



AVV. MARIO DUSI

AVV. SERENA CAPPIELLO  
AVV. GABRIELLA CROSARIOL  
AVV. CHIARA M. MAGALINI  
AVV. SILVIA PORCINAI  
AVV. SIMONA TEMPRA

DOTT. FABRIZIO ANGELLA  
DOTT.SSA LAURA BASSO  
DOTT. NICCOLÒ POLI

*of counsels*

AVV. CRISTINA BONGIOVANNI  
DOTT. ALBERTO CANOVA

AVV. MARIO DUSI

Patrocinante avanti le Magistrature Superiori  
Iscritto all'Albo Avvocati di Monaco di Baviera

CORSO DI PORTA VIGENTINA, 35  
I – 20122 MILANO

TEL.: +39 02 55188121  
FAX.: +39 02 55188503

e-mail: m.dusi@dusilaw.eu  
segreteria: staff@dusilaw.eu

## **BREVE VADEMECUM PRODUCT OVERSIGHT & GOVERNANCE NUOVI MECCANISMI DI DISTRIBUZIONE DEL PRODOTTO ASSICURATIVO**

### **La normativa applicabile**

La normativa europea (Dir. UE 2016/97) in materia di distribuzione assicurativa (c.d. *Insurance Distribution Directive* o “IDD”), applicata attraverso norme interne, ha lo scopo di aumentare i presidi a tutela dei contraenti per limitare il c.d. *mis-selling* dei prodotti assicurativi; il tutto attraverso la prescrizione della *product oversight and governance* (o “POG”), ossia del «*governo e controllo del Prodotto*».

Sin dalla fase di progettazione i prodotti assicurativi dunque devono essere realizzati attraverso procedure che ne assicurino la distribuzione in modo rispondente alle caratteristiche ed esigenze specifiche del Cliente, evitando qualsiasi pregiudizio per il medesimo.

Il primo destinatario delle norme è pertanto il soggetto che realizza i prodotti assicurativi, il quale già nella fase di creazione del prodotto deve individuare un mercato di riferimento (o *target market*) per ciascun prodotto, le coerenti strategie distributive e assicurarsi che il Prodotto sia distribuito esattamente a favore di quei soggetti le cui esigenze siano compatibili con il target market (viene definito un approccio “Cliente-Centrico”).

La politica POG (ossia il Documento a ciò necessario) del Produttore deve quindi:

- contenere misure per il monitoraggio, la revisione e la distribuzione dei prodotti;
- prevedere presidi collettivi per i prodotti che risultano pregiudizievoli per i Clienti;
- mettere a disposizione dei Distributori tutte le informazioni necessarie sul prodotto e sul suo processo di approvazione, compreso il target market.



La disciplina POG del Distributore si incentra invece:

- sull'assicurare l'acquisizione di tutte le informazioni necessarie alla piena comprensione dei prodotti da parte di tutti i collaboratori del Distributore;
- sul corretto collocamento nei confronti del Cliente;
- mirando ad evitare (o attenuare) effetti pregiudizievoli per il Cliente;
- evitando conflitti di interesse in fase di distribuzione;
- mirando principalmente agli obiettivi, interessi e caratteristiche dei Clienti.

Nell'ambito della collaborazione con il Produttore e del costante controllo e applicazione della norma, il Distributore deve:

- fornire le informazioni pertinenti sulle vendite, comprese quelle sui controlli costanti della distribuzione del prodotto;
- segnalare tempestivamente al Produttore i casi nei quali il prodotto assicurativo non pare in linea con gli interessi, gli obiettivi e le caratteristiche del mercato di riferimento, nonché tutti i possibili danni al Cliente;
- documentare e conservare (a fini di *audit*) tutti i relativi documenti.

### **Soluzioni operative per i Distributori**

Per il pieno rispetto delle procedure previste dalla norma i Broker assicurativi devono redigere e applicare un Documento (POG) che contenga tutte le disposizioni e procedure per i propri incaricati alla vendita, oltre che una serie di documenti per dimostrare di aver svolto correttamente la propria attività presso il Cliente ed infine delle norme di compliance interna, tali da attutire l'impatto delle possibili verifiche sia del Produttore, che degli organi di vigilanza.

