



**MECCANISMI DI DISTRIBUZIONE,
GOVERNO E CONTROLLO
DEL PRODOTTO
(POG)**

Documento valido dal 22 Agosto 2024

INDICE

DOCUMENTO DI POLICY POG	pagina 3
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	pagina 4
Ambito di applicazione	pagina 4
Finalità	pagina 5
ADOZIONE, REVISIONE, E DIFFUSIONE DELLA POLITICA	pagina 6
Adozione	pagina 6
Destinatari del presente documento	pagina 6
Revisione del documento e dei meccanismi di distribuzione	pagina 6
Politica distributiva	pagina 6
Gestione dell'Azienda	pagina 6
Approccio al mercato	pagina 8
Approccio alla Clientela	pagina 9
Svolgimento degli incarichi di brokeraggio assicurativo	pagina 10
Instaurazione dei rapporti di collaborazione con altri intermediari iscritti al RUI	pagina 10
Revisione	pagina 10
Informazione sui meccanismi di distribuzione	pagina 11
ASSETTO ORGANIZZATIVO	pagina 13
PRINCIPI E REGOLE COMPORTAMENTALI	pagina 14
Linee guida per la strategia distributiva	pagina 14
Ruoli, compiti e prerogative dei responsabili dell'attività assicurativa	pagina 14
Conflitti di interesse	pagina 15
BISOGNI DELLA CLIENTELA E VALUTAZIONE DEI PRODOTTI	pagina 16
Obblighi in materia di POG	pagina 16
DISTRIBUZIONE CON O SENZA CONSULENZA	pagina 17
La consulenza e la raccomandazione personalizzata	pagina 17
Il modello distributivo	pagina 17
Il catalogo prodotti	pagina 18
Modalità di prestazione della consulenza	pagina 18

PROCEDURE E PROTOCOLLI GESTIONALI	pagina 20
Progettazione e verifica dei protocolli operativi di distribuzione dei prodotti	pagina 20
Verifica costante sulla corretta applicazione dei protocolli operativi	pagina 20
Conservazione della documentazione	pagina 22
Corretta applicazione della normativa vigente	pagina 23
Conflitti di interesse	pagina 24
Gestione dei Reclami	pagina 25
GDPR	pagina 25
AREA FUNZIONE DI CONTROLLO	pagina 27
Finalità e ambito di applicazione	pagina 27
Oggetto dell'attività	pagina 27
GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO ASSICURATIVO	pagina 28
Acquisizione delle informazioni della compagnia	pagina 28
Mercato di riferimento e strategia distributiva	pagina 28
Archiviazione e diffusione delle informazioni sul POG	pagina 28
Distribuzione del prodotto	pagina 29
Informazioni sulle vendite dai collaboratori ad HIB SRL	pagina 29
Informazioni di ritorno da HIB SRL alle imprese	pagina 30
Archiviazione e conservazione dei dati in materia di POG	pagina 30

DOCUMENTO DI POLICY POG

Titolo: Meccanismi di Distribuzione, Governo e Controllo del Prodotto
Argomento: definizione della politica distributiva di Hulk International Broker Srl
Società: Hulk international broker, Cuneo (CN) via Cavallotti 6 ,
Partita Iva 04808020236 RUI B000683085

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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 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;

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 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 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.

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 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;
- Regolamento IVASS 40/18 aggiornato al Provvedimento IVASS 97/20, disposizioni generali in materia di distribuzione.

Ambito di applicazione

Il presente documento si applica a tutti i prodotti assicurativi, ivi inclusi quelli di investimento.

Sono esclusi:

- i prodotti su “misura”: le attività di mera personalizzazione e adeguamento di prodotti assicurativi esistenti condotte 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;
- i grandi rischi: i prodotti inerenti ai rischi definiti dall’Art. 1, lett. r) del Codice delle Assicurazioni Private D.Lgs. 7 settembre 2005 n. 209.

Rientrano nel perimetro della normativa anche i prodotti commercializzati da imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato membro operanti in regime di stabilimento o di libera

prestazione di servizi nel territorio della Repubblica italiana, pertanto, i presidi indicati nella presente politica si applicano anche a tali prodotti, al fine di garantire la conformità dei processi distributivi alla normativa di riferimento.

Finalità

Il presente documento contiene le disposizioni, le procedure, le misure, le raccomandazioni e le indicazioni che HIB Srl e i soggetti da questa addetti all'attività di distribuzione devono osservare al fine di assicurare che il collocamento di prodotti assicurativi presso il Cliente avvenga secondo criteri di trasparenza e completezza delle informazioni fornite, sia coerente con le sue caratteristiche, richieste ed esigenze e siano evitati o attenuati i pregiudizi per il Cliente stesso.

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

A tal fine il documento è teso a garantire che:

- HIB Srl ottenga dal produttore tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi;
- HIB Srl comprenda compiutamente le caratteristiche dei prodotti assicurativi e il mercato di riferimento individuato per essi;
- HIB Srl individui il Cliente le cui esigenze, caratteristiche e obiettivi siano compatibili con il prodotto assicurativo;
- il Cliente riceva, in modo chiaro, completo, preciso e trasparente, tutte le informazioni sull'attività di distribuzione previste dalla normativa vigente;
- l'attività di distribuzione sia sempre focalizzata sul migliore interesse del Cliente;
- gli obiettivi, gli interessi, le richieste, le esigenze e le caratteristiche del Cliente siano debitamente tenuti in considerazione;
- siano messi a disposizione del Cliente tutti gli elementi necessari per l'assunzione di una decisione informata;
- nell'attività distributiva sia realizzata una corretta gestione dei conflitti di interesse e sia evitato o comunque, attenuato qualsiasi pregiudizio per il Cliente;
- la strategia distributiva di HIB Srl non si ponga in contrasto con la strategia distributiva e il mercato di riferimento individuati dal produttore;
- la rete distributiva (intermediari, collaboratori e/o addetti all'attività di distribuzione) sia portata a conoscenza di tutte le informazioni necessarie per adempiere alle disposizioni di HIB Srl;
- l'attività distributiva sia monitorata regolarmente e nel continuo, attraverso la raccolta di dati relativi al collocamento di ciascun prodotto, attraverso le procedure adottate da HIB Srl, quando non siano utilizzate quelle indicate dal produttore, al fine di alimentare i flussi informativi diretti al produttore interessato, per supportare quest'ultimo nelle relative attività di monitoraggio, controllo e revisione del prodotto;
- sia attuata una revisione nel continuo, ad intervalli regolari, dei meccanismi di distribuzione, per verificarne la validità e l'aggiornamento e procedere, se del caso, alla modifica di essi in ottica correttiva e migliorativa;
- le azioni intraprese in esecuzione delle disposizioni di questo documento e in adempimento alla normativa di riferimento siano debitamente documentate e conservate, anche al fine di rendere le relative informazioni disponibili, su richiesta, alle autorità competenti.

ADOZIONE, REVISIONE E DIFFUSIONE DELLA POLITICA

Adozione

L'amministratore di HIB Srl ha approvato con delibera del 5 gennaio 2024, la presente Politica aziendale per regolare le modalità di comportamento a cui tutta la struttura aziendale deve attenere nella distribuzione dei prodotti assicurativi ed ha creato l'Area Funzione di Controllo a cui è delegato da parte del Amministratore, il compito di proporre al medesimo, eventuali aggiornamenti della presente politica aziendale per garantire il corretto allineamento con l'operatività e l'evoluzione normativa.

Nel ruolo di Direttore dell'Area Funzione di Controllo è stata nominata l'avv. Nicoletta Luzzi.

Destinatari del presente documento

Il presente documento è applicabile a ogni atto e fase dell'attività distributiva posta in essere da HIB Srl. Esso è diretto a e deve essere osservato da tutti i soggetti che svolgono attività di distribuzione:

- dipendenti addetti all'attività distributive all'interno dei locali;
- collaboratori e addetti all'attività di distribuzione anche all'esterno dei locali;
- distributori che entrano in contatto con il contraente agendo in veste di intermediari proponenti in rapporti di collaborazione orizzontale con Hulk International Broker, ex art. 22, comma 10, Decreto-legge 179/2012, convertito con modifiche nella legge 221/2012, così come individuate nell'elenco.

Revisione del documento e dei meccanismi di distribuzione

Con cadenza trimestrale, il Direttore dell'Area Funzione di Controllo sottopone il presente documento e i meccanismi di distribuzione a revisione, verificandone la validità e l'aggiornamento.

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

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

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

I risultati della eventuale revisione dei meccanismi di distribuzione sono comunicati a tutti i destinatari.

Politica distributiva

Nella presente Sezione HIB Srl, indica la politica che l'amministratore intende attuare:

- nella gestione dell'azienda;
- nell'approccio al mercato;
- nell'approccio alla Clientela;
- nello svolgimento degli incarichi di brokeraggio assicurativo;
- nell'instaurazione dei rapporti di collaborazione con altri intermediari iscritti al RUI.

Gestione dell'Azienda

HIB Srl è amministrata da un Amministratore.

L'organismo amministrativo ha posto quali finalità strategiche il costante controllo dei processi operativi interni all'azienda e dei servizi erogati ai Clienti attraverso l'individuazione e la condivisione degli obiettivi generali finalizzati a garantire la qualità dei risultati ottenuti e la conformità alla normativa.

