliori condizioni possibili con riferimento al momento, alla dimensione e alla natura dei contratti e delle operazioni stesse;
- b) operano al fine di contenere i costi a carico dei contraenti ed ottenere il miglior risultato possibile in relazione agli obiettivi assicurativi;
- c) si astengono dal proporre variazioni contrattuali e dal suggerire operazioni con frequenza non necessaria alla realizzazione degli obiettivi assicurativi;
- d) si astengono da ogni comportamento che possa avvantaggiare alcuni clienti a danno di altri;
- e) evitano di adottare pratiche e disposizioni in materia di compensi che siano contrarie al dovere di agire nel miglior interesse dei contraenti, in conformità a quanto disposto dall'articolo 119-bis, commi 4 e 5 del Codice.

## **Gestione cliente**

L'identificazione del cliente e, in particolare, l'assegnazione della firma OTP mediante e-mail e cellulare deve essere svolta con i dati forniti dal contraente. È espressamente vietato l'uso di email e cellulari di terzi per l'identificazione OTP non di proprietà del contraente.

## **Disposizioni operative**

Gli addetti sono tenuti a rispettare le procedure interne di agenzia. In particolare, è fatto obbligo per svolgere l'attività di distribuzione assicurativa prendere visione del fascicolo addetto, fornire le informazioni richieste e sottoscrivere la documentazione in ogni sua parte.

## **Incentivi** (art. 68-septies comma 1 Provv. IVASS 97/2020)

Gli incentivi all'attività di distribuzione assicurativa sono ritenuti ammissibili quando vengono rispettate le seguenti condizioni:

- Sono giustificati dalla prestazione di un servizio aggiuntivo o di qualità superiore inteso come la prestazione di consulenza non indipendente in materia di prodotti di investimento assicurativi adeguati alle esigenze e richieste del contraente;
- Non offrono vantaggi diretti all'impresa beneficiaria, ai suoi azionisti e/o dipendenti;
- Sono giustificati dalla garanzia di un beneficio continuativo per il cliente interessato;
- Rappresentano condizione necessaria per lo svolgimento dell'attività di intermediazione.

AGENZIA


**INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI  
INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.**

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)  
A000048945 del 12-03-2007

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

Sezione documento composto da 20 pagine

**REVISIONI**

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
2.0	07.04.2021	Recepimento Reg. IVASS 45/20 e Provv. 97/20		
1	01.09.2019	Estensione a tutti i prodotti assicurativi con analisi del rischio		
0	23.08.2019	Prima bozza di definizione del meccanismo di distribuzione in delegato UE 2017/2358		

**© Riproduzione riservata**

## Sommario

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



# 1. Normativa di riferimento

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

*Regolamento Delegato UE 2017/2358*  
della Commissione del 21 settembre 2017 che integra la direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti in materia di governo e controllo del prodotto per le imprese di assicurazione e i distributori di prodotti assicurativi.

*Regolamento IVASS 45/20*  
recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi ai sensi del Decreto Legislativo 7 settembre 2005, n. 209 - Codice delle Assicurazioni Private e successive modifiche e integrazioni.

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

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

*"Regolamento (UE) 2017/565"*  
della Commissione del 25 Aprile 2016 che integra la Direttiva 2014/65/UE del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda i requisiti organizzativi e le condizioni di esercizio dell'attività delle imprese di investimento e le definizioni di taluni termini ai fini di detta direttiva.

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

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

## 2. Termini e definizioni

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

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

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

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

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

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

Con riferimento ai prodotti assicurativi di investimento:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nelle collaborazioni orizzontali:

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

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

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

### 3. Obiettivo

Stabilire norme riguardanti:

- **Il processo di approvazione del prodotto**

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

- **I meccanismi di distribuzione del prodotto**

Stabilire le modalità di distribuzione dei prodotti assicurativi.

- **Il piano controlli in materia POG**

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

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

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

Tale documento entra in vigore dal 31 marzo 2021.

### 4. Ambito di applicazione

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

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

#### Principio di proporzionalità

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

Valutazione rischio e classificazione dei prodotti:

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

## 5. Processo di approvazione dei prodotti

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

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

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

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

### 5.1 Attività del produttore

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

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

#### a. Identificare un mercato di riferimento

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

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

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

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

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

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

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

La progettazione dei prodotti deve soddisfare i seguenti criteri:

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

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

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

#### c. Svolgere test del prodotto

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

#### d. Scegliere il canale distributivo

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

#### e. Svolgere monitoraggio e revisione

I produttori svolgono monitoraggi per:

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

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

#### f. Concordare flussi informativi

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

##### DA PRODUTTORE A DISTRIBUTORE

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

##### DA DISTRIBUTORE A PRODUTTORE

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

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

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

## 5.2 Attività del distributore

Le attività da svolgere come distributore sono:

- *Tenuta sotto controllo delle informazioni provenienti dalle imprese*

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

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

- *Riesame schede tecniche POG*

Il responsabile di Prodotto provvede a:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### - *Monitoraggio della distribuzione*

Il distributore provvede regolarmente a:

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

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

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

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

Nella distribuzione dei prodotti assicurativi vanno svolte le seguenti attività:

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

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

REG "Regolamento aziendale"

comprehensive in particolare dei vincoli di riservatezza.

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

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

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

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

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

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

PRO 8.2 "Promozione e marketing"

### **6.4 Gestione contatto cliente**

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

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

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

P8.5ALL02 "Scheda cliente"

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

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

Devono essere attuate inoltre tutte le attività previste per:

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

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

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

### **6.5 Gestione preventivi**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'informativa precontrattuale:

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

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

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

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

Le informative sono comunicate e consegnate al contraente:

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## 6.7 Remunerazioni e incentivi

### Remunerazioni (art. 57)

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

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

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

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

### Incentivi

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

A tal fine:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Documentazione per polizze RC auto:*

Libretto di circolazione

Certificato di proprietà

*Documentazione per polizze vita:*

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

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

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

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

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

Nel documento:

*VR-C "Valutazione rischio conflitti di interesse"*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

positivo, volesse comunque procedere alla distribuzione, deve:

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

Tali attività sono evidenziate nel documento:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **6.14 Incasso premi**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Obblighi di separazione patrimoniale (art. 63)

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Fidejussione bancaria (art.64)

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

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

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

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

o, in alternativa:

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

#### Incasso premi per i collaboratori

I collaboratori possono incassare i premi nelle seguenti modalità:

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

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

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

## **6.15 Rinnovi**

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

I rinnovi non quietanzati sono riconsegnati in agenzia.

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

In caso di vendita con consulenza, l'agenzia:

- Fornisce nella fase di Gestione Cliente l'incarico di consulenza nel documento P8.5ALL02BIS "Scheda Cliente con consulenza".
- Inserisce nel documento P8.5ALL04BIS "Informazioni sul prodotto d'investimento assicurativo" i requisiti aggiuntivi in materia di altri compensi oltre le provvigioni.
- Fornisce al contraente il documento P8.5ALL40 "raccomandazione personalizzata" prima della conclusione

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

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

## 6.17 Vendita tramite altre collaborazioni

### Broker

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

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

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

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

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

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

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

Il documento:

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

riporta i rapporti di collaborazione sottoscritti dall'agenzia.

