



SELECOVER SRL

POLICY GENERALE DEL DISTRIBUTORE

AGGIORNATA AL PROVVEDIMENTO IVASS N. 97/2020 E REGOLAMENTO IVASS 45/2020

DOCUMENTO APPROVATO DAL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

DELIBERA DEL 31/03/2021 REV. 1 DEL 31/03/2021



Sommario

Premessa Introduttiva.....	3
Contesto normativo UE in cui viene previsto l'obbligo per gli intermediari di dotarsi di una policy distributiva	3
Finalità	4
Presidio per il controllo delle procedure di distribuzione.....	4
Procedure e protocolli gestionali.....	4
Sezione 1 - Adozione, Revisione e Diffusione della Politica.....	5
Sezione 2 - Assetto organizzativo.....	8
Sezione 3 - Principi e regole comportamentali	9
Sezione 4 - Procedure e protocolli gestionali	14
Allegati tecnici:.....	14



Premessa Introduttiva

La Presente Policy Generale del Distributore definisce le procedure - adottate dalla Società **SELECOVER S.R.L.** - per disciplinare l'esercizio dell'attività di distribuzione assicurativa, come definita dall' art. 106 del CAP e dall'art. 2, comma 1, lettera a), Regolamento IVASS n. 40 del 2 agosto 2018.

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

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

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

Per quanto riguarda i presidi relativi al POG, la normativa di riferimento è la seguente:

In ambito europeo

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

In ambito nazionale

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



Finalità

Le finalità del presente documento di Policy Generale del Distributore sono rivolte a:

- incrementare la qualità e il livello dell'attività di distribuzione;
- potenziare la compliance;
- monitorare le attività svolte dalla **SELECOVER S.R.L.** per il tramite della propria struttura interna e della rete esterna di collaboratori.

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

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

Presidio per il controllo delle procedure di distribuzione

Il Consiglio di Amministrazione con delibera del 15/02/2019 ha istituito il Comitato Tecnico per l'attuazione del POG investendolo del compito di curare l'attuazione e la revisione del Presidio di SELECOVER S.R.L.

La funzione chiamata Presidio si occupa di controllare e gestire le procedure di distribuzione dei prodotti assicurativi e ne verifica la rispondenza alle politiche aziendali nel rispetto dei regolamenti normativi vigenti.

Procedure e protocolli gestionali

Devono essere stilate procedure scritte o protocolli aziendali finalizzati a disciplinare nel dettaglio: la distribuzione dei prodotti assicurativi, il controllo della propria rete, la conservazione della documentazione; la verifica circa la corretta applicazione delle normative vigenti.

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



Sezione 1 - Adozione, Revisione e Diffusione della Politica

1.1 Adozione

Gestione dell'Azienda

L'esercizio della professione di Broker è basato su requisiti di onorabilità, professionalità e autonomia a garanzia del Cliente cui si rivolge.

A tal fine **SELECOVER** s.r.l. si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza e livello adeguato delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale, anche attraverso l'adozione del Codice di Condotta approvato dal Consiglio di Amministrazione, nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento della soddisfazione del Cliente.

È volontà quindi della direzione di Selever di:

- formalizzare l'impegno nel miglioramento della comunicazione con il Cliente. La presentazione dell'impresa costituisce la prima comunicazione che Selever offre al Cliente. L'elaborazione del profilo di Selever si propone di esprimere la propria professionalità ed esperienza, l'indipendenza e la trasparenza nella fornitura dei prodotti;
- consolidare ed implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte, attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse, nel rispetto delle normative vigenti;
- prestare sempre maggiore attenzione alle esigenze del Cliente assicurando assistenza continuativa, esperienza, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica;
- identificare le persone di riferimento cui il Cliente può rivolgersi per necessità e informare il Cliente stesso;
- assicurarsi della capacità professionale di Compagnie/assicuratori con cui opera;
- fornire al personale e ai collaboratori l'insegnamento necessario a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni. A tale scopo è garantito un supporto



continuo, formativo ed informativo e l'individuazione di un preciso e coerente piano di formazione ed aggiornamento volto all'effettiva crescita.