In particolare, L'amministratore ha deciso di creare 18 Aree Funzionali:

- *Area Funzionale Amministrazione;*
- *Area Funzionale Gestione Personale;*
- *Area Funzionale Gestione Sedi e Uffici;*
- *Area Funzionale ICT;*
- *Area Funzionale Coordinamento dell'Area Commerciale*
- *Area Funzionale Gestione Applicazione Regolamento 45/2020*
- *Area Funzionale Network Commerciale;*
- *Area Funzionale Recruiting;*
- *Area Funzionale Network Fornitori;*
- *Area Funzionale Informazione e Formazione sui Prodotti;*
- *Area Funzionale Comunicazione, Marketing e Immagine Societaria;*
- *Area Funzionale Piattaforma Genius: Progetto Strategico;*
- *Area Funzionale Piattaforma Genius: Sviluppo e manutenzione;*
- *Area Funzionale Settore 1 - Produzione Auto;*
- *Area Funzionale Settore 2 - Produzione Rami Non Auto;*
- *Area Funzionale Gestione Sinistri;*
- *Area Funzionale Whistleblowing;*
- *Area Funzionale Ufficio Legale;*
- *Area Funzionale Funzione Antiriciclaggio;*
- *Area Funzionale Funzione di Controllo;*
- *Area Funzionale Verifica Prodotti;*
- *Area Funzionale Protezione Dati;*
- *Area Funzionale Gestione Reclami;*
- *Area Funzionale Formazione.*

All'*Area Funzionale Amministrazione* fanno capo tutte le funzioni gestionali riguardanti l'amministrazione societaria, la gestione contabile dei rapporti con i produttori (intermediari emittenti in collaborazione orizzontale e compagnie con cui è in essere un rapporto diretto), la gestione contabile e provvigionale dei collaboratori e degli intermediari distributori in collaborazione orizzontale.

All'*Area Funzionale Gestione Personale* fanno capo tutte le funzioni relative ai rapporti con i dipendenti della società, di carattere economico, contrattuale e disciplinare.

All'*Area Funzionale Gestione Sedi e Uffici* fanno capo le funzioni relative alla gestione degli spazi utilizzati a vario titolo dalla società o messi a disposizione dalla società ai collaboratori.

All'*Area Funzionale ICT* fa capo la gestione di tutta l'infrastruttura tecnologica di comunicazione interna e del patrimonio hardware utilizzato dal personale e dai collaboratori.

All'Area Funzionale *Coordinamento dell'Area Commerciale* fa capo il coordinamento delle diverse funzioni in cui si articola l'Area Commerciale: Gestione Applicazione Regolamento 45/2020, Network Commerciale e Recruiting.

All'Area Funzionale *Gestione Applicazione Regolamento 45/2020* fanno capo le funzioni previste dal Regolamento 45/2020, in particolare quelle che disciplinano la gestione degli obblighi inerenti i rapporti con la rete distributiva e con gli intermediari emittenti.

All'Area Funzionale *Network Commerciale* fanno capo tutte le funzioni riguardanti l'organizzazione della politica commerciale di HIB Srl. In particolare, l'Area gestisce:

- i rapporti con la rete degli HIB Partners (distributori in sezione E, in libera collaborazione);
- i rapporti con la rete
- i rapporti con gli intermediari distributori in collaborazione orizzontale;
- l'attività di ricerca nel mercato assicurativo di nuove figure da inserire all'interno della rete dei collaboratori distributori.

All'Area Funzionale *Recruiting* fanno capo le funzioni di ricerca e inserimento di nuovi collaboratori nel ruolo di distributori (Partners e collaboratori orizzontali).

All'Area Funzionale *Network Fornitori* fanno capo tutte le funzioni che gestiscono:

- i rapporti con gli intermediari emittenti (in collaborazione orizzontale) e con le compagnie con cui è in essere un rapporto diretto;
- l'attività di ricerca nel mercato assicurativo di nuove figure da inserire all'interno della rete dei collaboratori;
- l'attività di ricerca nel mercato assicurativo di nuovi intermediari interessati a svolgere il ruolo di emittenti.

All'Area Funzionale *Informazione e Formazione sui Prodotti* fa capo la gestione dell'attività in oggetto nei confronti:

- del personale dipendente interno della società;
- dei collaboratori con funzione di distribuzione (Partners);
- dei collaboratori orizzontali con funzione di distribuzione (Partners).

All'Area Funzionale *Comunicazione, Marketing e Immagine societaria* fa capo l'elaborazione dei contenuti da comunicare, della strategia da utilizzare e delle forme e strumenti da adottare all'esterno della società (clienti, potenziali clienti, collaboratori e potenziali collaboratori).

All'Area Funzionale *Piattaforma Genius: Progetto Strategico* fa capo la progettazione strategica della piattaforma Genius. In essa operano l'Amministratore, i dipendenti e i consulenti coinvolti.

All'Area Funzionale *Piattaforma Genius: Sviluppo e manutenzione* fa capo la gestione e lo sviluppo della piattaforma Genius. In essa operano l'Amministratore e i consulenti sviluppatori deisofwares utilizzati.

All'Area Funzionale *Settore 1 - Produzione Auto* fanno capo tutte le funzioni riguardanti la gestione del portafoglio Clienti.

In particolare, l'Area gestisce:

- il Gruppo Assistenza Auto, con funzioni di consulenza resa alla rete dei collaboratori e di verifica delle richieste di quotazione ed emissione di polizze assicurative rc auto e ard pervenute;
- il Gruppo Emissioni Auto, con funzione di verifica puntuale della documentazione prodotta unitamente alle richieste pervenute e di trasmissione alle compagnie o agli intermediari emittenti delle richieste di emissione dei contratti assicurativi e di controllo puntuale delle effettive coperture assicurative e di gestione post-vendita.

All'Area Funzionale *Settore 2 - Produzione Rami Non Auto* fanno capo tutte le funzioni riguardanti la

gestione del portafoglio non appartenente al Settore 1.

In particolare, l'Area gestisce: l'assistenza e le quotazioni, con funzioni di consulenza resa alla rete dei collaboratori e di verifica delle richieste di quotazione ed emissione di polizze assicurative rc auto e ard pervenute; le emissioni, con funzione di verifica puntuale della documentazione prodotta unitamente alle richieste pervenute e di trasmissione alle compagnie o agli intermediari emittenti delle richieste di emissione dei contratti assicurativi; la gestione post-vendita.

All'Area *Gestione Sinistri* fanno capo tutte le funzioni che HIB Srl è tenuta a garantire. In particolare, è a disposizione:

- il servizio di gestione dei sinistri con cui i collaboratori possono relazionarsi e destinare le denunce ricevute dai Clienti;
- il servizio di gestione con cui gli intermediari emittenti e le compagnie possono dialogare per la raccolta delle denunce dei sinistri e per la corretta gestione delle comunicazioni con i Clienti;
- il servizio di assistenza diretta messo a disposizione dei Clienti, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14.30 alle 17.30.

All'Area *Funzione Antiriciclaggio* fanno capo le funzioni di verifica di coerenza delle procedure aziendali con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di legge e regolamentari in materia di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Gli adempimenti richiesti dalla normativa antiriciclaggio sono l'autovalutazione del rischio, l'adeguata verifica della clientela e la conservazione della documentazione acquisita in occasione della verifica.

All'Area *Funzione di Controllo* fanno capo le funzioni di verifica della fedele applicazione dei protocolli di distribuzione dei prodotti assicurativi, di conservazione della documentazione, della corretta applicazione delle normative vigenti. La Funzione di Controllo è tenuta a verificare e, nel caso di segnalare all'Amministratore, l'insorgenza di eventuali situazioni di conflitto di interessi.

All'Area *Verifica Prodotti* fanno capo le funzioni di conoscenza e verifica dei prodotti assicurativi, di conoscenza e verifica del mercato di riferimento positivo e negativo. L'Area Verifica Prodotti deve preventivamente approvare ogni prodotto assicurativo o servizio di carattere non assicurativo proposto da HIB Srl ai Clienti e risponde direttamente all'Amministratore.

All'Area *Protezione Dati* fa capo la responsabilità di osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali (la loro protezione) all'interno della Società, affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali.

All'Area *Gestione Reclami* spetta il compito di gestire i reclami ricevuti dai Clienti o segnalati dalle imprese di assicurazione o dagli intermediari in collaborazione orizzontale.

All'Area *Formazione* spetta il compito di coordinare tutta l'attività tesa al raggiungimento di diversi obiettivi:

- verifica e controllo della attività di formazione obbligatoria, iniziale e di aggiornamento, dei collaboratori iscritti al RUI da HIB Srl;
- organizzazione di strumenti profilati di formazione e di aggiornamento di tutto il personale dipendente;
- organizzazione di strumenti profilati di formazione e di aggiornamento per i collaboratori.

Approccio al mercato

HIB Srl è una società di intermediazione da sempre impegnata verso il mercato retail.

In questo senso la Società ha sempre più accentuato questa vocazione, impegnandosi nelle seguenti direzioni:

- creazione e costante implementazione della piattaforma informatica Genius, in grado di rendere efficiente il rapporto con i propri collaboratori nello scambio di informazioni, nella possibilità di profilare con efficacia la Clientela, nella capacità di orientare l'operatività nel rispetto delle linee indicate dalla normativa specifica;

- possibilità di individuazione di porzioni di Clientela con caratteristiche omogenee al fine di selezionare prodotti con caratteristiche specifiche e adatte alle richieste e alle esigenze degli assicurati;
- scelta delle compagnie e degli intermediari emittenti in funzione della loro capacità di supportare HIB Srl nella gestione di un portafoglio Clienti caratterizzato per lo più di Clienti privati per competenze e capacità organizzative particolarmente adatte;
- l'adozione di un modello distributivo dei prodotti assicurativi particolarmente adatto a soddisfare le esigenze della tipologia di Clientela prescelta (soprattutto retail), pensato e organizzato contando sulla presenza nel territorio di collaborazioni stabili.

Approccio alla Clientela

HIB Srl ha adottato un modello distributivo caratterizzato, come detto, dalla presenza diffusa sul territorio di molti collaboratori, formati e supportati, anche con azioni promozionali e pubblicitarie, per intercettare soprattutto Clientela privata e familiare.

I collaboratori, cioè persone fisiche e giuridiche iscritte alla sezione E del RUI, sono suddivisi fra, soggetti operanti con il solo rapporto con HIB Srl, e Partners, soggetti invece operanti con una pluralità di intermediari.

HIB Srl ha attuato una politica commerciale aperta anche all'instaurazione di collaborazioni orizzontali con intermediari iscritti alle sezioni A e B del RUI. Queste collaborazioni sono state approvate ed effettivamente attivate dopo un'attenta verifica delle caratteristiche e degli obiettivi degli intermediari coinvolti.