Il rapporto di collaborazione orizzontale deve rispettare i seguenti requisiti:

a) le informazioni relative alla percezione di tutte le remunerazioni, per le quali è prevista la comunicazione prima della sottoscrizione del contratto, sono trasmesse al cliente nell'allegato 4 o 4-bis.

b) le informazioni sui costi e gli oneri connessi all'attività di distribuzione devono essere comunicati all'impresa di assicurazione, al fine di permetterle di adempiere a quanto previsto dal Reg. IVASS 41/18 in materia di comunicazioni obbligatorie.

c) viene richiamato rispetto di quanto previsto dalle disposizioni regolamentari IVASS in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi.

d) viene richiamato il rispetto dell'obbligo di inserimento negli allegati 4 e 4bis della corretta e completa informativa in relazione al fatto che l'attività è svolta in collaborazione tra più intermediari, di cui è indicata l'identità, la sezione di appartenenza e il ruolo svolto dai medesimi nell'ambito della forma di collaborazione adottata.

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

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

### Segnalatori

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

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

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

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

per l'aderente comprende le seguenti disposizioni:

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

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

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

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

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

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

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

L'agenzia non effettua vendita a distanza.

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

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

a) le diverse fasi da seguire per la conclusione del contratto;

b) i mezzi tecnici e le modalità per individuare e correggere gli errori di inserimento dei dati prima della conclusione del contratto.

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

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

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

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

## **6.21 Partecipazione a gare pubbliche**

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

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

## **6.22 Gestione sinistri**

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

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

## 7. Meccanismo di distribuzione dei prodotti IBIPs

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

*Punto 6.3: Promozione di prodotti assicurativi*

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

*Punto 6.6: Informativa precontrattuale e contrattuale*

- in fase precontrattuale:

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

- in fase contrattuale:

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

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

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

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

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

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

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

- se ritiene che il prodotto non sia coerente con le richieste ed esigenze del cliente,
- se ritiene che non sia adeguato alle caratteristiche del contraente,
- se non ottengono dal contraente le informazioni previste per valutare l'adeguatezza,

si deve astenere dalla distribuzione anche in caso di iniziativa contrattuale proveniente dal cliente, dandone evidenza in apposita dichiarazione con modulistica messa a disposizione dall'impresa stessa. La dichiarazione può essere trasmessa tramite mezzi di comunicazione a distanza a condizione che il cliente accetti tale circostanza.

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

*Punto 6.15: Vendita con consulenza*

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

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

Occorre quindi applicare sempre quanto indicato al punto 6.15.

*Punto 6.21 Incentivi*

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

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

## 6.23 Conservazione della documentazione (art. 67)

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

## 8. Sistema di controllo interno

Il documento:

POG-ALL2 "Piano Controlli POG"

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

## 9. Analisi dei rischi

Il documento:

POG-ALL3 "Analisi dei rischi POG"

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

## 10. Documenti di registrazione

Il documento:

POG- ALL1 "Elenco documenti di registrazione POG"

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

E' possibile in alternativa prevedere:

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

## 11. Allegati

Allegato 1: Elenco documenti di registrazione POG

Allegato 2: Piano Controlli POG

Allegato 3: Analisi dei rischi POG

## 12. Riservatezza

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

INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C. VIA BONTÀ ALBERGHI 100-106 21100 - VIGEVANO (CV) A09018915 del 12-03-2007		GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO POG PIANO CONTROLLI				POG-ALL2 rev. 0 del 07.04.2021 © Riproduzione riservata
Fase del processo	Funzione coinvolta	Controllo	Responsabile	Frequenza	Documento	
<b>Processo di approvazione dei prodotti</b>						
Emissione circolari	Referente Compliance	Uscita circolare su portale impresa	Referente Compliance	giornaliera	autocontrollo (*)	
Riesame Schede POG	Responsabile Prodotto	Completezza informazioni scheda POG	Responsabile Prodotto	Ad ogni uscita nuova circolare per nuovo prodotto o modifica esistente	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
Elaborazione questionari di agenzia (ove predisposti)	Responsabile Prodotto	Adeguatezza questionari agenzia nell'identificare mercato di riferimento	Responsabile Prodotto	Ad ogni uscita nuova circolare per nuovo prodotto o modifica esistente	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
Distribuzione circolari a rete	Responsabile Prodotto	Presenza visione circolare	Responsabile Prodotto	Ad ogni uscita nuova circolare per nuovo prodotto o modifica esistente	Firma doc P156 fascicolo addetto	
Monitoraggio	Responsabile Prodotto	Informazioni ricevute e comunicate	Responsabile Prodotto	Settimanale	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
		Andamento distribuzione	Responsabile Prodotto	Annuale	P7.5ALL1 Riesame Schede POG	
<b>Meccanismo di distribuzione - danni e vita</b>						
6.1	Regole di comportamento	Referente Compliance	Presenza visione regolamento	Gestione e controllo rete	Iniziale e ogni tre anni	Firma doc F055 fascicolo addetto
6.2	Gestione addetti all'attività di intermediazione	Gestione e controllo rete	Piano controllo addetti	Gestione e controllo rete	secondo piano	secondo piano
6.3	Promozione di prodotti assicurativi	Delegato assicurativo	Piano controllo marketing	Delegato assicurativo	secondo piano	secondo piano
6.4	Gestione contatto cliente	Addetto	Sottoscrizione documenti cliente compagnia	Controllo informatico impresa	ogni cliente	a cura impresa
			Corretta identificazione OTP cliente: email e cellulari univoci non ripetuti e personali. Identificazione in presenza.	Controllo informatico impresa	ogni cliente	a cura impresa
			Sottoscrizione documenti d'agenzia (verificati anche tramite gestionali di agenzia)	Addetto	ogni cliente	autocontrollo
6.5	Preventivi	Addetto	Andamento preventivi e chiusura preventivi non accettati	Addetto	ogni preventiva	informatico di compagnia
6.6	Informativa precontrattuale e contrattuale	Addetto	Presenza documentazione dichiarazione consegna, in polizza	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
			Effettiva consegna documentazione se in forma cartacea mediante richiesta al contraente o numero copie distribuite	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.7	Remunerazione e incentivi	Addetto	Riconsegna informativa sulle remunerazioni in caso di effettuazione di pagamento diverso dal premio in corso e dai pagamenti programmati	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Coerenza degli incentivi corrisposti alla rete coerenti con le politiche di remunerazione indicate dal produttore.	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.8	Analisi esigenze cliente	Addetto	Presenza questionari analisi esigenze (o di compagnia o di agenzia)	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.9	Acquisizione documenti	Addetto	Presenza di tutti i documenti di polizza	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.10	Identificazione prodotto / offerta	Addetto	Assenza conflitti di interesse	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.11	Valutazione coerenza con metodo di impresa	Addetto	Corretta distribuzione al mercato di riferimento	Controllo informatico impresa	ogni polizza	informatico
6.11	Valutazione coerenza con metodo di agenzia	Addetto	Corretta distribuzione al mercato di riferimento	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.12	Sottoscrizione documentazione cartacea	Addetto	Completezza firme	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
			Validità firme (firme false) cartacee mediante confronto fra firme	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.12	Sottoscrizione documentazione digitale	Addetto	Completezza firme	Controllo informatico impresa	ogni polizza	a cura impresa
			Validità firme (firme false) digitali OTP mediante controllo email e cellulare ed identificazione in presenza	Controllo informatico impresa	ogni polizza	a cura impresa

INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C. VIA DANTE ALIGHIERI 194/108 21100 - CRODO (CV) ADESSO 02/04/2017		GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO POG <b>PIANO CONTROLLI</b>				POG-ALL2 rev. 9 del 07.01.2021 © Riproduzione riservata
	Fase del processo	Funzione coinvolta	Controllo	Responsabile	Frequenza	Documento
6.13	Documentazione da consegnare ai clienti	Addetto	Effettiva consegna copia documentazione al contraente (mediate verifica documenti presenti su una polizza da consegnare)	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.14	Incasso premi	Addetto	Corretta indicazione modalità e data incasso su foglio cassa Controllo anomalie provenienza bonifici Controllo presenza fotocopie assegni e clausola "non trasferibile" Controllo intestazione assegni Controllo rispetto limite denaro contante	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Banconote false, tramite scanner in cassa	Amministrativo di cassa	Tutto il denaro in contante	autocontrollo (*)
6.14	Incasso su conti separati dei collaboratori	Collaboratori	Corretta gestione conto separato collaboratori: - Provenienza bonifico da conto autorizzato - Anomalie di versamento mediante confronto tra fogli cassa e estratto conto	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.14	Fidejussione	Delegato assicurativo	Coerenza fidejussione con premi annui	Referente Compliance	ogni rinnovo	Comunicazione a banca
6.15	Rinnovi	Addetto	Rinnovi disdettagli	Amministrativo d'agenzia	Ogni rinnovo	Informatico di compagnia
6.16	Vendita con consulenza	Addetti	Svolgimento consulenza non autorizzata in fase di dichiarazione periodica nel fascicolo addetto	Gestione e controllo rete	iniziale e ogni tre anni	Firma doc F156 fascicolo addetto
			Presenza documentazione obbligatoria: indicazione remunerazioni in informativa precontrattuale e raccomandazione personalizzata	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.17	Vendita tramite altre collaborazioni: broker	Delegato assicurativo	Presenza documenti di Compliance: incarico broker ed elenco Identificare i broker da un campione di polizze	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Verifica onorabilità	Gestione e controllo rete	iniziale e ogni tre anni	Firma doc F016 fascicolo addetto
			Presenza questionari di compagnia in polizza	Addetto	ogni polizza broker	autocontrollo (*)
	Vendita tramite collaborazioni orizzontali	Delegato assicurativo	Presenza documenti di Compliance: incarico collaborazione ed elenco. Identificare i broker da un campione di polizze	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Verifica onorabilità	Gestione e controllo rete	iniziale e ogni tre anni	Firma doc F016 fascicolo addetto
			Presenza questionari di compagnia in polizza	Addetto	ogni polizza collaborazioni	autocontrollo (*)
Vendita tramite segnalatori	Delegato assicurativo	Presenza documenti di Compliance: incarico segnalatore. Identificare i segnalatori da fatture emesse	Referente Compliance	In fase iniziale	Accordo segnalatore	
6.18	Contratti in forma collettiva	Delegato assicurativo	Presenza adesioni firmate	Addetto	ogni polizza	autocontrollo (*)
6.19	Vendita a distanza		Verifica esclusione attività	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.20	Vendita abbinata		Verifica esclusione attività	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
6.21	Gare pubbliche	Addetto	Avanzamento gara	Addetto	ogni gara	Autocontrollo
6.22	Gestione sinistri	Addetto	Avanzamento e gestione sinistro	Addetto	ogni sinistro	Informatico di compagnia
6.23	Conservazione	Addetto	Conservazione in locali adeguati e protetti	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Presenza documenti oltre i limiti di tempo di conservazione consentita	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
			Conservazione documenti di Compliance	Referente Compliance	Secondo Piano Audit	P8.5ALL90 Scheda Audit POG
<b>Meccanismo di distribuzione - IBIPs</b>						
6.3	Promozione di prodotti assicurativi		Assenza promozione autonoma per IBIPs	Delegato assicurativo	continuo	Autocontrollo
6.7	Analisi esigenze cliente		Utilizzo questionari di compagnia per IBIPs	Addetto	ogni polizza IBIPs	Autocontrollo
6.15	Vendita con consulenza		Utilizzo informative con consulenza	Addetto	ogni polizza IBIPs	Autocontrollo
6.21	Incentivi		Correttezza incentivi per IBIPs	Delegato assicurativo	ogni polizza IBIPs	Autocontrollo
(*) all'autocontrollo è possibile prevedere in alternativa: prevedere: 1) CHECK "OK" SU POLIZZA INDICANTE LA CONFORMITA' A TUTTI I CONTROLLI EFFETTUATI, CON TIMBRO E FIRMA 2) Documento di controllo P8.5ALL90 "Scheda controllo POG"						

INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MAREO, CLAUDIA & C. S.P.A. - VIALE S. PIETRO 100 - 00187 ROMA (RM) - WWW.INTROZZI.COM		GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO POG ANALISI DEI RISCHI				POG-AL11 rev. 0 del 15/01/2021 Erogazione riservata
Fase del processo	Fattore di rischio	Probabilità	Gravità	Rischio	Azione	
<b>Processo di approvazione dei prodotti</b>						
Emissione circolari	Mancata presa visione circolari	BASSA Controllo giornaliero	BASSA Distribuzione non attuata senza presa coscienza del prodotto	BASSO	Nessuna	
Elaborazione questionari di agenzia (ove predisposti)	Utilizzo questionari superati prima della revisione della scheda prodotto POG	MEDIA Ritiro manuale file questionario agenzia da cloud agenzia, ma rischio che qualcuno si sia fatto copie	ALTA Distribuzione prodotto non conforme a specifiche del produttore	ALTO	Sensibilizzare il personale sul divieto di fare copie dei questionari, ma prenderli sempre dall'area cloud. Responsabile: Responsabile Prodotto	
	Questionari non idonei a valutare il mercato di riferimento	ALTA Errore umano nella creazione manuale del questionario anche per informazioni incomplete del produttore	ALTA Distribuzione non conforme a specifiche produttore	ALTO	Responsabilizzare il Responsabile di Prodotto nell'attenta analisi delle schede POG, in particolare del mercato di riferimento	
Distribuzione circolari a rete	Mancata presa visione della circolare	BASSA Distribuzione mediante lista distribuzione	BASSA Distribuzione mediante corso di formazione	BASSA		
<b>Meccanismo di distribuzione - rami danni e vita</b>						
6.1	Regole di comportamento	Mancata conoscenza delle regole di comportamento	BASSA Regole di comportamento presenti nel fascicolo adetto	MEDIA Rischio di non compliance e RC professionale agente	MEDIO	
	Conoscenza dei prodotti assicurativi	Mancata formazione del personale prima della distribuzione	ALTA Mancanza di un sistema di controllo efficace che eviti l'illecito se non presenti blocchi informatici  BASSA se presenti blocchi informatici alla distribuzione se mancata formazione	ALTA Non compliance normativa Responsabilità civile professionale	ALTO se non presenti blocchi  BASSO se presenti	Chiedere a compagnia blocco distribuzione per chi non ha svolto corso di formazione del prodotto Responsabile: Agente
6.2	Gestione addetti all'attività di intermediazione	Analisi rischio specifico di processo				
6.3	Promozione di prodotti assicurativi	Analisi rischio specifico di processo				
6.4	Gestione contatto cliente	Mancata sottoscrizione documentale prevista	Documentazione dell'impresa: BASSA Documentazione di agenzia: ALTA senza sistema informatico BASSO con sistema informatico	MEDIA Rischio di non compliance	MEDIO	Valutare le non conformità per adottare azioni rafforzate di controllo su documentazione di agenzia (da autocontrollo a check o scheda controllo). Responsabile: Delegato Assicurativo
		Identificazione email e cellulare OTP non corretta	BASSA Controlli informatici di campagna sui dati email e cellulare	ALTA Sottoscrizione contrattuale irregolare o rischio truffe	MEDIO	Sensibilizzare il personale su corretta identificazione email e cellulare del contraente e identificazione. Responsabile: Delegato Assicurativo
6.5	Gestione preventivi	Assenza documentazione allegata al preventivo	BASSA documentazione informatica	ALTA Preventivo non compliance	BASSO	
6.6	Informativa precontrattuale e contrattuale	Mancata effettiva consegna DIP - DIP aggiuntivo	Emissione OTP: BASSO Documento inviato automaticamente in formato elettronico		Emissione OTP: BASSA	
			Emissione cartacea: ALTO Documento in copia cartacea voluminoso di difficile consegna	ALTA Non compliance normativa	Emissione cartacea: ALTA	Verificare consumi di carta per parametro indiretto di verifica consegna documento. Incentivare utilizzo OTP. Responsabile: Delegato Assicurativo
6.7	Remunerazioni e incentivi	Politiche di remunerazione ed incentivazione non regolari	BASSA Politiche attuate standard	MEDIO Non compliance normativa	BASSO	
6.8	Analisi esigenze cliente	Questionari non idonei ad acquisire le informazioni per valutare il mercato di riferimento	con questionari agenzia: ALTA in seguito ad errore umano con questionari di compagnia: BASSA	ALTA Valutazione non corretta di appartenenza al mercato di riferimento	ALTO	Responsabilizzare Responsabile Prodotto su procedura manuale di agenzia Responsabile: Delegato Assicurativo
		Uso di questionari non aggiornati	MEDIA Presente sistema di controllo distribuzione questionari, ma manuale soggetto ad errore umano	ALTA Valutazione non corretta di appartenenza al mercato di riferimento	ALTO	Responsabilizzare Responsabile Prodotto nel controllo della distribuzione delle revisioni dei questionari
6.9	Acquisizione documenti	Mancata acquisizione dei documenti richiesti	BASSA	MEDIA non compliance	BASSO	
6.10	Identificazione prodotto / offerta	Distribuzione con conflitto di interessi	BASSA	MEDIA non compliance	BASSO	
6.11	Valutazione coerenza con metodo di impresa	Errata valutazione in seguito a questionari non idonei	BASSO Algoritmi informatici del produttore	MEDIA Procedure del produttore quindi con meno responsabilizzazione del distributore	BASSO	

6.11	Valutazione coerenza con metodo di agenzia	Errata valutazione in seguito a questionari non idonei	ALTA per errori umani nella distribuzione delle schede	ALTA Distribuzione non conforme a specifiche produttore	ALTO	Responsabilizzare Responsabile Prodotto se procedura manuale di agenzia Responsabile: Agente
6.12	Sottoscrizione documentazione	Mancata sottoscrizione contrattuale	Emissione OTP: BASSO Firme OTP in tutte le parti del documento	ALTA Non compliance normativa e contrattuale	Emissione OTP: BASSA	Sensibilizzare il personale su obbligo di far firmare i documenti cartacei in tutte le sue parti. Responsabile: Delegato Assicurativo
			Emissione cartacea: MEDIO Controllo manuale		Emissione cartacea: ALTA	
6.12		Firma falsa	Emissione OTP: BASSO OTP con email e cellulare validati	ALTA Mancanza requisito onorabilità	Emissione OTP: BASSO	Controllo periodico
			Emissione cartacea: MEDIO più probabile ma inseriti controlli a campione confronto firme, nonché formazione		Emissione cartacea: ALTO	
6.13	Documentazione da consegnare ai clienti	Mancata consegna al contraente	BASSA	MEDIA	BASSA	
6.14	Incasso premi	Violazioni regole separazione patrimoniale	BASSA	ALTA	MEDIO	
6.14	Incasso su conti separati dei collaboratori	Violazioni regole separazione patrimoniale	MEDIA Introdotti controlli sui conti ove eccezionalmente autorizzati	ALTA	MEDIO	
6.14	Fidejussione	Fidejussione non coerente	BASSA Introdotti controlli sui conti ove eccezionalmente autorizzati	ALTA	MEDIO	
6.15	Rinnovi	Appropriazione indebita per incasso premio senza rinnovo	BASSA presenza controllo	ALTO coinvolgimento illecito penale	MEDIO	Controllo continuo rinnovi disdetti
6.16	Vendita con consulenza	Mancata informativa precontrattuale consulenza remunerata	BASSA Introdotti controlli sulle consulenze	ALTA	MEDIO	
		Mancata raccomandazione personalizzata	BASSA Introdotti controlli sulle consulenze	ALTA	MEDIO	
6.17	Vendita tramite altre collaborazioni: broker	Errata distribuzione assicurativa	BASSA Introdotti controlli documentali di polizza anche per i broker	ALTA	MEDIO	
	Vendita tramite collaborazioni orizzontali	Errata distribuzione assicurativa	BASSA Introdotti controlli sulle consulenze	ALTA	MEDIO	
	Vendita tramite segnalatori	Esercizio abusivo professione se segnalatore intermedia	BASSA presenti clausole specifiche su contratto segnalatore	ALTA	MEDIO	
6.18	Contratti in forma collettiva	Modulo adesione non compliance	BASSA previsti sistemi di approvazione o controllo dei moduli di adesione	MEDIA	BASSA	
6.19	Vendita a distanza	Avvio attività senza verifica compliance	BASSA presenti verifiche periodiche	MEDIA	BASSA	
6.20	Vendita abbinata	Avvio attività senza verifica compliance	BASSA presenti verifiche periodiche	MEDIA	BASSA	
6.21	Partecipazione a gare pubbliche	Reati concussione/corruzione dipendenti pubblici	BASSA	ALTA	MEDIO	Inserimento nel regolamento aziendale divieto di corruzione dipendente pubblico
6.22	Gestione sinistri	Non rispetto tempistiche e comunicazioni	BASSA	MEDIA	BASSA	
6.23	Archiviazione conservazione	Perdita dati	Digitale OTP: BASSO Archiviazione a cura del produttore	ALTA Non compliance normativa Mancata difesa in giudizio	MEDIO	Controllo continuo misure di sicurezza di protezione dati
			Cartacea: MEDIO Conservazione fisica		ALTO	
<b>Meccanismo di distribuzione - IDIPs</b>						
6.3	Promozione di prodotti assicurativi	Promozioni non conformi	BASSA utilizzo promozioni impresa	MEDIA	BASSO	
6.7	Analisi esigenze cliente	Questionari non conformi	BASSA utilizzo questionari impresa	MEDIA	BASSO	
6.15	Vendita con consulenza	Assenza informativa di consulenza	BASSA informativa dell'impresa	MEDIA	BASSO	
6.21	Incentivi	Incentivi non conformi	BASSA	MEDIA	BASSO	

