

sara assicurazioni

Assicuratrice ufficiale
dell'Automobile Club d'Italia



Direzione Assicurativa
Direzione Commerciale
Direzione Marketing, Brand e Customer relationship
Direzione Vita

Roma, maggio 2024

Circolare n. 33/2024

- AGLI AUTOMOBILE CLUB AGENZIE GENERALI SARA
- AGLI AGENTI SARA
- ALL'AGENZIA DI DIREZIONE
- ALLA RETE VENDITE

e, p.c. - AGLI AUTOMOBILE CLUB Loro sedi

Oggetto: Modifiche al processo di vendita e Linee guida aggiornamento annuale POG distributore

Nel panorama assicurativo odierno, caratterizzato da una crescente complessità dei prodotti assicurativi, da un contesto normativo in evoluzione e da aspettative sempre più elevate da parte dei consumatori, la **Product Oversight Governance (POG)** rappresenta un **quadro di riferimento strutturato** che consente alle imprese, e conseguentemente ai distributori, di gestire i rischi associati ai propri prodotti operando in modo sostenibile, responsabile e conforme alle normative.

Consapevole del ruolo sempre più centrale che la POG riveste nella progettazione e vendita di polizze assicurative, **Sara lavora con continuità sul miglioramento dei suoi processi** allineandosi costantemente a quanto previsto dal quadro normativo di riferimento, come anche recentemente auspicato dall'IVASS con la Lettera al mercato di marzo 2024 sulle *Aspettative di vigilanza in materia di governo e controllo dei prodotti assicurativi (POG)*.

Si ricorda che l'adozione di un solido sistema POG consente, sia all'Impresa che al Distributore, di garantire non solo la conformità normativa, ma soprattutto di **agire**

sara assicurazioni spa
Sede legale: Via Po 20, 00198 Roma T +39 06 8475.1 F +39 06 8475223 PEC saraassicurazioni@sara.telecompost.it info@sara.it

Cap. Soc. € 54.675.000 (i.v.) N. Reg. Imp. Roma e CF 00408780583 REA Roma n. 117033 P. IVA 00885091009 Iscr. Albo imprese ass. n. 1.00018
Capogruppo del Gruppo assicurativo Sara, Iscr. Albo gruppi ass. n. 001 Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con D1MICA 26.8.1925 (G.U. del 31.8.1925 n.201) La società è soggetta al controllo IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni)

con maggiore responsabilità ed affidabilità nei confronti del cliente favorendo la fidelizzazione e l'acquisizione di nuovi assicurati.

Aggiornamento annuale Policy POG Sara e Sara Vita

Come di consueto, in ottemperanza alla normativa vigente, la Compagnia ha curato la revisione annuale della Policy di Governo e Controllo del Prodotto, contenente tutte le linee guida da rispettare nella costruzione e commercializzazione del prodotto a partire dal 31 marzo 2024.

Tale Policy, sia per Sara Assicurazioni sia per Sara Vita, è stata approvata nei rispettivi CdA del 7 marzo 2024.

Gli aggiornamenti apportati con le nuove Policy POG vanno nella direzione di una sempre maggiore solidità ed integrazione del processo di Product Oversight Governance all'interno dei processi aziendali così da assicurare la massima tutela della clientela, come anche auspicato dalle *Aspettative di vigilanza in materia di governo e controllo dei prodotti assicurativi (POG)*.