Svolgimento degli incarichi di brokeraggio assicurativo

I rapporti con i Clienti sono regolati da un incarico formale di brokeraggio; gli incarichi di brokeraggio sono tutti sottoscritti in relazione ai singoli contratti stipulati e non alla globalità del portafoglio; la durata prevista di norma di tali incarichi è a tempo determinato, con le specifiche circa le facoltà di recesso, è sempre previsto il tacito rinnovo.

Instaurazione dei rapporti di collaborazione con altri intermediari iscritti al RUI

I vari rapporti di collaborazione con gli altri intermediari assicurativi iscritti in sezione E del RUI, così come quelli instaurati "in orizzontale" con intermediari iscritti in sezione A o B, sono formalizzati come richiesto dall'art. 42 del Regolamento IVASS n. 40/2018, 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;
- 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), così come previsto dall'art. 42 del Regolamento IVASS n. 40/2018.

Revisione

I vari aspetti inerenti ai meccanismi di distribuzione e della relativa compliance normativa sono riesaminati ed aggiornati periodicamente.

La verifica e la eventuale revisione della politica assunta relativa ai meccanismi di distribuzione sono programmate a cadenza trimestrale (fine marzo, fine giugno, fine settembre e fine dicembre); tuttavia è possibile che vengano attuati interventi straordinari in relazione a novità di rilievo riguardanti HIB Srl o modifiche normative intervenute.

La verifica e la revisione periodica dei meccanismi di distribuzione riguardano le seguenti funzioni:

- i meccanismi finalizzati ad ottenere dalle imprese e dagli intermediari emittenti le informazioni relative al prodotto, messi in atto dai responsabili delle aree produttive di HIB Srl;
- lo studio per la conoscenza delle caratteristiche e il mercato di riferimento dei singoli prodotti, adottato dai responsabili delle aree produttive di HIB Srl;
- la verifica che il prodotto venga collocato al corretto target di Clientela nel rispetto delle indicazioni fornite dai soggetti che hanno prodotto la specifica polizza, attuata con modalità specifiche dall'Area Funzione di Controllo;
- la valutazione e la gestione di situazioni di potenziale conflitto di interesse, effettuata anch'essa dall'Area Funzione di Controllo.

Nel seguito si elencano, a titolo non esaustivo, le funzioni di revisione più rilevanti:

- a. verifica e cura della sottoscrizione e della revisione periodica di accordi con le singole imprese riguardanti lo scambio delle informazioni in materia di POG ai fini degli adempimenti dei rispettivi obblighi e dell'attuazione degli adempimenti a carico di HIB Srl;
- b. analisi delle informazioni provenienti dall'impresa di assicurazione e individuazione del "mercato di riferimento effettivo" del singolo prodotto assicurativo nonché le ulteriori categorie di Clienti a cui il prodotto non può essere distribuito ("mercato di riferimento negativo effettivo"), o l'esistenza di caratteristiche che incidano sul target market e trasmettere preventivamente alle imprese tali dati;
- c. identificazione dei conflitti di interesse segnalati dal produttore o emergenti nella fase di distribuzione e implementazione delle modalità di gestione dei medesimi in conformità alla politica di HIB Srl in materia di conflitti d'interesse;
- d. identificazione delle eventuali circostanze relative al prodotto che possano aggravare il rischio di pregiudizio per il Cliente;
- e. autorizzazione degli specifici casi in cui il singolo prodotto assicurativo può essere distribuito al di fuori del mercato di riferimento e comunicazione all'impresa di assicurazione;
- f. formazione di una scheda tecnica riassuntiva, destinata ai soggetti che distribuiscono il prodotto, contenente le informazioni ricevute dalla impresa di assicurazione o dall'intermediario emittente, le procedure e le misure adottate per la gestione dei conflitti di interesse specificamente individuati in relazione al prodotto e la strategia distributiva, nonché le informazioni ritenute rilevanti ai fini della distribuzione;
- g. monitoraggio dell'attuazione dei flussi informativi;
- h. redazione di una relazione annuale relativa alle verifiche effettuate sulla corretta definizione del mercato di riferimento effettivo e della strategia di distribuzione, nonché sulla correttezza ed efficacia dei meccanismi di distribuzione, evidenziando eventuali criticità;
- i. trasmissione alle imprese nei tempi e modalità concordate delle reportistiche relative alla distribuzione del prodotto con le informazioni relative all'esistenza di situazioni di non conformità del prodotto al mercato di riferimento fissato o caratteristiche pregiudizievoli per il Cliente nonché delle informazioni necessarie per consentire all'impresa di modificare e aggiornare la strategia distribuita precedentemente definita;
- j. verifica della sussistenza di prodotti per i quali HIB Srl sia eventualmente da considerarsi "manufacturer de facto".

Informazione sui meccanismi di distribuzione

Il direttore dell'Area Funzione di Controllo, dopo ogni intervento di verifica e di revisione dei meccanismi distributivi, provvede a trasmettere all'Amministratore il risultato della propria attività, cioè la nuova edizione revisionata, in bozza provvisoria, del documento "Meccanismi di Distribuzione, Governo e Controllo del Prodotto".

Dopo l'approvazione del testo definitivo del nuovo documento, l'Amministratore lo invierà al direttore della Funzione di Controllo.

A questo punto il direttore dell'Area Funzione di Controllo informerà i soggetti individuati attraverso comunicazioni mail, attraverso l'inserimento dei documenti nella piattaforma operativa "Genius" nel sito web della società, www.hibsrl.it.

I soggetti destinatari della comunicazione da parte dell'Area Funzione di Controllo sono i seguenti:

- i direttori delle 18 aree organizzative (con particolare riguardo per le aree Rete Distributori, Rete Fornitori, Informazione e Formazione sui Prodotti, Piattaforma Informatica, Settore 1 - Produzione Auto, Settore 2 - Produzione Rami Non Auto, Gestione Sinistri, Verifica Prodotti, Formazione);
- i consulenti con funzioni operative interne;
- il personale dipendente;
- i collaboratori iscritti in Sezione E del RUI;
- gli intermediari in collaborazione orizzontale e, tramite loro, i soggetti produttori.

ASSETTO ORGANIZZATIVO DI HULK INTERNATIONAL BROKER

Hulk International Broker Srl consta di 1 sede operativa:

- 12100 Cuneo (CN) via Cavallotti 6;

HIB SRL esprime la seguente struttura organizzativa, articolata in aree funzionali:

- Amministrazione > Direttore Mizar Benigno
- Gestione Personale > Direttore Mizar Benigno
- Gestione Sedi e Uffici > Direttore Mizar Benigno
- ICT > Direttore Franco Ramonda
- Coordinamento dell'Area Commerciale > Direttore Mizar Benigno
- Gestione Applicazione Reg. 45/2020 > Direttore Avv. Nicoletta Luzzi
- Network Commerciale > Direttore Mizar Benigno
- Recruiting > Direttore Loredana Bertinetti
- Network Fornitori > Direttore Mizar Benigno
- Informazione e Formazione Prodotti > Direttore Mizar Benigno
- Comunicazione, Marketing > Direttore Tatiana Garattoni
- Genius: Progetto Strategico > Direttore Franco Ramonda
- Genius: Sviluppo e manutenzione > Direttore Franco Ramonda
- Settore 1 - Produzione Auto > Direttore Loredana Bertinetti
- Settore 2 - Produzione Rami Non Auto > Direttore Mizar Benigno
 - ✓ *Settore Persone e Famiglia*
 - ✓ *Settore Professionisti*
 - ✓ *Settore Aziende*
 - ✓ *Settore Fidejussioni, Cauzioni e Asseverazioni*
 - ✓ *Altri rami*
 - ✓ *Corpi e Natanti*
 - ✓ *Retail*
- Gestione Sinistri > Direttore Cristian Trombini
- Whistleblowing > Direttore Avv. Nicoletta Luzzi
- Ufficio Legale > Direttore Avv. Nicoletta Luzzi
- Funzione Antiriciclaggio > Direttore Avv. Nicoletta Luzzi
- Funzione di Controllo > Direttore Mizar Benigno
- Verifica Prodotti > Direttore Mizar Benigno
- Protezione Dati > Direttore Avv. Nicoletta Luzzi
- Gestione Reclami > Direttore Avv. Nicoletta Luzzi
- Formazione > Direttore Mizar Benigno

PRINCIPI E REGOLE COMPORTAMENTALI

Questa sezione è dedicata ad illustrare quali siano i principi e le linee guida fondamentali che ispirano e caratterizzano l'agire di HIB SRL, della sua dirigenza e del relativo personale, nello svolgimento dell'attività distributiva.

I collaboratori e gli intermediari che collaborano in orizzontale con HIB SRL sono tenuti a osservare una serie di obblighi di natura informativa, finalizzati a facilitare una scelta consapevole da parte dei Clienti.

Per tale motivo è importante evidenziare che tutta la documentazione predisposta da HIB SRL è necessaria a:

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

Tramite la propria attività di assistenza e consulenza, HIB SRL deve proporre ai Clienti più soluzioni assicurative, che tengano conto sia delle caratteristiche tecniche e qualitative dei prodotti che delle consistenze economiche degli stessi.

Al fine di perseguire quanto sopra il documento “Meccanismi di Distribuzione, Governo e Controllo del Prodotto” deve elencare 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 di 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, è utile elencare le informazioni che HIB SRL deve comunicare al Cliente prima della sottoscrizione della proposta e che riguardano:

- 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 adottate da HIB SRL riassumono i concetti che la Società pone alla base della propria attività di intermediazione e pertanto tutte le risorse dedicate all'attività commerciale e tecnica dovranno tenerne conto.

Le linee adottate possono riassumersi nei seguenti punti:

- 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 o gli intermediari emittenti o proponenti, che devono essere chiari e disciplinati da formali accordi di collaborazione.

Ruoli, compiti e prerogative dei responsabili dell'attività assicurativa

Il documento “Meccanismi di Distribuzione, Governo e Controllo del Prodotto” definisce i ruoli, i compiti e le prerogative dei soggetti indicati quali responsabili dell’attività di distribuzione assicurativa.