AGENZIA

# INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)  
iscrizione RUI A000048945 del 12-03-2007

## PRO 7.2 Gestione controllo rete

Sommario

1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

3 ATTIVITA' OPERATIVE

3.1 Sviluppo delle competenze

3.2 Inserimento addetto all'attività di intermediazione

3.3 Esigenze di formazione in seguito all'emissione di nuovi prodotti


3.4 Esigenze di formazione in seguito all'emissione di nuovi regolamenti

3.5 Aggiornamenti periodici

3.6 Controlli interni predisposti

Numero di pagine del documento: 4

### REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
0	07.04.2021	Recepimento Reg. IVASS 40/18		

## 1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura descrive le modalità operative, messe in atto dalla Direzione, per ottenere un'adeguata gestione delle risorse dell'Organizzazione. Quanto qui prescritto deve essere applicato a tutto il personale che opera all'interno dell'Organizzazione.

## 2. Riferimenti normativi

Riferimento	anno	descrizione
Regolamento IVASS n. 40	2018	Disposizioni in materia di distribuzione assicurativa e riassicurativa di cui al Titolo IX del D. Lgs n. 209/05.
Regolamento n. 44	2019	Disposizioni attuative volte a prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo in materia di organizzazione, procedure e controlli interni e di adeguata verifica della clientela, ai sensi del D.Lgs 231/2007

## 3. Attività operative

### 3.1 Sviluppo delle competenze

#### Competenze acquisite

L'agenzia ha predisposto un elenco del personale (PRO 7.2 Gestione Controllo Rete, Allegato 1 - Struttura organizzativa) in cui sono identificati i ruoli in funzione delle competenze acquisite.

#### Esigenze di competenza

Le esigenze di competenza del personale sono stabilite dai relativi regolamenti applicabili e riportate nel documento MAN Mansionario per ogni ruolo predisposto.

#### Analisi delle esigenze

L'analisi delle esigenze avviene:

- In fase di inserimento iniziale di un dipendente - collaboratore
- In fase di distribuzione di nuovi prodotti o modifica a quelli esistenti
- In fase di emissione di un nuovo regolamento applicabile.

Le esigenze di formazione sono segnalate:

- Da avvisi predisposti dalle compagnie mandanti
- Da avvisi predisposti dai consulenti esterni

### 3.2 Inserimento addetto all'attività di intermediazione

- 1) Acquisire i documenti/informazioni previsti nella sezione A dell'allegato 2 se in forma cartacea. Qualora l'Agenzia si avvallesse del formato Digital acquisire tali documenti/informazioni secondo sezione B<sub>1</sub> dell'allegato 2.
- 2) Effettuare i controlli previsti nella sezione B dell'allegato 2
- 3) Esclusivamente per i collaboratori, predisporre il mandato di collaborazione secondo quanto riportato nella sezione C dell'allegato 2
- 4) Esclusivamente per i collaboratori e per i dipendenti operanti anche al di fuori dei locali, predisporre iscrizione al RUI secondo quanto riportato nella sezione D dell'allegato 2.



### 3.3 Esigenze di formazione in seguito all'emissione di nuovi prodotti

Secondo quanto riportato nella procedura PRO 8.3 "Governare e controllo del prodotto", in fase di emissione di un nuovo prodotto o modifica di un prodotto esistente, il produttore emette una circolare che prevede la relativa formazione per la rete di distribuzione, attraverso i canali formativi predisposti direttamente dal produttore. Sulla base dell'analisi dei rischi Compliance POG, al fine di evitare, da parte di un addetto, la distribuzione di un prodotto senza assolvimento del relativo obbligo di svolgimento del corso di formazione predisposto, qualora non sia presente un blocco in fase di emissione polizza, è necessario che il Responsabile Compliance sia dotato di un sistema di controllo mensile di verifica formazione di ogni prodotto per ogni addetto, come da report: Allegato 3 - Controllo formativo.

### 3.4 Esigenze di formazione in seguito all'emissione di nuovi regolamenti

In seguito all'emissione di nuovi regolamenti dell'area giuridica, la compagnia, le associazioni di categoria e i consulenti esterni procedono a segnalare le esigenze di formazione. Il Responsabile Compliance provvede quindi a verificare, qualora non sia previsto un sistema da parte della Compagnia, compilando il report: Allegato 4 - Controllo ore formative.

### 3.5 Aggiornamenti periodici

#### Controllo ore formative

È previsto un obbligo di corsi di aggiornamento minimo della durata di 30 ore all'anno.

Il Responsabile Compliance provvede dunque a verificare l'assolvimento formativo per ogni addetto compilando il report: Allegato 4 "Controllo ore formative", ove non predisposto dai portali delle compagnie mandanti.

Sono validi i corsi di aggiornamento anche di altre compagnie/intermediari con cui il collaboratore collabora.

Il mancato raggiungimento delle ore previste comporta:

- Per gli iscritti al RUI, la cancellazione al RUI
- Per gli addetti operanti all'interno dei locali, la sospensione dell'attività di intermediazione, effettuata tramite comunicazione scritta al dipendente.

Per la re-iscrizione al RUI o la relativa ripresa dell'attività di intermediazione, occorre effettuare corsi di aggiornamento secondo lo schema seguente, in funzione del periodo di sospensione:



#### Controllo validità attestati esterni

È necessario controllare la corretta compilazione degli attestati.

