

DISTRIBUZIONE PRODOTTI ASSICURATIVI

REGOLE DI CORRETTEZZA COMPORTAMENTALE

- **Valutazione delle richieste ed esigenze del cliente**

Il distributore del prodotto assicurativo è obbligato a valutare le richieste e le esigenze assicurative del cliente, come condizione per la vendita. Il distributore è direttamente responsabile in caso di errata valutazione delle esigenze assicurative del cliente.

- **Principio del “miglior interesse per la clientela”**

I distributori devono agire in modo onesto, corretto, professionale, per servire al meglio gli interessi dei clienti. Tutti i distributori – anche quelli che non svolgono attività di consulenza – devono rispettare l’obbligo di correttezza.

- **Consulenza**

Fermo restando l’obbligo di valutazione delle esigenze assicurative del cliente, vengono introdotte le vendite con consulenza e quelle con consulenza imparziale; entrambe possono essere fornite a discrezione del distributore come servizi accessori.

La consulenza consiste nel fornire al cliente una raccomandazione personalizzata che indica i motivi per i quali un prodotto è più appropriato a soddisfare le esigenze del cliente stesso. La consulenza imparziale, invece, fornisce al cliente un’analisi su una vasta gamma di prodotti disponibili nel mercato.

- **Conflitti di interesse**

Il distributore è chiamato ad adottare misure sia organizzative sia amministrative volte a evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sulla clientela. Le norme fanno riferimento ai conflitti di interesse che potrebbero sorgere tra i distributori - inclusi i dirigenti, i dipendenti o le persone direttamente o

indirettamente a loro collegate - e i clienti. Quando le disposizioni organizzative o amministrative adottate per gestire i conflitti di interesse non sono in grado di eliminare il conflitto, il distributore deve informare chiaramente i clienti.

Prima della sottoscrizione della proposta o, qualora non prevista, della conclusione del contratto, il distributore deve fornire al cliente le informazioni relative a sue potenziali situazioni di conflitto d'interessi.

- **Retribuzione delle reti distributive**

Il distributore non utilizza prassi remunerative che inducano se stesso e/o i suoi dipendenti/collaboratori a raccomandare al cliente un prodotto assicurativo piuttosto che un altro.

E' vietato al distributore percepire compensi che possono indurlo a violare l'obbligo di agire secondo correttezza.

Sono stati introdotti i seguenti obblighi minimi di *disclosure* da parte dei distributori:

- natura della provvigione percepita (es. commissione percentuale sul valore del premio, provvigione variabile sulla base del fatturato complessivo);
- importo della provvigione nel caso di compenso pagato direttamente dal cliente (ad esempio nel caso di distribuzione attraverso brokers);
- importo delle commissioni pagate dall'impresa per il collocamento delle polizze RC auto e delle polizze abbinate ai finanziamenti (c.d. polizze PPI, *Payment Protection Insurance*).