Conflitti di interesse

Il documento “Meccanismi di Distribuzione, Governo e Controllo del Prodotto” contiene le regole generali dettate dalla normativa per prevenire e gestire i conflitti di interesse con il fine di evitare operazioni che incidano negativamente sugli interessi dei contraenti, nonché il riferimento alla adozione obbligatoria dei presidi sui conflitti di interesse.

In particolare, HIB SRL deve:

- 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 HIB SRL deve evitare 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.

HIB SRL si è dotata 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.

HIB SRL adotta specifiche regole volte ad assicurare che gli organi dirigenziali, i dipendenti nonché i collaboratori:

- informino i propri referenti di situazioni o di attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto;
- non compiano operazioni nelle quali abbiano un interesse personale in conflitto con quello del Cliente;
- non rivelino a terzi, se non per motivi direttamente connessi all’esercizio delle proprie funzioni, le informazioni riservate e/o confidenziali di cui abbiano avuto conoscenza nello svolgimento o comunque in occasione della propria attività.

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, HIB SRL deve informare chiaramente i Clienti, prima di agire per loro conto, di eventuali situazioni di conflitti di interesse, affinché gli stessi, 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

La politica generale di HIB SRL, quale distributore di prodotti assicurativi, prevede idonee metodologie per garantire l'analisi dei bisogni della Clientela e valutare la coerenza dei prodotti proposti al Cliente.

Obblighi in materia di POG

I collaboratori devono 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 dalla compagnia e solo nell'interesse del Cliente.

Al fine di adempiere tali obblighi, HIB SRL assolve ai seguenti impegni.

- Individuare la struttura responsabile deputata alla definizione, attuazione e revisione dei meccanismi distributivi del prodotto.
- Adottare i meccanismi di distribuzione finalizzati a:
 - ottenere dalla compagnia le informazioni relative al target market e alla strategia distributiva del prodotto;
 - individuare il mercato di riferimento effettivo del prodotto analizzando le caratteristiche del mercato di riferimento negativo e comunicare al produttore l'esito delle periodiche verifiche;
 - verificare la compatibilità della propria strategia distributiva con il mercato di riferimento e con la strategia distributiva della compagnia;
 - collocare il prodotto nel mercato di riferimento individuato dalla compagnia e non nel mercato di riferimento negativo, verificare la coerenza del prodotto alle esigenze e bisogni del Cliente; controllare che i collaboratori 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 modificare, se necessario, la strategia distributiva;
 - informare la compagnia dei disallineamenti del prodotto rispetto all'interesse del mercato di riferimento;
 - conservare la documentazione relativa alle azioni intraprese in attuazione del POG nonché agli scambi delle informazioni con la compagnia.
- Predisporre procedure idonee a garantire i flussi delle informazioni:
 - sul prodotto dalla compagnia o dagli intermediari emittenti ad HIB SRL e ai collaboratori;
 - sulle vendite dai collaboratori ad HIB SRL;
 - sulla reportistica periodica relativa ai dati rilevanti ai fini del POG da HIB SRL alla compagnia o agli intermediari emittenti.
- Curare la stipula degli accordi con le imprese o con gli intermediari emittenti aventi ad oggetto contenuti e modalità dello scambio delle informazioni relative al prodotto.
- Assicurare che gli obblighi gravanti su HIB SRL in qualità di distributore vengano assolti da ogni addetto interno, esterno e dal personale incaricato dei collaboratori e degli intermediari con cui il distributore ha accordi di collaborazione orizzontale.

DISTRIBUZIONE CON O SENZA CONSULENZA

Il modello distributivo adottato da HIB SRL prevede l'adozione sia della vendita dei prodotti assicurativi con consulenza sia della vendita senza consulenza.

La consulenza e la raccomandazione personalizzata

L' art. 119-ter del Codice delle Assicurazione dispone che la distribuzione di prodotto assicurativo possa essere effettuata con o senza consulenza.

Senza consulenza, il distributore si limita a raccogliere le informazioni utili ad individuare le richieste ed esigenze del Contraente al fine di proporre una copertura assicurativa coerente con le stesse e fornire informazioni oggettive riguardanti il contratto assicurativo proposto affinché il Cliente possa consapevolmente sottoscriverlo.

Con consulenza, gli art. 119-ter comma 3 e 4 del Codice delle Assicurazioni Private e 59 Regolamento Ivass 40/2018 prevedono, prima della conclusione di un contratto di assicurazione, la consegna al Cliente di un documento definito Raccomandazione personalizzata.

La Raccomandazione personalizzata prevede che, al termine dell'attività consulenziale, il distributore debba rilasciare al Cliente un consiglio personalizzato, mirato ad illustrare i motivi per cui il contratto assicurativo consigliato sia più indicato a soddisfare le sue richieste e le sue esigenze. L'art. 119-ter comma 3 del Codice delle Assicurazioni Private presuppone lo svolgimento di un'attività consulenziale di analisi dei fabbisogni assicurativi del Cliente e di verifica dell'idoneità di un determinato contratto alle reali esigenze dello stesso.

La Raccomandazione personalizzata si distingue a sua volta nella consulenza imparziale o parziale.

Il distributore con consulenza, basata su un'analisi imparziale e personale secondo i criteri ispirati ai principi previsti dall'art. 119-ter comma 4 del Codice delle Assicurazioni Private offre una consulenza sull'analisi di un numero sufficiente di contratti di assicurazione disponibili sul mercato, con la discrezionalità di individuare un numero congruo anche in funzione della tipologia delle coperture assicurative offerte e della relativa diffusione sul mercato. Viceversa, in base a quanto sopra, un'analisi parziale è conseguentemente caratterizzata da un'analisi limitata di prodotti assicurativi.

Il contenuto della Raccomandazione personalizzata, sia che essa sia stata imparziale o parziale, prevede che il distributore indichi in forma chiara ed esaustiva le motivazioni per cui suggerisce al Cliente la scelta di un determinato contratto assicurativo rispetto ad un altro. Il distributore è tenuto a conservare traccia documentale della Raccomandazione personalizzata, sottoscritta dal Cliente, nonché della documentazione di supporto relativa alla consulenza prestata, unitamente al questionario di coerenza. Nel caso di Raccomandazione personalizzata imparziale sarà necessario conservare anche la documentazione relativa a tutta l'attività svolta e, di conseguenza delle diverse proposte assicurative oggetto di analisi.

La consegna della documentazione, qualora tale modalità sia stata preventivamente concordata, può essere effettuata anche con modalità informatiche e deve essere controfirmata dal cliente anche, ove possibile, mediante firma digitale od elettronica.

Il modello distributivo

Con il presente documento HIB SRL ha proceduto alla riorganizzazione della vendita dei prodotti assicurativi, suddividendo gli stessi in 8 settori, specificando per ognuno di essi la tipologia di vendita, con o senza consulenza, con analisi imparziale o parziale:

- Area Produttiva Settore 1
 - ✓ *Settore Auto* *vendita con consulenza, analisi imparziale*
- Area Produttiva Settore 2
 - ✓ *Settore Persone e Famiglia* *vendita con consulenza, analisi imparziale*
 - ✓ *Settore Professionisti* *vendita con consulenza, analisi imparziale*
 - ✓ *Settore Aziende* *vendita con consulenza, analisi imparziale*

✓ <i>Settore Fidejussioni, Cauzioni e Asseverazioni</i>	<i>vendita con consulenza, analisi imparziale</i>
✓ <i>Altri rami</i>	<i>vendita con consulenza, analisi imparziale</i>
✓ <i>Corpi e Natanti</i>	<i>vendita con consulenza, analisi imparziale</i>
✓ <i>Retail</i>	<i>vendita senza consulenza</i>

Al fine di rendere ben chiaro per il Cliente il tipo di servizio proposto e reso da HIB SRL, la società ha deciso di pubblicare, preventivamente a qualsiasi tipo di attività richiesta dal Cliente, questo tipo di informazione in tutti gli spazi disponibili condivisi con la clientela, in modo dettagliato e con l'indicazione dei prodotti riferibili al singolo settore:

- sito web (Agile www.hibsrl.it);
- uffici dei collaboratori aperti al pubblico;
- Box Informativo spedito ai clienti rc auto (in questo caso spedito in formato digitale dopo la richiesta del preventivo).

In generale è utile comunque sottolineare come HIB SRL abbia optato in prevalenza per il modello distributivo con consulenza e con analisi imparziale, caratterizzato dall'analisi di un numero elevato e sufficiente di contratti di assicurazione disponibili sul mercato, che consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo adeguato a soddisfare le esigenze del contraente: il cliente che si rivolge alla struttura commerciale della Società lo fa infatti per ottenere una informazione più consapevole su quanto disponibile sul mercato e HIB SRL si propone come soggetto in grado di elaborare una proposta di buon livello, adeguatamente profilata e personalizzata.

La Società ha scelto di distribuire senza consulenza solo alcuni prodotti “non auto” (Settore Retail) per i quali non viene effettuata un'analisi di un numero sufficiente di contratti di assicurazione disponibili sul mercato, che gli consenta di formulare una raccomandazione personalizzata, secondo criteri professionali, in merito al contratto assicurativo adeguato a soddisfare le esigenze del contraente: l'elenco dei prodotti venduti con questa modalità è presente in catalogo (a breve disponibile nella sezione documentale della piattaforma Genius).

Il catalogo dei prodotti

Nella sezione documentale della piattaforma Genius esiste la sezione dedicata al catalogo dei prodotti assicurativi disponibili.

Attualmente la sezione è limitata alla Sezione Auto ma si prevede il completamento per settembre 2024 con l'inserimento dei prodotti appartenenti ai settori Persone e Famiglia, Settore Professionisti, Settore Aziende, Settore Fidejussioni, Cauzioni e Asseverazioni, Altri rami, Corpi e Natanti e Retail.