Tutto ciò in ottemperanza e conformità con la normativa vigente in materia.

Approccio al mercato

SELECOVER S.R.L. si contraddistingue per particolari aspetti nell'approccio al mercato, come ad esempio:

- la scelta della clientela in relazione alle peculiari competenze maturate nel mercato assicurativo nel corso di decenni di attività;
- la capacità di porsi in partnership con i clienti;
- i rapporti con le compagnie e gli altri Intermediari;
- la distribuzione dei prodotti,
- la personalizzazione dei prodotti alle specificità dei singoli clienti.

Approccio e rapporti con la clientela

Selecover gestisce incarichi di brokeraggio assicurativo relativi sia a Clienti persone fisiche che Aziende. I soggetti che hanno i rapporti con la clientela sono tutti iscritti al RUI (sez. B o sez. E).

Svolgimento degli incarichi di brokeraggio assicurativo

I rapporti con il cliente sono regolati da un incarico formale di brokeraggio; la tipologia degli incarichi (esclusivi/ non esclusivi) in relazione sia a singoli contratti che alla globalità del portafoglio; la durata prevista di norma in tali incarichi è a tempo determinato, con le specifiche circa le facoltà di recesso o di disdetta.

Rapporti di collaborazione

I vari rapporti di collaborazione con gli altri intermediari assicurativi iscritti in sezione A/B ed E del RUI sono formalizzati come richiesto dall'art. 42 del Regolamento IVASS n. 40/2020 e se è previsto che tali rapporti siano progressivamente allineati alle disposizioni normative, così da garantire:

- La disclosure relativa alla remunerazione percepita dai singoli intermediari e le informazioni relative ai costi e agli oneri di gestione connessi all'attività di distribuzione, ciò al fine di fornire una completa informativa sia al cliente che alle imprese, secondo quanto previsto dalla normativa;
- Il rispetto delle disposizioni regolamentari dettate in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi (POG);



-
- L'aggiornamento dell'informativa precontrattuale in relazione al fatto che l'attività è svolta in collaborazione tra più intermediari, (l'identità, la sezione di appartenenza, il ruolo svolto dai medesimi, la forma di collaborazione adottata, l'eventuale responsabilità solidale).

1.2 Revisione

I vari aspetti inerenti alla gestione della Policy Generale del Distributore e della relativa Compliance sono riesaminati ed aggiornati periodicamente con cadenza annuale.

La Sezione indica:

- i tempi e modi di intervento per la revisione della politica assunta, in relazione a interventi straordinari o a modifiche e revisioni periodiche programmate;
- e la revisione periodica dei Meccanismi di Distribuzione finalizzati ad ottenere dalle imprese e dai produttori in genere le informazioni relative al prodotto; di comprendere le caratteristiche e il mercato di riferimento dei singoli prodotti; di verificare che il prodotto venga collocato al corretto target di clientela nel rispetto delle indicazioni fornite dai soggetti che hanno prodotto la specifica polizza; di valutare e gestire situazioni di conflitti di interesse.

1.3 Diffusione

Selever ricorre, al fine della divulgazione e diffusione del documento di Policy Generale del Distributore all'interno della struttura aziendale e alla rete dei collaboratori esterni, ai seguenti mezzi:

- affissioni comunicazioni in apposita bacheca e/o totem;
- riunioni interne;
- circolari di divulgazione;
- e-mail fra i singoli uffici / rete collaboratori esterni.



Sezione 2 - Assetto organizzativo

La struttura organizzativa dell'azienda è riportata nell'organigramma sottostante.