Se gli attestati sono emessi da una compagnia:	verifica la corretta identificazione della compagnia.
Se gli attestati sono emessi da altri intermediari:	verificare la corretta identificazione dell'intermediario e del docente.
Se gli attestati sono emessi da società esterne:	verificare la presenza nell'attestato del soggetto organizzatore certificato ISO 9001 e dell'intermediario organizzatore

### 3.6 Controlli interni predisposti

Attività	Controllo	Quando	Documento	Resp.le	Azione di reazione
Inserimento addetto	Piano controlli in allegato 1	In fase di inserimento	Allegato 2: Scheda inserimento addetto	Resp. Compliance	Blocco inserimento
Sviluppo nuovo prodotto	Controllo formativo	In fase di emissione nuovo prodotto	Allegato 3: Scheda controllo formazione	Resp. Compliance	Impedimento emissione prodotto fino ad assolvimento obbligo formativo
Nuovo regolamento area giuridica	Controllo formativo	In fase di emissione nuovo regolamento Area giuridica	Allegato 3: Scheda controllo formazione	Resp. Compliance	Sospensione attività di distribuzione fino ad assolvimento obbligo formativo
Aggiornamento periodico	Controllo ore formative	Periodicamente	Allegato 4: Scheda controllo formazione	Resp. Compliance	Segnalare il ritardo in forma scritta
	Controllo attestati	Periodicamente	Allegato 4: Scheda controllo formazione	Resp. Compliance	Annullamento attestato
	Rispetto obbligo formativo	Entro il 15 gennaio di ogni anno	Allegato 4: Scheda controllo formazione	Resp. Compliance	Cancellazione dal RUI o sospensione attività di intermediazione

#### Indice allegati:

*Allegato 1:* Struttura Organizzativa

*Allegato 2:* Inserimento nuovo addetto

*Allegato 3:* Controllo formativo

*Allegato 4:* Controllo ore formative

## 4. RISERVATEZZA

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

AGENZIA

# INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)  
iscrizione RUI A000048945 del 12-03-2007

## PRO 7.6

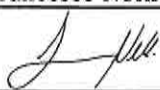
# Gestione amministrativa

Sommario

1. Riferimenti normativi
2. Termini e definizioni
3. Requisiti per iscrizione al RUI
4. Gestione Rapporti IVASS
  - 4.1 Istanze RUI
  - 4.2 Contributi di Vigilanza
5. Riservatezza

Numero di pagine del documento: 2

### REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
0	07.04.2021	Recepimento Reg. IVASS 45/20 e Provv. 97/20		

## 1. Riferimenti normativi

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

## 2. Termini e definizioni

RUI: Registro Unico Intermediari

## 3. Requisiti per iscrizione al RUI

Per richiedere l'iscrizione al RUI, occorre essere in possesso di:

- Mandato agenziale
- Polizza RC professionale

La polizza RC professionale va aggiornata annualmente sulla base delle indicazioni predisposte dal broker di riferimento.

Dal 2021 non è più necessario comunicare all'IVASS la polizza RC professionale.

Nel fascicolo compliance deve essere disponibile l'attestato annuale di avvenuta copertura.

## 4. Gestione Rapporti IVASS

### 4.1 Istanze RUI

Occorre comunicare al RUI, secondo il modello predisposto disponibile sul sito dell'IVASS:

- Avvio operatività
- Cambio di cariche societarie
- Stretti legami
- Variazioni anagrafiche (sede legale, denominazione sociale, PEC)

Dal 31 marzo 2021 non è necessario comunicare le sedi operative.

Tutte le istanze inviate all'IVASS devono essere opportunamente archiviate nel fascicolo compliance, anche in formato digitale.

### 4.2 Contributi di Vigilanza

Annualmente, sulla base delle indicazioni predisposte dall'IVASS, occorre procedere al pagamento dei contributi annuali di vigilanza.

Copia del pagamento deve essere archiviato nel fascicolo compliance.

## 5. Riservatezza

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

AGENZIA

# INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)  
iscrizione RUI A000048945 del 12-03-2007

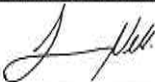
## PRO 8.2 Promozione e trasparenza di prodotti assicurativi

### Sommario

1. Riferimenti normativi
2. Termini e definizioni
3. Informative dei prodotti assicurativi
4. Azioni pubblicitarie
  - 4.1 Comunicazioni pubblicitarie
  - 4.2 Elementi della pubblicità
  - 4.3 Pubblicità dei prodotti IBIPs
5. Azioni promozionali
  - 5.1 Promozione tramite Sito internet e social
  - 5.2 Promozione di eventi
6. Servizi di comparazione (art. 80 reg. ivass 40/18)
7. Comunicazioni commerciali (art. 82)
  - 7.1 Leicità del trattamento dati per finalità commerciali
  - 7.2 Comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza
8. Comunicazioni modifiche societarie al contraente
9. Trasparenza
10. Riservatezza

Numero di pagine del documento: 6

### REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
0	07.04.2021	Recepimento Reg. IVASS 45/20 e Provv. 97/20		

## 1. Riferimenti normativi

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

*Regolamento IVASS 41/18 aggiornato al Provvedimento IVASS 97/20*  
Disposizioni in materia di informativa, pubblicità e realizzazione dei prodotti assicurativi

*Regolamento ISVAP 23/08 aggiornato al Provvedimento IVASS 97/20*  
Disciplina della trasparenza dei premi e delle condizioni di contratto nell'assicurazione obbligatoria per i veicoli a motore e natanti.

## 2. Termini e 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.

## 3. Informative dei prodotti assicurativi

I documenti costituenti il set informativo sono redatti dall'impresa e disponibili su sito internet dell'impresa stessa e, tramite i portali, messi a disposizione all'agenzia per l'attività di distribuzione assicurativa.  
Il set informativo è composto da:

- DIP DANNI/DIP aggiuntivo DANNI 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.

## 4. Azioni pubblicitarie

### 4.1 Comunicazioni pubblicitarie

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.

Le comunicazioni pubblicitarie svolte dall'agenzia devono essere chiare, non fuorvianti, imparziali e complete. Le comunicazioni pubblicitarie devono essere chiaramente identificabili come tali e sono soggette alla preventiva autorizzazione delle imprese proponenti.

Il messaggio pubblicitario 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.

La pubblicità è immediatamente riconoscibile come tale e ben distinguibile rispetto a ogni altra forma di comunicazione.

### 4.2 Elementi della pubblicità

Il messaggio pubblicitario indica con chiarezza ed evidenza la denominazione dell'impresa di assicurazione e le caratteristiche del relativo prodotto.

Il messaggio pubblicitario riporta, con caratteri che consentono un'immediata e agevole lettura, la seguente

avvertenza: *“Prima della sottoscrizione leggere il set informativo”*.

Il messaggio pubblicitario indica il sito internet dell'impresa nel quale è pubblicato il set informativo.

Nella pubblicità effettuata tramite mezzi di comunicazione audiovisivi, le informazioni indicate sono riprodotte lentamente, in modo da consentirne un agevole ascolto.

Le espressioni “garantisce”, “garantito” o termini simili che inducono a ritenere sussistente il diritto a una prestazione certa per l'assicurato o per il portatore di un interesse alla prestazione assicurativa possono essere utilizzate solo se la garanzia è rilasciata dall'impresa di assicurazione.

La qualifica di contratto “etico” e “sostenibile” può essere utilizzata solo per i contratti sottoposti alla disciplina della finanza etica e sostenibile.