Nel catalogo in piattaforma Genius deve essere inserito e reso disponibile ai collaboratori, per ogni prodotto assicurativo:

- il Set informativo;
- il POG del prodotto;
- la Scheda tecnica, realizzata da HIB SRL, contenente l'analisi del mercato di riferimento effettivo, positivo e negativo;
- le comunicazioni delle compagnie (produttori) in merito alle analisi e valutazione periodiche sulle eventuali criticità emerse sulla vendita del prodotto;
- le segnalazioni spontanee effettuate dagli intermediari emittenti in merito alle eventuali criticità emerse sulla vendita del prodotto;
- le segnalazioni spontanee effettuate dagli intermediari proponenti in merito alle eventuali criticità emerse sulla vendita del prodotto.

Modalità di prestazione della consulenza

HIB SRL gestisce i propri servizi assicurativi attraverso la piattaforma Genius, una struttura che è stata implementata negli anni soprattutto sulla parte riguardante i prodotti rc auto e le garanzie collegate. Per quanto riguarda l'operatività riguardante gli altri settori (Persone e Famiglia, Settore

Professionisti, Settore Aziende, Settore Fidejussioni, Cauzioni e Asseverazioni, Altri rami, Corpi e Natanti e Retail) la piattaforma fornisce solo funzione di caricamento, gestione amministrativa e archiviazione dei contratti emessi.

Settore Auto.

La gestione in piattaforma dei prodotti riconducibili a questo settore consente al collaboratore:

- l'inserimento dei dati di profilatura del cliente e la richiesta di quotazione rc auto;
- la quotazione, in soli 2 minuti, grazie all'automazione di alcuni processi, con alcune decine di tariffe, fra quelle disponibili per lo specifico profilo;
- la possibilità di salvare il preventivo e di trasmetterlo al Cliente, con un sms e in formato digitale, corredato della relativa documentazione informativa;
- l'invio della Raccomandazione Personalizzata con la specifica del costo economico richiesto dalla società; la piattaforma consente di archiviare la documentazione attestante il lavoro svolto per arrivare alla formulazione della proposta.

Settori Persone e Famiglia, Settore Professionisti, Settore Aziende, Settore Fidejussioni, Cauzioni e Asseverazioni, Altri rami, Corpi e Natanti.

Per i prodotti riconducibili a questi settori la piattaforma non concede alcuna forma di quotazione automatica: le richieste di quotazione devono quindi essere trasmesse direttamente all'ufficio di back office competente.

L'ufficio di back office effettua una analisi delle soluzioni disponibili, prendendo in esame un numero sufficiente di contratti assicurativi per la formulazione di una Raccomandazione personalizzata basata pertanto su una attività consulenziale imparziale: l'ufficio di back office penserà a trasmettere al collaboratore il preventivo richiesto e la relativa Raccomandazione personalizzata.

Sarà onere di HIB SRL archiviare la documentazione attestante il tipo di attività svolta.

In caso di accettazione del preventivo da parte del Cliente, il collaboratore deve caricare in piattaforma la richiesta di emissione del contratto, corredando la pratica di tutta la documentazione richiesta dall'ufficio di back office.

Settore Retail.

Per i prodotti riconducibili a questo settore la piattaforma non concede alcuna forma di quotazione automatica: le richieste di quotazione devono quindi essere trasmesse direttamente all'ufficio di back office competente.

L'ufficio di back office, in questo caso, non effettua alcuna analisi di mercato, limitandosi a prendere in esame i prodotti già disponibili in catalogo: pertanto non viene formulata una Raccomandazione Personalizzata e non viene pertanto richiesto alcun importo riconducibile ad attività consulenziale.

Anche in questo caso, nell'eventualità di accettazione del preventivo da parte del Cliente, il collaboratore deve caricare in piattaforma la richiesta di emissione del contratto, corredando la pratica di tutta la documentazione richiesta dall'ufficio di back office.

PROCEDURE E PROTOCOLLI GESTIONALI

HIB SRL è governata dall'Amministratore, pertanto, anche gli importanti aspetti riguardanti le procedure e i protocolli gestionali sono definiti, in ultima istanza, dallo stesso organismo.

Progettazione e verifica dei protocolli operativi di distribuzione dei prodotti

Riguardo a questo aspetto, sono coinvolti diversi attori appartenenti alla organizzazione societaria: i Direttori dell'Area Produttiva, la Funzione di Controllo e l'Amministratore.

La progettazione dei protocolli operativi è demandata alla elaborazione dei Direttori delle aree funzionali: ciascuno per le proprie competenze, in costante relazione con gli operatori di settore della società e con i collaboratori della stessa, elaborano nuovi protocolli o la modifica degli stessi di propria iniziativa oppure sollecitati dalla Funzione di Controllo o dallo stesso Amministratore. I Direttori possono operare su richiesta e indicazione dell'Amministratore, su richiesta e indicazione del Consiglio di Amministrazione e per presa d'atto di criticità emerse su segnalazione del personale interno, dei collaboratori con funzione di distributori e dei collaboratori con funzione di fornitori.

L'obiettivo della progettazione dei protocolli operativi è la realizzazione delle regole che consentano la corretta attività di intermediazione e di distribuzione dei prodotti assicurativi.

L'obiettivo delle eventuali modifiche ai protocolli operativi esistenti è:

- la loro semplificazione;
- l'implementazione di nuove funzioni;
- il miglioramento della trasparenza e delle informazioni a disposizione degli operatori e soprattutto dei Clienti finali;
- la correzione delle procedure per un più efficace allineamento alla ratio delle norme vigenti.

Il Direttore dell'area funzionale, una volta definito il progetto di nuovi protocolli operativi, trasmette lo stesso alla Funzione di Controllo, richiedendo un parere scritto.

La Funzione di Controllo, dopo aver analizzato la proposta e valutato la conformità alla normativa vigente, trasmette le proprie considerazioni al Direttore dell'area funzionale: in caso di segnalazioni di problemi o criticità il Direttore è tenuto a rivedere il progetto, apportando le opportune modifiche.

Il Direttore, quando ritiene che il progetto sia definito, lo trasmette all'Amministratore, chiedendo l'approvazione dello stesso: Amministratore deve essere trasmessa tutta la documentazione riguardante il progetto, ivi compresa la parte riguardante il parere della Funzione di Controllo ed eventuali interventi o pareri di altri soggetti coinvolti.

L'Amministratore decide se approvare o meno il progetto del protocollo operativo.

Verifica costante sulla corretta applicazione dei protocolli operativi

Il soggetto incaricato a svolgere questo tipo di attività, peraltro fondamentale in una realtà articolata come HIB SRL, è la Funzione di Controllo (Regolamento IVASS 45/2020 articolo 14).

La Funzione di controllo è chiamata a svolgere in generale un'attività costante di verifica sulla effettiva applicazione delle procedure operative previste da parte del personale dipendente e dei collaboratori (ivi comprese le collaborazioni orizzontali).

La Funzione di Controllo di HIB SRL in particolare prevede:

- di verificare che i flussi informativi, in merito al monitoraggio del prodotto e ad altri aspetti utili, da parte delle compagnie e degli intermediari emittenti, avvengano effettivamente e siano idonei ad assicurare la trasmissione delle informazioni ad HIB SRL; tali flussi informativi devono di norma avvenire per mail, agli indirizzi mail in uso da parte dei Direttori dei 2 settori produttivi: quotazioni@hibsrl.it emissioni@hibsrl.it qualora pervenissero comunicazioni ad altri indirizzi, tutto il personale è tenuto a girarle ai Direttori;
- che la trasmissione delle informazioni da HIB SRL alla rete dei collaboratori e dei collaboratori orizzontali avvengano ogni qual volta se ne renda la necessità e comunque vengano ripetute al

termine di ogni trimestre dell'anno; le comunicazioni devono essere trasmesse dai Direttori dei 2 settori produttivi (per competenza) dagli indirizzi mail in uso ; che la trasmissione delle informazioni relative alle eventuali criticità emerse nella fase di distribuzione dei prodotti assicurativi da parte della rete dei collaboratori e dei collaboratori orizzontali ad HIB SRL avvenga ogni qual volta se ne renda la necessità e comunque venga effettuata una indagine di verifica da parte della Funzione di Controllo di HIB SRL al termine di ogni trimestre dell'anno; le comunicazioni devono essere trasmesse dai collaboratori e dai collaboratori orizzontali agli indirizzi mail in uso da parte dei Direttori dei 2 settori produttivi: quotazioni@hibsrl.it ; qualora pervenissero comunicazioni ad altri indirizzi, tutto il personale è tenuto a girarle ai Direttori;

- che la trasmissione delle informazioni relative alle eventuali criticità, emerse nella fase di distribuzione dei prodotti assicurativi da parte di HIB SRL agli intermediari emittenti o alle compagnie, avvenga ogni qual volta se ne renda la necessità e comunque al termine di ogni trimestre dell'anno; le comunicazioni devono essere trasmesse dai Direttori dei 2 settori produttivi (per competenza) dagli indirizzi mail in uso.
- La Funzione di Controllo opera costantemente una azione di verifica e controllo al fine di favorire la possibilità di ottenere dalla compagnia o dagli intermediari emittenti le informazioni necessarie a conoscere i prodotti distribuiti nonché il mercato di riferimento (mercato di riferimento positivo e negativo, all'individuazione per ogni prodotto del mercato di riferimento effettivo sia positivo che negativo, all'acquisizione dal contraente di tutte le informazioni necessarie per valutarne l'appartenenza al mercato di riferimento), a valutare la coerenza dei prodotti con le esigenze e le richieste del cliente e a fare in modo che i prodotti siano distribuiti solo quando ciò sia nell'interesse dei clienti e solo se rientranti nel mercato di riferimento o comunque che l'eventuale collocamento a Clienti non rientranti nel mercato di riferimento avvenga alle condizioni previste dalla normativa vigente.

La Funzione di Controllo opera affinché le Direzioni dei 2 settori produttivi si attivino, in un costante scambio informativo (come sopra descritto), con le strutture organizzative interne e distributive di HIB SRL al fine di garantire:

- il monitoraggio dei singoli prodotti;
- l'individuazione del momento in cui il prodotto non risponda più agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento;
- la trasmissione dell'informazione alle compagnie e gli intermediari emittenti sulla rispondenza o meno del prodotto al mercato di riferimento e su altre circostanze relative al prodotto che possano recare pregiudizio al cliente.