CDA:

- Massimo Migliorini – Presidente – responsabile gestione dati (GDPR) – membro Comitato Tecnico (presidio in relazione adempimenti POG) – responsabile funzione Commerciale;
- Marco Migliorini – Consigliere Delegato – membro comitato tecnico (presidio in relazione adempimenti POG) – responsabile funzione Amministrativa;
- Massimo Mezzera – Consigliere Delegato – membro Comitato Tecnico (presidio in relazione adempimenti POG) - funzione Commerciale;
- Giorgio Casagrande – Consigliere – funzione Commerciale;

Dipendenti:

- Roberto Arduino – Quadro – membro Comitato Tecnico (presidio in relazione adempimenti POG) – funzione commerciale;
- Raffaella Lozza – Antonio Cittadino – Marta Migliorini – Elena Cinelli – Giorgio Migliorini – Manuela Ferrario – Ilaria Migliorini – funzione assistenza clienti;
- Giovanni Emma – responsabile gestione sinistri e gestione reclami.

Il CDA definisce le responsabilità, l'autorità e i rapporti reciproci di tutto il personale che dirige.

L'organigramma, diffuso in tutta l'azienda, evidenzia:

- le funzioni aziendali;
- le persone che ricoprono tali funzioni;
- i rapporti reciproci fra tali funzioni.

I responsabili delle funzioni aziendali debbono:

- definire le modalità per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- suscitare in ogni collaboratore/dipendente il massimo senso di responsabilità e partecipazione, affinché tutte le operazioni siano eseguite nel modo appropriato;
- dare istruzioni ed intraprendere tutte le azioni necessarie al mantenimento ed al miglioramento della qualità del lavoro svolto;
- provvedere o far provvedere all'addestramento e aggiornamento del personale.

Gli addetti alla funzione commerciale sono responsabili:

- di effettuare la progettazione del servizio;
- dei rapporti con i Clienti, sia sotto il profilo commerciale che consulenziale;



- delle deleghe dei poteri e responsabilità ai vari collaboratori;
- di sovrintendere a tutta la l'attività commerciale;
- della gestione ordinaria e straordinaria dei contratti assicurativi;
- di curare lo sviluppo commerciale.

Gli addetti alla funzione assistenza clienti si occupano:

- della gestione ordinaria dei contratti assicurativi (gestione quietanzamento mensile-gestione amministrativa delle scadenze contrattuali relative alle polizze)
- della gestione straordinaria dei contratti assicurativi (es. preventivi, rinnovi contrattuali ecc.). Nei casi di particolare complessità si rivolge ad un addetto alla funzione commerciale.

La funzione amministrativa è responsabile della contabilità generale, della contabilità compagnie/collaboratori orizzontali, della contabilità operativa clienti e fornitori, della gestione banche e tesoreria, degli aggiornamenti libri contabili e fiscali e della stesura bilancio d'esercizio.

Sezione 3 - Principi e regole comportamentali

Missione e valori dell'attività distributiva del Broker

Il servizio offerto da **SELECOVER S.r.l.** consiste nel realizzare prestazioni professionali di brokeraggio assicurativo conformemente a quanto formalizzato nell'incarico di brokeraggio e nel rispetto dei requisiti di legge e deontologici.

Nella gestione dei processi per la fornitura del servizio SELECOVER S.R.L. determina in modo appropriato:

- gli obiettivi per la qualità e i requisiti del servizio offerto;
- i processi, i documenti e le risorse specifiche per la realizzazione del servizio;
- le attività di verifica del servizio erogato.

Gli intermediari sono tenuti a osservare una serie di obblighi di natura informativa, finalizzati a facilitare una scelta consapevole da parte dei clienti e dei contraenti.

Tutta la documentazione predisposta da SELECOVER S.R.L. è necessaria a:

- **informare il cliente in merito alle regole e alla natura del rapporto che andrà a instaurare;**
- **descrivere - nella fase cosiddetta precontrattuale - i propri obblighi di comportamento.**



Tramite la propria attività di assistenza / consulenza, **SELECOVER S.R.L.** propone ai clienti più soluzioni assicurative, che tengono conto sia delle caratteristiche tecniche e qualitative dei prodotti che delle consistenze economiche degli stessi.