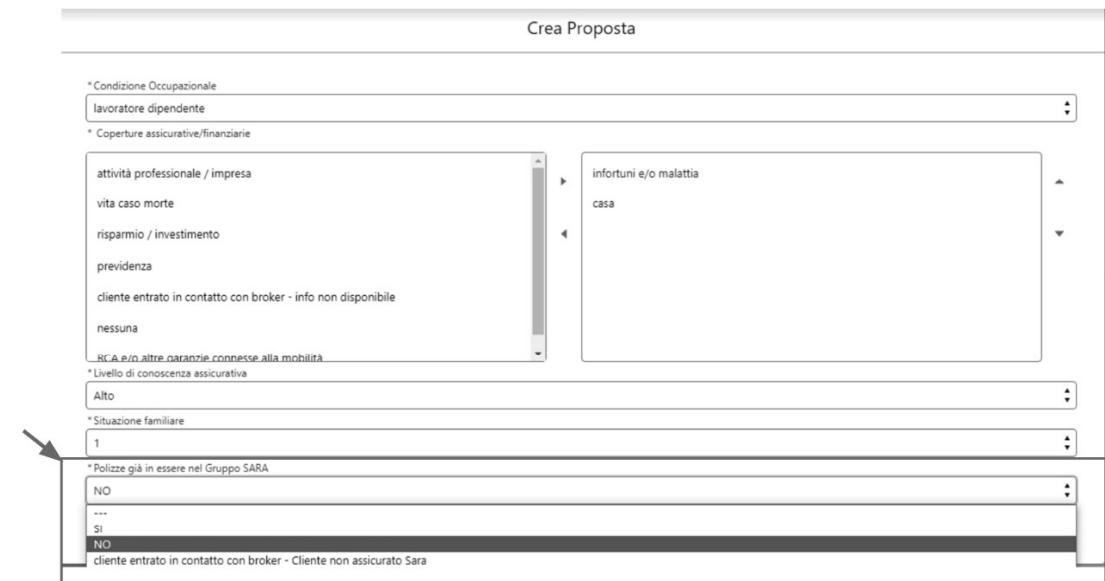
Si precisa inoltre che il processo di adeguamento alle aspettative richiamate dall'IVASS è oggetto di un progetto interno, attualmente in corso, i cui impatti operativi sulla Rete saranno portati a conoscenza della stessa non appena completate le diverse fasi progettuali.

Modifiche al processo di vendita

Ripercorrendo il processo di vendita, di seguito si illustrano le novità operative che verranno implementate a sistema a partire dal 15 Maggio 2024:



- **Coperture già in essere:** L'attuale processo già prevede, nella fase iniziale (fase 1 del processo sopra riportato), la considerazione da parte del Cliente (e quindi del Distributore) delle coperture assicurative/finanziarie che il Cliente abbia già in corso.
Tale valutazione è stata ulteriormente rafforzata introducendo altresì una **valutazione specifica delle eventuali coperture già in essere all'interno del Gruppo Sara.**
Dal punto di vista operativo sono state dunque aggiunte una domanda ulteriore relativa all'indagine delle coperture già presenti nel portafoglio Sara e una dichiarazione finale circa l'aver considerato le eventuali coperture assicurative/finanziarie già in corso rispetto alla polizza configurata. Di seguito le rispettive schermate nel sistema Danni e nel sistema Vita:



Crea Proposta

* Condizione Occupazionale
lavoratore dipendente

* Coperture assicurative/finanziarie

attività professionale / impresa
vita caso morte
risparmio / investimento
previdenza
cliente entrato in contatto con broker - info non disponibile
nessuna
BCA e/o altre garanzie connesse alla mobilità

infortunati e/o malattia
casa

* Livello di conoscenza assicurativa
Alto

* Situazione familiare
1

* Polizze già in essere nel Gruppo SARA
NO

SI
NO
cliente entrato in contatto con broker - Cliente non assicurato Sara

Questionario Demands & Needs x

Questionario IDD

Dati Anagrafici

Tipo Persona: Fisica
Data di Nascita: 17/03/1981

Qual e' il suo livello di conoscenza assicurativa?

Non elevata
 Buona
 Elevata

L'attivita' lavorativa che svolge e'?

lavoratore dipendente
 autonomo/ imprenditore
 libero professionista
 disoccupato / non occupato
 pensionato

Da quante persone e' composto il suo nucleo familiare?

1
 2
 3
 4
 5 o piu'

Quali coperture assicurative/finanziarie ha gia' in corso?