Prima che il prodotto possa essere distribuito, la Funzione di Controllo si accerta che l'Area Verifica Prodotti:

- abbia verificato che i prodotti corrispondano alle esigenze, alle caratteristiche e agli obiettivi del mercato di riferimento nonché la conformità della strategia di distribuzione dei prodotti assicurativi eventualmente definita e attuata da HIB SRL a quella stabilita dalla compagnia;
- abbia individuato il così detto mercato di riferimento effettivo, cioè le ulteriori categorie di Clienti a cui il prodotto potrebbe essere distribuito, nonché le ulteriori categorie di Clienti a cui il prodotto non può essere distribuito (mercato di riferimento negativo effettivo), anche raccogliendo le indicazioni provenienti dai collaboratori e dagli intermediari in collaborazione orizzontale svolgenti il ruolo di proponenti nella distribuzione del prodotto;
- abbia comunicato alla compagnia o all'intermediario emittente il mercato di riferimento positivo effettivo e il mercato di riferimento negativo effettivo affinché quest'ultimo possa modificare e aggiornare la strategia distributiva precedentemente definita, ovvero che il mercato di riferimento

effettivo e il mercato di riferimento effettivo negativo coincidono con quello individuato dalla compagnia;

- abbia verificato la sussistenza di conflitti di interesse e si adoperi per la eliminazione/mitigazione degli stessi al fine di evitare o attenuare il pregiudizio per il cliente
- abbia realizzato per ciascun prodotto una scheda tecnica riassuntiva destinata ai soggetti che distribuiscono il prodotto, contenente le informazioni ricevute dalla compagnia o dall'intermediario emittente, le procedure e le misure adottate per la gestione dei conflitti di interesse specificamente individuati in relazione al prodotto e la strategia distributiva, nonché le informazioni ritenute rilevanti ai fini della distribuzione.

Infine, la Funzione di Controllo effettua controlli generali attraverso le seguenti iniziative:

- periodici controlli a campione di pratiche gestite;
- incontri con il personale dipendente, organizzati in gruppi omogenei per mansione;
- audit a distanza per ogni singolo collaboratore e collaboratore orizzontale.

Conservazione della documentazione

HIB SRL, con riferimento all'art. 67 del Regolamento IVASS 40/2018, adempie agli obblighi di conservazione della documentazione in gran parte grazie al supporto fornito dalla piattaforma Genius che consente l'azione di conservazione su supporti digitali.

Archiviazione dei documenti relativi all'emissione dei contratti.

1. Archiviazione della documentazione in piattaforma.

Al collaboratore proponente è consentito ed è tenuto:

- ad archiviare tutta la documentazione raccolta, funzionale all'emissione del contratto;
- ad archiviare copia di tutta la documentazione trasmessa al Cliente (informativa precontrattuale, informativa sulla privacy, informativa sulla gestione dei reclami, raccomandazione personalizzata, elenco delle compagnie intermedie, tabella provvigionale rc auto, dichiarazione sul mercato di riferimento del prodotto proposto, dichiarazione di coerenza e appropriatezza del contratto) e di tutta la documentazione sottoscritta dal Cliente (conferimento di incarico, autorizzazione alla trasmissione dei documenti in formato digitale, consenso all'utilizzo della firma elettronica avanzata, dichiarazioni di consapevolezza, consenso al trattamento dei dati personali, questionario per la valutazione della coerenza e dell'appropriatezza del contratto, ricevuta del contraente relativa all'informativa e alla consegna della documentazione);
- ad archiviare la proposta rc auto calcolata in piattaforma;
- ad archiviare copia del contratto sottoscritto dal cliente dopo la sua consegna.

Al personale di HIB SRL (back office della società) è resa disponibile in formato digitale tutta la documentazione di cui sopra archiviata nella fase di elaborazione della proposta e di emissione del contratto: al personale è reso possibile aggiungere documenti all'interno della scheda della pratica presente in piattaforma e di aggiungere ogni altro tipo di informazione utile.

2. Accesso all'archivio in piattaforma.

L'accesso alla documentazione archiviata è consentito ai collaboratori e al personale di HIB SRL operante con funzioni di back office: questo tipo di accesso è regolato con limiti informatici che impediscono ai collaboratori di eliminare o modificare i documenti già archiviati e al personale di back office di modificare i documenti già archiviati (la loro eliminazione è autorizzata solo in casi giustificati).

L'accesso alla documentazione archiviata è consentito anche in riferimento a quanto autorizzato dall'art. 68 del Regolamento IVASS 40/2018.

I collaboratori possono accedere all'archivio relativo solo al proprio portafoglio clienti mentre il personale di back office di HIB SRL può accedere all'archivio generale.

Archiviazione dei documenti prodotti dalle attività amministrative.

Attualmente la piattaforma Genius consente solo di effettuare estrazioni contabili relative a periodi di tempo a scelta: sono in fase di progettazione le sezioni amministrative, pertanto, l'archivio dei dati amministrativi non è quindi accessibile con funzioni specifiche.

L'attività amministrativa produce tuttavia una grande quantità di dati che vengono archiviati su supporti digitali (files) contenuti in un server proprietario posizionato nella sede di Cuneo.

L'accesso al server è regolamentato ed è consentito solo al personale di HIB SRL appartenente all'Area Amministrativa.

Archiviazione dei documenti prodotti dalle attività delle aree Network Commerciale, Recruiting, Network Fornitori e Formazione.

La documentazione prodotta e archiviata è contenuta in parte nel server proprietario locale, in parte in una piattaforma di grafica e comunicazione e in parte nella piattaforma Genius.

In particolare, l'Area Network Commerciale gestisce la conservazione i documenti relativi alla formazione e all'aggiornamento professionale dei collaboratori impegnati nella distribuzione dei prodotti assicurativi e gli elenchi dei collaboratori (sezione E) impegnati nella distribuzione.

L'Accesso a questi documenti è regolamentato da regole che limitano la fruizione dell'archivio in funzione dei ruoli svolti.

Archiviazione dei documenti prodotti dalle Direzioni di Settore.

Le Direzioni di Settore utilizzano il server proprietario locale per la gestione dell'attività di conservazione documentale.

Tutte le funzioni di archiviazione documentale di HIB SRL garantiscono la possibilità di conservare per almeno 5 anni dalla cessazione del rapporto la documentazione concernente.

Riguardo alle attività relative allo scambio di informazioni sui prodotti e sulla attività distributiva che le Direzioni intrattengono con le compagnie, gli intermediari emittenti, i collaboratori e i collaboratori orizzontali, la piattaforma Genius fornisce un importante supporto (nella sezione documentale) in quanto consente di archiviare e di condividere con tutti i soggetti interessati la documentazione acquisita relativa alle segnalazioni di modifiche, di eventuali problemi e criticità rilevate in fase distributiva.

Archiviazione dei documenti prodotti dalle attività della Funzione di Controllo.

La Funzione di Controllo utilizza il server proprietario locale per la gestione dell'attività di conservazione documentale.

La Funzione di Controllo ha la possibilità di accedere all'archivio documentale della società.

Tutte le funzioni di archiviazione documentale di HIB SRL garantiscono la possibilità di conservare per almeno 5 anni dalla cessazione del rapporto la documentazione concernente.

Corretta applicazione della normativa vigente

L' Amministratore di HIB SRL ha, da sempre, fra i suoi obiettivi una gestione societaria ordinata e rispettosa, nella forma e nella ratio, delle norme vigenti.

Fra gli obiettivi primari indicati ai direttori delle aree funzionali sono indicati:

- il costante aggiornamento circa le eventuali novità normative;
- la costante attività informativa e formativa nei confronti del personale operante nell'area funzionale;
- l'attività puntuale di verifica circa la conformità normativa delle attività svolte nell'area funzionale di competenza.

Per quanto riguarda le aree funzionali direttamente coinvolte nell'attività di distribuzione dei prodotti assicurativi, svolge una importante funzione di verifica della corretta applicazione delle norme la Funzione di Controllo e redige con cadenza annuale una relazione sulle verifiche effettuate (Regolamento IVASS 45/2020, articolo 14).

Tale organismo estende questo controllo in particolare sulle seguenti aree funzionali:

1. *Area Funzionale Informazione e Formazione sui prodotti;*
2. *Area Funzionale Settore 1 - Produzione Auto;*
3. *Area Funzionale Settore 2 – Produzione Rami Non Auto;*
4. *Area Funzionale Verifica Prodotti;*
5. *Area Funzionale Gestione Sinistri;*
6. *Area Funzionale Formazione.*

Sull'*Area Funzionale Informazione e Formazione sui prodotti*, la Funzione di Controllo effettua specifiche verifiche di conformità alle norme (con particolare riferimento al Regolamento IVASS 45/2020) in merito all'attività formativa posta in essere nei confronti della rete dei collaboratori e del personale addetto al back office sulle caratteristiche dei prodotti presenti in catalogo.

Sull'*Area Funzionale Settore 1 – Produzione Auto*, la Funzione di Controllo effettua specifiche verifiche sui protocolli operativi adottati nella distribuzione dei prodotti, con particolare riferimento ai Regolamenti IVASS 40/2018 e 45/2020. Va sottolineato che il Direttore dell'area funzionale, qualora valuti necessario modificare protocolli operativi, è tenuto a sentire il parere della Funzione di Controllo e girare la proposta all'Amministratore, il quale ha la competenza di valutare e decidere se ratificarla, rifiutarla o procedere con proprie determinazioni.

Sull'*Area Funzionale Settore 2 – Produzione Rami Non Auto*, la Funzione di Controllo effettua specifiche verifiche sui protocolli operativi adottati nella distribuzione dei prodotti, con particolare riferimento ai Regolamenti IVASS 40/2018 e 45/2020. Va sottolineato che il Direttore dell'area funzionale, qualora valuti necessario modificare protocolli operativi, è tenuto a sentire il parere della Funzione di Controllo e girare la proposta all'Amministratore, il quale ha la competenza di valutare e decidere se ratificarla, rifiutarla o procedere con proprie determinazioni.