Al fine di perseguire quanto sopra SELECOVER S.R.L. elenca nel dettaglio gli obblighi di comportamento utili a:

- **offrire contratti adeguati alle esigenze assicurative della clientela;**
- **acquisire ogni formazione utile al riguardo; informare il cliente che il rifiuto di fornire le informazioni richieste può pregiudicare la possibilità d'individuare il contratto più adeguato alle proprie esigenze;**
- **illustrare alla clientela in modo corretto gli elementi essenziali del contratto;**
- **consegnare la documentazione precontrattuale e contrattuale;**
- **illustrare i diversi mezzi di pagamento del premio.**

Inoltre, SELECOVER S.R.L. comunica al cliente/contraente prima della sottoscrizione della proposta:

- **le proprie informazioni societarie e istituzionali;**
- **le informazioni relative a potenziali situazioni di conflitto d'interesse;**
- **le informazioni che si riferiscono al contratto assicurativo proposto;**
- **le informazioni relative agli strumenti di tutela del cliente.**

Linee guida per la strategia distributiva

Le linee guida per la strategia distributiva che **SELECOVER S.R.L.** pone alla base della propria attività di intermediazione e che pertanto tutte le risorse dedicate all'attività commerciale e tecnica dovranno tenere conto riguardano:

- **i rapporti con i clienti, che devono essere chiari e disciplinati tramite una formale lettera di incarico, nella quale devono essere definiti tutti gli aspetti formali e tecnici;**
- **le informazioni da fornire al cliente, che devono essere chiare, corrette ed esaustive;**
- **la valutazione delle reali esigenze assicurative del singolo cliente;**
- **l'attività di assistenza o consulenza professionale, che deve corrispondere ad una corretta analisi del prodotto che si intende offrire al cliente stesso;**
- **i rapporti con le Compagnie/Agenzie/altri Intermediari, che devono essere chiari e disciplinati da formali accordi di collaborazione.**



**Ruoli, compiti
e prerogative
dei
Responsabili
dell'attività**

La Policy Generale del Distributore definisce i ruoli, i compiti e le prerogative dei soggetti indicati quali responsabili dell'attività di distribuzione assicurativa.

**Conflitti di
interesse**

SELECOVER S.R.L. si impegna a:

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

In ogni caso SELECOVER S.R.L. evita di:

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

L'intermediario è tenuto a dotarsi di procedure e misure organizzative ed amministrative volte a:

- identificare i conflitti di interessi che potrebbero generarsi nei rapporti col cliente;
- evitare un pregiudizio in danno del cliente, a tal scopo adottando i mezzi di mitigazione più idonei ed efficaci.

SELECOVER S.R.L. adotta un **Codice di Condotta**, allegato alla presente policy, che costituisce lo strumento fondamentale di regolamentazione e monitoraggio dei rapporti sociali e costituisce parte integrante del modello di gestione e organizzazione adottato ai sensi D.L. n.231/2001.

Nel caso in cui le misure organizzative adottate non fossero sufficienti per assicurare che sia evitato il rischio di un pregiudizio per gli interessi del cliente, la SELECOVER S.R.L. si impegna ad informare chiaramente i clienti, prima di agire per loro conto, di eventuali situazioni di conflitti di interesse, affinché i clienti, muniti delle necessarie informazioni, possano prendere una decisione informata in ordine all'opportunità di stipulare



o meno un determinato contratto assicurativo, tenuto conto dei conflitti esistenti.

Bisogni della clientela e valutazione dei prodotti

Il CDA di SELECOVER S.R.L. ha deliberato la costituzione di un Comitato Tecnico (PRESIDIO) per garantire l'analisi dei bisogni della clientela e valutare la coerenza dei prodotti proposti al cliente.