RCA
 Infortuni e/o malattia
 Casa
 Attivita' professionale/impresa
 Vita caso morte
 Risparmio/Investimento
 Previdenza
 Nessuna

Ha considerato con il supporto del distributore, le eventuali coperture già in essere con il Gruppo Sara, verificando che non si possano creare aree di sovrapposizione?

Si
 No
 Cliente entrato in contatto con Broker - Cliente non assicurato Sara

- Nuove domande D&N:** L'attuale processo già prevede, nella fase 2, un set di domande Demands & Needs che, attraverso una struttura ad albero, supportano il Distributore nell'identificazione del prodotto meglio rispondente ai bisogni e alle esigenze del cliente.

Nell'ottica di voler raggiungere una **maggiore granularità nella identificazione e verifica del target market**, è stato introdotto un ulteriore set di domande volto a garantire altresì la **coerenza delle garanzie selezionate con i bisogni e le esigenze del Cliente**.

Dal punto di vista operativo è stata dunque aggiunta una fase di processo ulteriore che, una volta configurata a sistema la soluzione assicurativa che meglio risponde ai bisogni ed esigenze del cliente, ne verifica l'effettiva

coerenza con riferimento alle specifiche garanzie/clausole selezionate. Si ricorda che in assenza di risposta affermativa a tutte le domande proposte viene inibita la vendita rispetto alla configurazione proposta e pertanto l'Intermediario dovrà eventualmente adeguare il contratto ai bisogni e alle esigenze del cliente. A titolo esemplificativo si riporta un esempio di schermata del sistema Danni e del sistema Vita con le domande e le relative risposte.

Verifica non appartenenza al TM Negativo o dichiarazione appartenenza al TM grigio

Studio Avvocato NA CICCIANO VIA CASERTA, 13

Furto Contenuto: La garanzia è destinata a clienti interessati a ricevere un indennizzo economico in caso di Furto e Rapina dei beni presenti all'interno dei locali. Confermi di essere interessato? No SI

Incendio Fabbriato: La garanzia è destinata a clienti, proprietari o locatari, interessati a tutelare l'immobile da eventi imprevisi, quali incendio, esplosione e scoppio, fulmine, eventi atmosferici, eventi socio politici, fenomeno elettrico e da ulteriori eventi identificati in polizza. Confermi di essere interessato? No SI

RC Conduzione Studio: La garanzia è destinata a clienti interessati a tutelare il proprio patrimonio nel caso in cui siano tenuti a pagare un risarcimento per danni involontariamente causati a terzi dall'Assicurato o dagli addetti-br>- nell'ambito descritto in polizza in relazione alla conduzione dello studio/ufficio. Confermi di essere interessato? No SI

ROSSI ANDREINA VENUSTA

CURCIO EMANUELE

Avvocato

RC Avvocati: La garanzia è destinata a clienti interessati a tutelare il proprio patrimonio nel caso in cui siano tenuti a pagare un risarcimento per danni materiali e perdite patrimoniali involontariamente causati a terzi nell'esercizio dell'attività professionale descritta in polizza. Confermi di essere interessato? No SI

Nel valutare le garanzie e clausole di questo prodotto, ha tenuto conto anche delle eventuali coperture assicurative/finanziarie già in corso? No SI

ANNULLA **CONFERMA**

Verifica Bisogno Garanzie Scelte

Nel valutare le garanzie e clausole di questo prodotto, ha tenuto conto anche delle eventuali coperture assicurative/finanziarie già in corso? Sì No

La garanzia temporanea caso morte e' destinata a clienti che intendono garantire ai beneficiari il capitale indicato in polizza in caso di decesso dell'assicurato avvenuto durante la durata della copertura, con anche la liquidazione a scadenza, in caso di vita dell'assicurato, di un bonus calcolato sulla base dei premi versati. Confermi di essere interessato? Sì No

- **Identificazione del Target Market Negativo e Verifica della non appartenenza del cliente a tale insieme:** come noto, il mercato di riferimento

negativo di un prodotto è costituito dalle categorie di clienti per le cui esigenze, caratteristiche e obiettivi, il prodotto NON può essere distribuito.