### **4.3 Pubblicità dei prodotti IBIPs**

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

L'impresa, in fase di promozione di prodotti IBIPs rispetta i seguenti requisiti:

- *Caratteristiche delle informazioni*: le informazioni fornite sono accurate, sufficienti, aggiornate e non utilizzano il nome di nessuna autorità competente indicando che essa avalla o approva i prodotti IBIPs distribuiti; le informazioni contenute nelle comunicazioni pubblicitarie sono coerenti con quelle fornite in sede precontrattuale e contrattuale.
- *Risultati finanziari passati*: non devono costituire l'elemento più evidente della comunicazione; devono essere elaborati su un arco temporale pari almeno agli ultimi cinque anni; devono presentare chiaramente le fonti; devono indicare l'avviso che i dati passati non sono un indicatore affidabile per i risultati futuri.
- *Simulazioni di risultati passati*: le informazioni devono riguardare uno strumento/indice finanziario utilizzato come sottostante dei prodotti di investimento assicurativi. Tali simulazioni devono riferire a sottostanti identici o sostanzialmente uguali al sottostante dello strumento finanziario in questione.
- *Risultati finanziari futuri*: le informazioni trasmesse non devono basarsi su andamenti passati, ma su ipotesi ragionevoli ed oggettive riportando l'avviso che tali simulazioni si riferiscono a varie condizioni di mercato e non sono un indicatore certo dell'effettivo andamento del prodotto sul mercato.
- *Trattamento fiscale*: le informazioni indicano chiaramente che il trattamento fiscale dipende dalla situazione individuale del contraente.

## **5. Azioni promozionali**

### **5.1 Promozione tramite Sito internet e social**

L'agenzia è titolare del dominio del sito internet o del profilo social utilizzati per la promozione della distribuzione dei prodotti assicurativi.

L'agenzia può anche avvalersi di spazi dei siti internet dell'impresa mandante.

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;
- 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.

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

*P8.2ALL1 “Verifica sito internet”*

## 5.2 Promozione di eventi

La promozione di eventi dell'agenzia è svolta rispettando le indicazioni dell'impresa mandante in particolare per l'uso dei loro loghi.

## 6. Servizi di comparazione (art. 80 reg. ivass 40/18)

Per servizio di comparazione si intende *fornire*, tramite un sito internet o altri mezzi, *informazioni*, relativamente a uno o più contratti di assicurazione, anche confrontati o ordinati, sulla base di criteri eventualmente scelti dal cliente, in termini di premi ed eventuali sconti applicati o di ulteriori caratteristiche del contratto, se il cliente è in grado di concludere direttamente o indirettamente lo stesso.

Qualora l'agenzia svolgesse servizio di comparazione:

- a) indica il dato relativo alla quota di mercato comparata e l'elenco delle imprese di assicurazione con le quali ha sottoscritto accordi finalizzati alla comparazione delle polizze; qualora il servizio di comparazione sia fornito attraverso siti internet, tali informazioni sono rese nell'home page o in altra pagina del sito direttamente accessibile dall'home page;
- b) garantisce che il numero delle imprese pubblicizzate ai fini del confronto corrisponda a quello delle imprese effettivamente comparate;
- c) in caso di mancata quotazione di una o più delle imprese comparate, esplicita i motivi dell'impedimento e comunica all'utente le relative quotazioni, anche in un momento successivo;
- d) fornisce comparazioni 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) si dota di processi di rilevazione delle esigenze assicurative del contraente e di quotazione delle garanzie tali da produrre una gamma di prodotti tutti rispondenti alle esigenze dallo stesso manifestate;
- f) adotta modalità operative 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) garantisce la trasparenza delle remunerazioni riconosciute da ciascuna delle imprese all'intermediario per il servizio di comparazione, nonché dei compensi riconosciuti dalle imprese, per ciascuna polizza, in caso di conclusione del contratto in conformità all'informativa sulle remunerazioni;
- h) nel diffondere comunicazioni pubblicitarie si conformano a quanto disposto al paragrafo 7;
- i) garantisce la riservatezza delle informazioni acquisite in ragione dell'attività svolta in linea con quanto previsto dalle procedure interne.

## 7. Comunicazioni commerciali (art. 82)

### 7.1 Leicità del trattamento dati per finalità commerciali

La promozione di contratti assicurativi effettuando comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza per l'invio di materiale pubblicitario, per la vendita a distanza, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazioni commerciali, richiede il previo *consenso* del contraente all'utilizzo della tecnica di comunicazione. Gli strumenti per l'acquisizione del consenso del contraente, preceduta da informativa per il trattamento dati personali, sono messi a disposizione dall'impresa mandante e, ove ritenuto necessario, tramite modulistica di agenzia quale autonomo titolare come definito al punto 6.4 della procedura POG.

La documentazione atta a fornire evidenza della prestazione del consenso è archiviata e conservata secondo le istruzioni dell'impresa mandante e, per quella relativa al titolare autonomo, è archiviata cartaceamente o informaticamente qualora presente un gestionale d'agenzia. Il consenso prestato in maniera esplicita, in relazione alle diverse tipologie di comunicazione, senza oneri per il contraente ed è revocabile in ogni momento.

Salvo opposizione del contraente, l'agenzia 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'agenzia 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.



## **7.2 Comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza**

L'agenzia non procede a comunicazioni commerciali strutturate e sistematiche mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Nelle situazioni occasionali, il contraente viene informato in occasione di ciascuna comunicazione:

- a) se la comunicazione commerciale è finalizzata al collocamento di contratti assicurativi;
- b) della provenienza dei dati personali del contraente e del loro utilizzo;
- c) che ha diritto di revocare il consenso all'utilizzo della comunicazione commerciale e di opporsi alle comunicazioni in ogni momento e senza oneri, come indicato al comma precedente;
- d) sulle modalità per l'esercizio dei diritti di cui alla lettera c);
- d-bis) che saranno registrate le conversazioni o le comunicazioni telefoniche che danno luogo alla conclusione di contratti assicurativi. Tale comunicazione può essere effettuata una sola volta prima del collocamento di un contratto assicurativo;
- d-ter) che, con riferimento ai prodotti IBIPs, 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.

L'agenzia non si avvale sistematicamente di soggetti terzi per effettuare comunicazioni commerciali mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Per le situazioni occasionali, l'agenzia 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 1;
- 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.

L'agenzia adotta tutte le misure ragionevoli per registrare le conversazioni telefoniche e le comunicazioni elettroniche effettuate, trasmesse o ricevute attraverso apparecchiature elettroniche.

Le registrazioni sono conservate secondo quanto indicato al paragrafo 6.23 della procedura POG.

Gli addetti dell'agenzia si astengono dallo svolgere per telefono l'attività di distribuzione assicurativa se essi non hanno preventivamente effettuato l'informativa indicata al presente paragrafo.

## **8. Comunicazioni modifiche societarie al contraente**

Modifiche dell'agenzia sono comunicate ai contraenti direttamente dall'impresa.

## 9. Trasparenza

### Trasparenza nei locali

L'allegato

#### P8.2ALL2 "Angolo del consumatore"

indica i documenti che devono essere messi a disposizione del pubblico nei propri locali, anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche.

### Trasparenza Informativa precontrattuale

L'elenco comprende i documenti seguenti:

- a) l'elenco recante la denominazione della o delle imprese di assicurazione con le quali l'intermediario ha rapporti d'affari, anche sulla base di una collaborazione orizzontale o di lettere di incarico;
- b) le informazioni di cui all'allegato 3;
- c) l'elenco degli obblighi di comportamento di cui all'allegato 4-ter, come stabilito al paragrafo 6.6 del documento POG.