Sull'*Area Funzionale Verifica Prodotti*, la Funzione di Controllo effettua specifiche verifiche in merito all'attività svolta, con particolare riguardo a quanto previsto dall'articolo 14 del Regolamento IVASS 45/2020). L'Area è tenuta a prendere in esame i prodotti assicurativi che i responsabili dell'attività assicurativa, sentiti i direttori delle aree produttive, intendono inserire in catalogo: la verifica del prodotto consisterà nel reperimento della documentazione necessaria (Set Informativo e POG del prodotto) e nella verifica del Mercato di Riferimento, positivo e negativo. A quel punto dovrà essere redatta la Scheda Tecnica del prodotto, documento che conterrà la specifica del Mercato di Riferimento Effettivo, positivo e negativo.

Sull'*Area Funzionale Gestione Sinistri*, la Funzione di Controllo effettua costanti verifiche in merito ad eventuali criticità emerse nell'ambito dell'attività dell'area, ivi compresi gli eventuali reclami ricevuti direttamente dai clienti o per tramite di altri intermediari o delle compagnie (vedi paragrafo successivo intitolato *Gestione dei Reclami*).

Infine, sull'*Area Funzionale Formazione*, la Funzione di Controllo effettua controlli indirizzati alla verifica dello svolgimento dell'attività formativa nei confronti del personale interno e dei collaboratori con ruoli distributivi in merito:

- ai protocolli operativi adottati e ad eventuali modifiche introdotte;
- alle caratteristiche della piattaforma Genius e ad eventuali modifiche introdotte;
- alle norme vigenti e ad eventuali novità o modifiche introdotte.

Conflitti di interesse

I controlli periodici dell'Area Funzione di Controllo vertono sulla verifica che i comportamenti del personale e le procedure stabilite siano coerenti con l'esigenza di:

- informare tutti i possibili interlocutori di situazioni o di attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto;
- non compiere operazioni nelle quali esista un interesse personale in conflitto con quello del Cliente;
- non rivelare a terzi, se non per motivi direttamente connessi all'esercizio delle proprie funzioni, le informazioni riservate e/o confidenziali di cui si abbia avuto conoscenza nello svolgimento o comunque in occasione della propria attività.

Gestione dei Reclami

I controlli periodici dell'Area Funzione di Controllo vertono sulla verifica che i comportamenti del personale e le procedure stabilite siano coerenti con l'esigenza di:

- tracciabilità, in quanto i reclami ricevuti devono essere sempre registrati nell'archivio informatico di HIB SRL;
- tempestività, in quanto HIB SRL garantisce il rispetto dei termini massimi di risposta fissati dalla normativa in 45 giorni dalla ricezione del reclamo;
- trasparenza, in quanto devono essere sempre rese note al Cliente le modalità con cui presentare il reclamo; deve inoltre essere garantita la massima trasparenza nella rendicontazione sull'attività di gestione dei reclami;
- chiarezza, in quanto le risposte indirizzate al reclamante devono essere chiare, scritte con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile; nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, HIB SRL deve fornire al reclamante una chiara spiegazione della propria posizione ed deve informare in merito alla possibilità, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, di rivolgersi all'IVASS o alla Consob (secondo quanto indicato nei DIP aggiuntivi) o a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale, specificandone la modalità;
- correttezza, in quanto nella gestione del reclamo la condotta di HIB SRL è improntata alla massima correttezza nei confronti del reclamante;
- conoscenza, poiché HIB SRL assicura la conoscenza delle regole in materia di gestione dei reclami da parte di dipendenti, addetti o collaboratori e del personale preposto all'attività, curando la formazione di quest'ultimo in maniera adeguata in relazione ai compiti attribuiti;
- gratuità, poiché HIB SRL garantisce la gratuità dell'interazione con il personale preposto per la gestione dei reclami.

GDPR

I controlli periodici dell'Area Funzione di Controllo vertono sulla verifica che i comportamenti del personale e le procedure stabilite siano coerenti con l'esigenza di garantire al Cliente la possibilità di:

- accedere alle informazioni relative alle finalità, alle categorie di dati, ai destinatari, al periodo di conservazione, al diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo, al diritto di richiedere la rettifica o la cancellazione o la limitazione del trattamento od opposizione al trattamento stesso nonché l'esistenza di un processo decisionale automatizzato;
- rettificare o cancellare i dati personali o limitare i trattamenti che lo riguardano, intendendosi per "limitazione" il contrassegno dei dati conservati con l'obiettivo di limitarne il trattamento in futuro;
- opporsi al trattamento, cioè la possibilità per il Cliente di opporsi per motivi connessi alla sua situazione particolare al trattamento di dati per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o per il perseguimento di un legittimo interesse di HIB SRL;
- trasferire i dati (portabilità), cioè la possibilità, nel caso di trattamento automatizzato svolto sulla base del consenso o in esecuzione di un contratto, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati che lo riguardano; in particolare, i dati verranno forniti dal titolare al Cliente nel formato Office Excel;
- revocare il consenso al trattamento per finalità di marketing, sia diretto che indiretto, ricerche di mercato e profilazione; l'esercizio di tale diritto non pregiudica in alcun modo la liceità dei trattamenti svolti prima della revoca;
- proporre reclamo ai sensi dell'art. 77 del GDPR all'autorità di controllo competente, in base alla residenza abituale, al luogo di lavoro oppure al luogo di violazione dei diritti; per l'Italia è

competente il Garante per la Protezione dei Dati Personali, contattabile tramite i dati di contatto riportati sul sito web <http://www.garanteprivacy.it>.

AREA FUNZIONE DI CONTROLLO

Finalità e ambito di applicazione

L'Area Funzione di Controllo opera per definire la politica distributiva di HIB SRL, verificando e controllando i meccanismi di distribuzione al fine di:

- conoscere i prodotti distribuiti;
- valutare la compatibilità con le esigenze e le richieste del Cliente;
- far sì che i prodotti siano distribuiti al mercato di riferimento individuato dal produttore e solo quando ciò sia nell'interesse del Cliente.

La politica elaborata dall'Area adottata da HIB SRL descrive inoltre i flussi informativi idonei ad assicurare:

- la trasmissione delle informazioni dalla compagnia o dagli intermediari emittenti ad Agile Broker;
- la trasmissione delle informazioni da HIB SRL alla rete di collaboratori e la trasmissione delle informazioni relative alle vendite dalla rete dei collaboratori ad HIB SRL e dalla stessa alla compagnia o agli intermediari emittenti;
- la trasmissione delle informazioni relative al monitoraggio del prodotto dalla compagnia ad HIB SRL.

Per espressa previsione normativa, le misure di politica distributiva da parte di HIB SRL contenute nel presente documento non si applicano:

- alla distribuzione di prodotti "tailor made", ma solo quando si tratta di contratti progettati ab initio su misura per soddisfare le richieste di un determinato Cliente e non quando la personalizzazione e/o adeguamento riguardino un prodotto nato originalmente come standard e rivolto alla generalità della Clientela;
- ai "grandi rischi" definiti all'art. 1 lett. r) del Codice delle Assicurazioni Private.

Oggetto dell'attività

- L'Area Funzione di Controllo opera al fine di individuare le procedure idonee a:
 - a) ottenere dalla compagnia o dagli intermediari emittenti le informazioni necessarie a conoscere i prodotti distribuiti nonché il mercato di riferimento (mercato di riferimento positivo e negativo; individuazione per ogni prodotto del mercato di riferimento effettivo sia positivo che negativo; acquisizione dal contraente di tutte le informazioni necessarie per valutarne l'appartenenza al mercato di riferimento);
 - b) valutare la coerenza dei prodotti con le esigenze e le richieste del Cliente;
 - c) fare in modo che i prodotti siano distribuiti solo quando ciò sia nell'interesse dei Clienti e solo se rientranti nel mercato di riferimento, o comunque che l'eventuale collocamento a Clienti non rientranti nel mercato di riferimento avvenga alle condizioni previste dalla normativa vigente.
- L'Area Funzione di Controllo opera al fine di individuare le procedure idonee a:
 - a) monitorare i singoli prodotti e individuare il momento in cui il prodotto non risponda più agli interessi, agli obiettivi e alle caratteristiche del mercato di riferimento;
 - b) informare la compagnia e gli intermediari emittenti sulla rispondenza o meno del prodotto al mercato di riferimento e su altre circostanze relative al prodotto che possano recare pregiudizio al Cliente.

GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO ASSICURATIVO

Acquisizione delle informazioni dalla compagnia

In relazione ai prodotti assicurativi soggetti alla normativa POG, HIB SRL acquisisce direttamente dalla compagnia o dall'intermediario emittente le informazioni necessarie per comprendere pienamente il prodotto, quali:

- il mercato di riferimento positivo del prodotto assicurativo e le tipologie di Clienti a cui è rivolto;
- il mercato di riferimento negativo, cioè i Clienti a cui il prodotto non è destinato;
- gli elementi e le caratteristiche principali dei prodotti (rischi coperti, rischi esclusi e costi a carico del Cliente);
- la strategia di distribuzione suggerita;
- qualunque evenienza che possa causare un conflitto di interesse a discapito del Cliente.

Qualora sia necessario acquisire chiarimenti o ulteriori informazioni in relazione al prodotto da distribuire, l'Area Verifica Prodotti deve provvedere e rivolgere la relativa richiesta direttamente alla compagnia o all'intermediario emittente.