Allo scopo di rafforzare i presidi utili ad assicurarsi che il prodotto assicurativo sia distribuito al mercato di riferimento individuato e che non vengano effettuate vendite nel mercato di riferimento negativo, la Compagnia è intervenuta sulla definizione di quest'ultimo specificando le esclusioni e limitazioni delle garanzie del prodotto assicurativo che devono essere considerate in tale perimetro.



Per rendere tale verifica più agevole da parte del Distributore, che nei flussi informativi di prodotto (i.e. Circolare) già riceve gli elementi costitutivi del Target Market di ciascun prodotto, si è ritenuto opportuno **affinare il processo di verifica di non appartenenza del cliente al Target Market Negativo** (fase 5 del processo sopra illustrato), andando ad evidenziare non più tutte le esclusioni e limitazioni di prodotto, ma piuttosto quelle **esclusioni e limitazioni la cui deroga non è assolutamente ammissibile**.

A tal fine abbiamo migliorato il processo di verifica di non appartenenza del cliente al Target Market negativo di prodotto, prevedendo a sistema che, ad ogni vendita, il distributore debba confermare che il contratto sia in linea con:

- i) le aspettative del cliente in termini di durata;
- ii) le limitazioni ed esclusioni di polizza non derogabili.

A titolo esemplificativo si riporta un esempio di schermata con i box da confermare.

Verifica non appartenenza al TM Negativo o dichiarazione appartenenza al TM grigio

Conferma delle aspettative in base alla durata della polizza

Riepilogo limitazioni/esclusioni coperture selezionate e conferma che le stesse non sono tali da far rientrare l'Assicurato nel target market negativo del prodotto (includere le modifiche al Target Market Positivo)

PRODOTTO

Esclusioni

Avvocato

Coperture

RC Avvocati

Limitazioni

Esclusioni

Persone non considerate terzi
Non sono considerate terzi:
1. il coniuge, i genitori, i figli dell'Assicurato, il convivente more uxorio, nonché qualsiasi altro parente o affine con lui convivente;
2. la persona fisica, la società, il legale rappresentante, gli amministratori, i soci a responsabilità illimitata della società

Vendita in TM positivo

Vendita in zona grigia

ANNULLA **CONFERMA**

Verifica Target Market

TM Positivo

Conferma delle aspettative in relazione alla durata della polizza. Esclusivamente nel caso di prodotti IBIPs si conferma di aver valutato anche il periodo di detenzione raccomandato

- Valida dal 29/04/2024 al 29/04/2044

❓ Riepilogo limitazioni/esclusioni del prodotto e conferma che le stesse non sono tali da far rientrare l'Assicurato nel target market negativo del prodotto (includere modifiche al Target Market positivo)

Rimangono invariati il Target Market positivo e il processo di segnalazione delle vendite in Zona grigia, che i distributori possono continuare a segnalare a sistema ogni qualvolta venga effettuata una vendita che costituisce un'estensione del target market individuato nei flussi informativi, ancorché non rientrante in target market negativo, sempre previa formulazione della relativa raccomandazione personalizzata.

Si ricorda, infatti, che Mercato di Riferimento Positivo e Negativo non sono complementari e che la vendita in Zona grigia è sempre ammessa, con l'unico

requisito della presenza della vendita in consulenza con relativa raccomandazione personalizzata.

La Compagnia continuerà ad analizzare, nell'ambito del proprio processo di monitoraggio POG, i casi di vendita in zona grigia segnalati dai Distributori allo scopo di identificare le azioni di rimedio eventualmente più opportune per la ri-definizione del prodotto.

Linee guida aggiornamento annuale POG distributore

Come ogni anno, anche lato Distributori è necessario l'aggiornamento annuale dei presidi in materia di governo e controllo e ogni Agente dovrà intervenire sulla propria Policy POG Distributore allineandola coerentemente con la Policy POG della Compagnia di cui distribuisce i prodotti assicurativi.