Lo scopo del Documento è quello di delineare un processo distributivo conforme alla normativa di riferimento in materia di governo e controllo del prodotto, (politica POG), nonché alle specifiche istruzioni del Produttore.

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

- il Distributore ottenga dal Produttore tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi (comprendendole appieno);
- il Distributore individui le esatte esigenze, caratteristiche e obiettivi del prodotto per ogni singolo Cliente e nel suo miglior interesse;
- il Cliente riceva in modo chiaro, completo, preciso e trasparente tutte le informazioni sull'attività di distribuzione;
- siano messi a disposizione del Cliente tutti gli elementi necessari per l'assunzione di una decisione informata (resa dal Distributore);
- nell'attività distributiva sia evitato il conflitto di interesse e qualsiasi pregiudizio per il Cliente;



- la completa rete distributiva (intermediari, collaboratori e/o addetti all'attività di distribuzione) sia portata a conoscenza di tutte le informazioni necessarie per adempiere alle disposizioni del Documento.

Il tutto attraverso un costante controllo (con eventuale revisione e correzione) del meccanismo distributivo, attraverso precise (e già previste) procedure, debitamente documentando e conservando (anche per gli organi di vigilanza) i vari passaggi e al fine di dare un costante flusso informativo al Produttore, per supportare quest'ultimo anche nelle sue attività di monitoraggio, controllo e revisione del prodotto.

### **Responsabilità del Documento**

Il Documento POG è approvato collegialmente dai responsabili dell'attività di distribuzione del Broker assicurativo, individuando e nominando un soggetto con i compiti e le responsabilità decisionali previsti dal Documento medesimo. L'individuazione del Responsabile è comunicata a tutti i soggetti coinvolti nella applicazione della norma.

### **A chi si applica il Documento**

Il POG è applicabile e deve essere osservato da tutta la rete distributiva (Destinatari), ossia:

- agenti;
- dipendenti addetti all'attività di distribuzione all'interno dei locali del Distributore;
- collaboratori addetti all'attività di distribuzione anche all'esterno dei locali del Distributore;
- tutti gli addetti (in qualsivoglia rapporto di collaborazione con il Distributore) che entrano in contatto con il Cliente.

### **Compliance della rete distributiva**

Salvo non vi provveda già il Produttore, il Distributore predispone idonei strumenti per la diffusione (e relativa applicazione) a tutti i Destinatari di tutte le informazioni sui prodotti e sulle relative strategie distributive, anche attraverso riunioni formative e attività di controllo (e se del caso anche di sanzionamento!).

Per converso i Destinatari sono tenuti a segnalare eventuali circostanze idonee a causare un mancato allineamento alle previsioni del Documento attraverso apposita comunicazione e-mail indirizzata al Responsabile (il quale dovrà prontamente intervenire per migliorare la politica distributiva).

### **Flussi informativi e monitoraggio**

Il Distributore monitora regolarmente le attività di distribuzione per la corretta applicazione del POG, raccogliendo i dati sul collocamento e sulla Clientela; il monitoraggio verifica:



- se il Prodotto è collocato all'interno del target market predeterminato e se continua ad essere coerente con le esigenze, le caratteristiche e gli obiettivi del medesimo;
- se si verificano circostanze che possono causare un danno al Cliente;
- i dati pertinenti sulle vendite richiesti dal Produttore (ad esempio, volumi di vendita dentro e fuori il target market e profili di rischio del Cliente);
- i livelli di accettazione e soddisfazione da parte della Clientela;
- i reclami relativi al prodotto.

Dovrà pertanto sussistere un costante flusso informativo da parte del Broker verso il Produttore inerente tutte le informazioni relative alle vendite, ai controlli svolti ed a possibili circostanze idonee a causare danno al Cliente.

Le segnalazioni effettuate sono riportate nel Registro delle segnalazioni, di cui alla parte speciale del Documento POG.