Obblighi in materia di POG

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

Al fine di adempiere tali obblighi, SELECOVER S.R.L. ha affidato al Comitato Tecnico costituito in data 31.03.2021, con delibera del CDA, di:

- i) individuare la struttura responsabile della distribuzione che deputata alla definizione, attuazione e revisione dei meccanismi distributivi del prodotto;
- ii) Adottare i Meccanismi di distribuzione finalizzati ad
 - ottenere dal Produttore le informazioni relative al target market e la strategia distributiva;
 - individuare il mercato di riferimento effettivo analizzando le caratteristiche del mercato di riferimento negativo e comunicare al produttore l'esito delle verifiche prima della immissione del prodotto nel mercato;
 - verificare la compatibilità della propria strategia distributiva con il mercato di riferimento e con la strategia distributiva del produttore;
 - collocare il prodotto nel mercato di riferimento individuato dal Produttore e non nel mercato di riferimento negativo, verificare la coerenza del prodotto alle esigenze e bisogni del cliente; e controllare che la rete/sottorete rispettino i meccanismi distributivi, il target market e le strategie distributive fissate;
 - garantire che eventuali vendite al di fuori del mercato di riferimento siano effettuate alle condizioni previste dalla normativa in materia;
 - revisionare periodicamente i meccanismi distributivi e la compatibilità del prodotto con il mercato di riferimento e modificano, se del caso, la strategia distributiva;
 - informare il produttore dei disallineamenti del prodotto rispetto all'interesse del mercato di riferimento (vendite al di fuori del mercato di riferimento, ovvero di circostanze pregiudizievoli per il cliente);
 - conservare la documentazione relativa alle azioni intraprese in attuazione POG nonché agli scambi delle informazioni con il produttore.



- iii) predisporre procedure idonee a garantire i flussi delle informazioni relative al POG:
 - le informazioni sul prodotto dal produttore al distributore e alla rete/sottorete di quest'ultimo;
 - le informazioni sulle vendite dalla rete/sottorete al distributore;
 - la reportistica periodica sui dati rilevanti ai fini del POG dal distributore al produttore;
- iv) curare la stipula degli accordi con le imprese aventi ad oggetto contenuti e modalità dello scambio delle informazioni relative al prodotto;
- v) assicurare che gli obblighi gravanti sul distributore vengano assolti da ogni addetto interno, esterno e dal personale incaricato degli intermediari con cui il distributore ha accordi di collaborazione orizzontale.

Obblighi del Manufacturer de facto

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

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

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

- I rispettivi ruoli assunti nella reciproca collaborazione nel processo di realizzazione del prodotto;
- le misure ed i presidi necessari per la creazione e predisposizione del prodotto assicurativo che si intende distribuire;
- I criteri utilizzati per individuare il target market;
- I rispettivi ruoli nel processo di approvazione del prodotto;
- Il set informativo necessario alla distribuzione;
- Le misure ed i presidi che il Manufacturer de facto deve adottare nei confronti dei collaboratori e della propria rete;
- I tempi ed i criteri da fissare per il monitoraggio e l'eventuale revisione della politica di distribuzione.



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

Sezione 4 - Procedure e protocolli gestionali

Le procedure, o i protocolli gestionali, disposti per assicurare all'interno della azienda, il rispetto degli impegni previsti dalla Policy Distributiva Generale, ad esempio:

- 1) Policy sui conflitti di interesse;
- 2) Policy del distributore in materia di governo e controllo del prodotto;
- 3) Verbali riunione Comitato Tecnico;
- 4) Gestione dei Reclami;
- 5) Controlli Periodici;
- 6) Policy Antiriciclaggio;
- 7) Policy GDPR;
- 8) Codice di condotta;

Allegati tecnici:

- Allegato 3
- Allegato 4
- Allegato 4 bis
- Allegato Ter
- Scheda valutazione coerenza del prodotto;
- Scheda profilatura cliente.