Mercato di riferimento e strategia distributiva

Prima che il prodotto venga distribuito, l'Area Verifica Prodotti deve:

- verificare che i prodotti corrispondano alle esigenze, alle caratteristiche e agli obiettivi del mercato di riferimento nonché la conformità della strategia di distribuzione dei prodotti assicurativi eventualmente definita e attuata da HIB SRL a quella stabilita dalla compagnia;
- individuare il così detto mercato di riferimento effettivo, cioè le ulteriori categorie di Clienti a cui il prodotto potrebbe essere distribuito, nonché le ulteriori categorie di Clienti a cui il prodotto non può essere distribuito (mercato di riferimento negativo effettivo), anche raccogliendo le indicazioni provenienti dai collaboratori e dagli intermediari in collaborazione orizzontale svolgenti il ruolo di proponenti nella distribuzione del prodotto;
- comunicare alla compagnia o dall'intermediario emittente il mercato di riferimento effettivo e il mercato di riferimento effettivo negativo affinché quest'ultimo possa modificare e aggiornare la strategia distribuita precedentemente definita, ovvero che il mercato di riferimento effettivo e il mercato di riferimento effettivo negativo coincidono con quello individuato dalla compagnia;
- valutare la situazione e le esigenze dei Clienti, al fine di garantire che gli interessi di questi ultimi non siano compromessi da pressioni commerciali o da specifici interessi;
- verificare la sussistenza di conflitti di interessi e adoperarsi per la eliminazione/mitigazione degli stessi al fine di evitare o attenuare il pregiudizio per il Cliente;
- formare per ciascun prodotto una scheda tecnica riassuntiva destinata ai soggetti che distribuiscono il prodotto, contenente le informazioni ricevute dalla compagnia o dall'intermediario emittente, le procedure e le misure adottate per la gestione dei conflitti di interesse specificamente individuati in relazione al prodotto e la strategia distributiva, nonché le informazioni ritenute rilevanti ai fini della distribuzione.

Archiviazione e diffusione delle informazioni sul POG

L'Area Verifica Prodotti ha il compito di archiviare e conservare per ciascun prodotto la documentazione del "dossier POG" nonché la relativa scheda tecnica.

Le informazioni ricevute dalla compagnia o dall'intermediario emittente nonché la Scheda Tecnica riassuntiva elaborata dalla Commissione e relativa al singolo prodotto, nonché la politica sui conflitti di interessi adottata da HIB SRL devono essere comunicate dai Direttori dei 2 settori produttivi:

- ai responsabili dell'intermediazione;
- al personale addetto alla distribuzione all'interno dei locali;
- agli addetti e collaboratori esterni;
- agli intermediari con i quali si HIB SRL ha rapporti di collaborazione orizzontale e che distribuiscono il prodotto nella veste di proponenti o che rivestono un ruolo nella distribuzione nell'ambito di un accordo di collaborazione orizzontale.

In particolare, i Direttori dei 2 settori produttivi devono curare la trasmissione delle informazioni:

- agli addetti interni che svolgono attività di distribuzione tramite caricamento su supporto informatico consultabile dagli interessati o posta elettronica o circolare;
- agli addetti esterni iscritti nella sezione E del RUI e dei relativi account tramite posta elettronica o altro mezzo di comunicazione telematica;
- agli intermediari con i quali HIB SRL ha un rapporto di collaborazione di carattere orizzontale, tramite posta elettronica. Nella comunicazione si chiederà di fare in modo che le informazioni siano correttamente e tempestivamente trasmesse anche alla rete dell'intermediario che collabora in orizzontale.

Distribuzione del prodotto

I soggetti incaricati della distribuzione del prodotto e i loro addetti sono tenuti ad osservare la strategia distributiva del prodotto e il mercato di riferimento, nonché gli obblighi comportamentali sanciti dalla normativa, in particolare devono:

- accertarsi che il prodotto che si intende proporre al Cliente sia stato analizzato ai fini del POG;
- verificare che il Cliente presso il quale si intende collocare il prodotto rientri nel mercato di riferimento così come definito dalla compagnia anche a seguito di comunicazione del mercato di riferimento effettivo da parte di HIB SRL;
- non distribuire il prodotto assicurativo ai Clienti che rientrano nel mercato di riferimento negativo;
- distribuire il prodotto a Clienti che non rientrano nel mercato di riferimento individuato dalla compagnia, solo se appartengono alla casistica individuata dall'Area Verifica Prodotti e alla condizione che i Clienti non appartengano al mercato di riferimento negativo e che tali prodotti corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei Clienti e sulla base della consulenza fornita prima della conclusione del contratto siano adeguati;
- distribuire prodotti d'investimento assicurativi non complessi a Clienti non rientranti nel mercato di riferimento individuato dalla compagnia, solo se appartengono alla casistica individuata dall'Area Verifica Prodotti e alla condizione che i Clienti non appartengano al mercato di riferimento negativo e che tali prodotti corrispondano alle richieste e alle esigenze assicurative di quei Clienti e siano adeguati o appropriati;
- riferire ai Direttori dei 2 settori produttivi (che a loro volta dovranno coinvolgere l'Area Verifica Prodotti), nel caso in cui sussistano dei dubbi circa la conformità dell'attività di distribuzione rispetto alla strategia distributiva, anche tramite il proprio referente diretto e sospendere l'attività distributiva in attesa della relativa indicazione;
- gestire, conformemente alla politica aziendale sui conflitti di interessi, i conflitti di interesse potenzialmente pregiudizievoli per il Cliente;
- documentare le informazioni relative alle singole vendite che devono formare oggetto di valutazione da parte di HIB SRL ai fini del monitoraggio del prodotto.

Informazioni sulle vendite dai collaboratori ad HIB SRL

L'Area Funzione di Controllo individua le informazioni che gli addetti o i collaboratori o gli intermediari in collaborazione orizzontale e devono:

- acquisire nel corso di ogni collocamento del prodotto, rilevanti ai fini del monitoraggio del prodotto;
- valutare se il prodotto assicurativo resti nel tempo coerente con le esigenze del mercato di riferimento;
- verificare se la prevista strategia distributiva continui ad essere appropriata.

Informazioni di ritorno da HIB SRL alle imprese

Il base alle disposizioni normative del Reg. IVASS n. 45/2020, HIB SRL provvede a sottoscrivere specifici accordi con le compagnie e gli intermediari emittenti, nei quali vengono identificati la direzione, il contenuto, la periodicità e le modalità di scambio delle informazioni relative allo svolgimento delle rispettive attività, necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi.

Tali flussi informativi riguarderanno:

- i meccanismi di distribuzione dei prodotti adottati da HIB SRL;
 - il mercato di riferimento effettivo;
 - gli esiti dei controlli periodici effettuati con riguardo al rispetto delle regole di POG nel collocamento dei prodotti alla clientela, con particolare riferimento ai casi in cui il prodotto è stato collocato al di fuori del mercato di riferimento;
 - le situazioni di non conformità tra prodotto e mercato di riferimento (compresi reclami ricevuti e gestiti o semplici doglianze seriali su un certo specifico prodotto);
 - le circostanze che possono aggravare il rischio di arrecare qualsivoglia pregiudizio in capo al Cliente;
 - ulteriori notizie rilevanti per supportare l'attività di revisione del prodotto da parte del produttore.
- Gli accordi sono soggetti a revisione periodica e saranno messi a disposizione dell'IVASS (se richiesti).

Archiviazione e conservazione dei dati in materia di POG

I dati relativi alla politica del distributore in materia di POG sono adeguatamente conservati: un supporto importante per questo tipo di attività è fornito dalla piattaforma Genius. La piattaforma, all'interno del Documentale, presenta le seguenti sezioni:

- elenco degli intermediari emittenti (in collaborazione orizzontale con HIB SRL), contenente per ognuno di essi il documento di policy POG, i rilievi in merito alle analisi e alle valutazioni periodiche sulle eventuali criticità emerse sulla vendita dei prodotti nell'ambito della collaborazione, i rilievi di HIB SRL in merito alle analisi e valutazione periodiche sulle eventuali criticità emerse nel rapporto di collaborazione, gli audit periodici trasmessi da HIB SRL per la verifica e l'aggiornamento delle informazioni riguardanti l'intermediario e la collaborazione in essere;
- elenco degli intermediari proponenti (in collaborazione orizzontale con HIB SRL, sezione visualizzabile solo per il back office di HIB SRL), contenente per ognuno di essi il documento di policy POG, i rilievi in merito alle analisi e alle valutazioni periodiche sulle eventuali criticità emerse sulla vendita dei prodotti nell'ambito della collaborazione, i rilievi di HIB SRL in merito alle analisi e valutazione periodiche sulle eventuali criticità emerse nel rapporto di collaborazione, gli audit periodici trasmessi da HIB SRL per la verifica e l'aggiornamento delle informazioni riguardanti l'intermediario e la collaborazione in essere;
- elenco dei collaboratori di HIB SRL (iscritti da HIB SRL in sezione E del RUI, sezione visualizzabile solo per il back office di HIB SRL), contenente per ognuno di essi i rilievi in merito alle analisi e alle valutazioni periodiche sulle eventuali criticità emerse sulla vendita dei prodotti nell'ambito della collaborazione, i rilievi di HIB SRL in merito alle analisi e valutazione periodiche sulle eventuali criticità emerse nel rapporto di collaborazione, gli audit

periodici trasmessi da HIB SRL per la verifica e l'aggiornamento delle informazioni riguardanti l'intermediario e la collaborazione in essere.

Inoltre, la piattaforma Genius, all'interno del Documentale, presenta il Catalogo dei prodotti, suddiviso in 8 sezioni (attualmente è attiva la prima sezione dedicata ai prodotti del settore Auto; a settembre verranno attivate le altre 7 sezioni): per ogni prodotto viene reso disponibile il Set Informativo, il POG del prodotto, la Scheda Tecnica (realizzata dall'Area Verifica Prodotti, contenente l'analisi del mercato di riferimento effettivo, positivo e negativo), le comunicazioni delle compagnie in merito alle analisi e alle valutazioni periodiche sulle eventuali criticità emerse sulla vendita del prodotto, le segnalazioni spontanee effettuate dagli intermediari emittenti in merito alle eventuali criticità emerse sulla vendita del prodotto e le segnalazioni spontanee effettuate dagli intermediari proponenti in merito alle eventuali criticità emerse sulla vendita del prodotto.

Il presente documento si compone di n. 31 pagine è stato approvato dall'Amministratore di HIB SRL in data 20 agosto 2024 e produce effetti a partire dal 22 agosto 2024.

Cuneo 20 agosto 2024