### Trasparenza provvigioni

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:

1. Al fine di garantire la trasparenza e la concorrenzialità delle offerte dei servizi assicurativi, nonché un'adeguata informazione ai soggetti che devono adempiere all'obbligo di assicurazione dei veicoli e dei natanti, le imprese mettono a disposizione del pubblico, presso ogni punto di vendita e nei siti internet, la nota informativa e le condizioni di contratto praticate nel territorio della Repubblica.
2. La pubblicità dei premi è attuata mediante preventivi personalizzati rilasciati presso ogni punto di vendita dell'impresa di assicurazione, nonché mediante siti internet che permettono di ricevere il medesimo preventivo per i veicoli e per i natanti individuati nel regolamento di attuazione.
- 2-bis. Per l'offerta di contratti relativi all'assicurazione r.c. auto, l'intermediario rilascia preventiva informazione al consumatore sulle provvigioni riconosciutegli dall'impresa o, distintamente, dalle imprese per conto di cui opera. L'informazione è affissa nei locali in cui l'intermediario opera e risulta nella documentazione rilasciata al contraente.
- 2-ter. I preventivi e le polizze indicano, in modo evidenziato, il premio di tariffa, la provvigione dell'intermediario, nonché lo sconto complessivamente riconosciuto al sottoscrittore del contratto.

## 10. Riservatezza

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

AGENZIA

# INTROZZI SAS AGENZIA DI ASSICURAZIONI DI INTROZZI MARCO, CLAUDIA & C.

VIA DANTE ALIGHIERI 104-106 - 22100 COMO (CO)  
iscrizione RUI A000048945 del 12-03-2007

## PRO 10.2 Gestione reclami

### Sommario

1.....SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

2.....RIFERIMENTI NORMATIVI.

3.....TERMINI E DEFINIZIONI

4.....ATTIVITA'

4.1 RECLAMI PRESENTATI ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE.

4.2 RECLAMI PRESENTATI DIRETTAMENTE AD IVASS

4.3 RECLAMI PRESENTATI ALL'INTERMEDIARIO

4.4 RECLAMI PRESENTATI AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI DELL'AGENZIA

4.5 RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI PROPONENTI NEI  
RAPPORTI DI LIBERA COLLABORAZIONE


5.....INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI

6.....ANALISI DEI RECLAMI

7.....INFORMATIVA ALL'IVASS

Numero di pagine del documento: 4

### REVISIONI

Rev	Data	Descrizione	Steso e verificato da Consulente Compliance ing. Francesco Netti	Approvato da Delegato Assicurativo
0	07.04.2021	Recepimento Reg. IVASS 45/20 e Provv. 97/20		

© Riproduzione riservata

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Disciplinare la procedura di gestione dei reclami provenienti da IVASS, dalle imprese di assicurazione o dai contraenti.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

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

RIFerimento	anno	descrizione
Regolamento IVASS n. 24/08 modificato dal Provvedimento 76/18	2018	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.
Regolamento IVASS n. 40	2018	DISPOSIZIONI IN MATERIA DI DISTRIBUZIONE ASSICURATIVA E RIASSICURATIVA DI CUI AL TITOLO IX DEL D. LGS N. 209/05
Provvedimento IVASS n. 97/20	2020	MODIFICHE E INTEGRAZIONI AL REG. ISVAP n. 23/08

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

*Reclamo*: una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta nei confronti di un'impresa di assicurazione, di un intermediario 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.

## 4. ATTIVITA'

### 4.1 RECLAMI PRESENTATI ALLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE

Qualora il contraente inoltrasse reclamo all'impresa, quest'ultima potrà richiedere all'intermediario informazioni in merito al reclamo.

Occorre documentare fatti e atti inerenti al reclamo entro i termini stabiliti, che sono pari a 15 giorni.

### 4.2 RECLAMI PRESENTATI DIRETTAMENTE AD IVASS

Qualora il contraente inoltrasse reclamo all'IVASS, quest'ultima potrà:

Chiedere all'intermediario di rispondere direttamente al contraente e di trasmettere all'IVASS copia della risposta fornita al reclamante.

Richiedere dati, notizie o documenti all'intermediario, da fornire nel termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta.

### **4.3 RECLAMI PRESENTATI ALL'INTERMEDIARIO**

Qualora il contraente inoltrasse reclamo direttamente all'intermediario, relativi al proprio comportamento o a quello dei propri dipendenti e dei collaboratori, deve trasmetterlo senza ritardo all'impresa proponente interessata, dandone contestuale notizia al reclamante.

Le imprese garantiscono nella fase istruttoria il contraddittorio con l'agente interessato, trasmettendo il reclamo ricevuto all'intermediario 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. L'intermediario è in ogni caso posto tra i destinatari delle comunicazioni dell'impresa al reclamante relative al reclamo stesso.

Le imprese forniscono in ogni caso riscontro al reclamante entro 45 giorni dal ricevimento del reclamo.

### **4.4 RECLAMI PRESENTATI AI DIPENDENTI E AI COLLABORATORI DELL'AGENZIA**

I dipendenti e i collaboratori che ricevono un reclamo lo trasmettono senza ritardo all'intermediario per conto del quale svolgono l'attività di intermediazione assicurativa oggetto del reclamo, dandone contestuale notizia al reclamante. L'informativa al reclamante può essere fornita direttamente dall'intermediario principale.

La trasmissione del reclamo dal dipendente all'intermediario avviene attraverso le normali comunicazioni agenziali via email.

### **4.5 RECLAMI RELATIVI A COMPORTAMENTI DEGLI INTERMEDIARI PROPONENTI NEI RAPPORTI DI LIBERA COLLABORAZIONE**

Qualora un reclamo fosse ricevuto dall'agenzia in qualità di intermediario emittitore e relativo al comportamento di un intermediario proponente in regime di libera collaborazione ai sensi del D.L. 179/12, l'agenzia deve:

- inoltrare il reclamo all'intermediario proponente, garantendo nella fase istruttoria il contraddittorio con l'intermediario collaboratore, 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;
- fornire riscontro al reclamante entro 45 giorni,
- comunicare all'intermediario proponente il riscontro fornito al reclamante, indicando contestualmente eventuali misure correttive idonee a rimuovere la causa del reclamo.

## **5. INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA RECLAMI**

La procedura dei reclami deve essere riportata:

- Nell'informativa precontrattuale allegato 4 (anche avvalendosi di apparecchiature tecnologiche)
- Nel proprio sito internet (dando avviso della pubblicazione nei propri locali)
- Nei locali dove è svolta l'attività di intermediazione

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) le indicazioni sulle modalità di presentazione dei reclami all'IVASS 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.

## **6. ANALISI DEI RECLAMI**

L'agenzia è tenuta 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.

## **7. INFORMATIVA ALL'IVASS**

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

- a) le informazioni relative al numero dei reclami ricevuti, ai tempi di risposta, all'oggetto e all'esito del reclamo;
- b) le risultanze dell'analisi dei reclami;
- c) l'ultimo prospetto statistico disponibile redatto ai sensi dell'allegato 2

## **8. RISERVATEZZA**

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