Nei casi di rapporti di libera collaborazione orizzontale con altri distributori tutti i flussi informativi utilizzati vanno precisamente previsti dall'accordo di collaborazione tra i Distributori coinvolti.

### **Nel rapporto operativo col Cliente**

Il Distributore acquisisce costantemente dal Cliente ogni informazione utile a identificare e valutare le sue richieste ed esigenze.

Da un lato il Distributore si conforma alle istruzioni e linee guida ricevute dal Produttore (per lo svolgimento della fase di acquisizione delle informazioni), utilizzando gli strumenti (es. questionari e linee-guida per l'acquisizione delle informazioni dal contraente) predisposti dal Produttore.

Dall'altro lato lo stesso Distributore (propria sponte) deve – quando entra in contatto col Cliente – fornire allo stesso in modo corretto e facilmente comprensibile tutte le informazioni previste, tra cui:

- i dati identificativi del Distributore;
- lo status di Distributore e il tipo di attività distributiva posta in essere;
- le norme di comportamento cui il Distributore è soggetto nell'esercizio dell'attività distributiva;
- le eventuali situazioni di conflitto d'interessi;
- la trasparenza sulle remunerazioni ricevute, in virtù dell'attività di distribuzione;
- le informazioni in materia di attività consulenziale del Distributore;
- gli strumenti di tutela a favore del Cliente.

Il tutto attraverso la consegna, la trasmissione o la messa a disposizione di documenti conformi agli allegati 3 e 4 del Regolamento IVASS 40/2018.



Il primo e principale obiettivo dell'attività prestata nei confronti del Cliente è il perseguimento del miglior interesse dello stesso nei limiti delle leggi e dei regolamenti, con assoluto divieto di utilizzare la maggior remunerazione provvisoria quale criterio per la selezione del prodotto da offrire.

### **Verifica, revisione e aggiornamento della struttura di distribuzione**

Con cadenza almeno annuale (dal momento in cui sono predisposti) il Responsabile sottopone a revisione il Documento e i meccanismi di distribuzione, verificandone la validità e l'aggiornamento, tenendo conto delle segnalazioni pervenute dalla rete distributiva, di quelle effettuate al Produttore e delle eventuali segnalazioni dei clienti.

Se il *target market* è sfasato rispetto alla politica del Produttore e/o allo stesso Prodotto, il Responsabile procede alle opportune modifiche correttive della politica del Distributore, riportando traccia scritta nel registro delle revisioni.

Tutte le azioni svolte vanno documentate e conservate a fini di *audit* e rese disponibili alle autorità competenti.

### **Sanzioni applicabili**

Infine va indicato che la violazione delle disposizioni in materia di POG (riferite ad esempio all'art. 121-*bis* del CAP) è sanzionabile ai sensi dell'art. 324, comma 1, del medesimo codice) con:

- a) richiamo o censura o con
- b) sanzione amministrativa pecuniaria:
  - per le società, da cinquemila euro a cinque milioni di euro oppure, se superiore, pari al cinque per cento del fatturato complessivo annuo (risultante dall'ultimo bilancio disponibile ed);
  - per le persone fisiche, da mille euro a settecentomila euro;
- c) radiazione o, in caso di società di intermediazione, cancellazione.

### **Come prepararsi alla entrata in vigore della normativa**

Questa delicata materia è destinata a mutare notevolmente le modalità operative e l'organizzazione del mondo distributivo dei prodotti assicurativi, con un aumento (non solo potenziale) delle responsabilità in capo ai Broker.

La necessità organizzativa dei Distributori (a partire dalla fine di marzo 2021, come previsto ex lege!) per tutta la propria struttura (organizzativa e di vendita) aumenta in modo esponenziale, così come gli obblighi formativi e informativi, nonché di redazione dei necessari testi contrattuali a supporto (POG, contratti con tutti i propri Distributori, nonché tutte le necessarie compliance interne).

DusiLaw Legal & Tax ha approfondito la materia ed è a disposizione per fornire ausilio in questa fase di creazione e applicazione di tutti i necessari documenti e per il rispetto di tutte le ulteriori prescrizioni normative e regolamentari inerenti.