Come già avvenuto in precedenza, tali presidi (e future ulteriori modifiche) dovranno essere formalizzati in un documento e approvati dall'organo amministrativo e/o struttura equivalente dell'Agenzia ponendo lo stesso a disposizione di tutto il personale competente, compresa la propria rete distributiva; il documento dovrà, come sempre, essere sottoposto a riesame e ad eventuale revisione almeno una volta l'anno, al fine di garantire che i presidi contenuti siano costantemente validi e aggiornati.




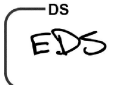
Sara Assicurazioni e Sara Vita, in considerazione del ruolo centrale svolto dagli Agenti, mettono a disposizione della Rete un documento di supporto per il distributore - allegato alla presente Circolare - contenente le linee guida aggiornate che dovranno essere seguite in materia di governo e controllo del prodotto sia per i prodotti danni che vita.

Tale documento può essere utilizzato come modello di base e adeguato in funzione dell'organizzazione e della complessità della struttura distributiva di Agenzia.

Allegato 1: Estratto POG Distributore

IL DIRETTORE GENERALE

DocuSigned by:
Alberto Tosti
138FDE33131F455...

Allegato 1
Estratto POG Distributore

SUPPORTI PER IL DISTRIBUTORE IN MATERIA DI GOVERNO E CONTROLLO DEL PRODOTTO

Il Distributore, in linea con la normativa di riferimento sulla distribuzione assicurativa, è tenuto a dotarsi di propri presidi in materia di governo e controllo del prodotto che dovranno essere coerenti con quanto previsto dalla Compagnia e sono finalizzati a:

- a) garantire che si tenga debitamente conto degli interessi, caratteristiche e obiettivi dei Clienti, compresi gli eventuali obiettivi legati alla sostenibilità;
- b) prevenire e ridurre i pregiudizi ai Clienti;
- c) favorire un'adeguata gestione dei conflitti di interesse, tenendo conto delle preferenze di sostenibilità in caso di prodotti IBIPS.

Al fine di supportare i propri distributori nell'espletamento del loro obbligo, la Compagnia fornisce, di seguito, le linee guida sulle misure e le procedure in conformità alla Politica in materia di governo e controllo del prodotto di cui si è dotata la Compagnia.

Acquisizione informazioni per comprendere le caratteristiche dei prodotti

Il Distributore acquisisce dalla Compagnia le informazioni necessarie per comprendere le caratteristiche dei prodotti assicurativi (nuovi o significativamente modificati), eventualmente anche in tema di sostenibilità, in modo tale da garantire il rispetto degli interessi dei Clienti, prevenirne e/o ridurne i pregiudizi e favorire un'adeguata gestione dei conflitti di interesse, eventualmente anche in tema di sostenibilità.

Tale informativa viene fornita nella Circolare di prodotto o documento simile e ripresa, ove opportuno, nel materiale formativo.

I Distributori verificano che tra le informazioni fornite dalla Compagnia vi siano:

- principali caratteristiche del prodotto assicurativo e, con riguardo specifico agli IBIPS, anche in relazione ad eventuali preferenze e fattori di sostenibilità così come definiti dalla normativa di riferimento;
- rischi e costi, inclusi i costi impliciti, correlati al prodotto assicurativo;
- processo di approvazione del prodotto, compreso il suo mercato di riferimento e la connessa strategia distributiva;
- eventuali circostanze che possono causare un conflitto di interessi a danno del Cliente;
- altre informazioni utili ad individuare il mercato di riferimento ovvero i gruppi di Clienti per i quali il prodotto non risulta "compatibile";

e le trasmettono a tutti gli addetti all'attività di intermediazione esterni e interni individuando, di volta in volta, i canali informativi più efficienti per gestire le comunicazioni con la propria rete distributiva, affinché sia garantita l'osservanza da parte della stessa delle modalità operative richieste dalla disciplina POG per il collocamento dei prodotti.

Qualora il Distributore adotti una propria strategia distributiva, oppure identifichi un mercato di riferimento effettivo e un mercato di riferimento effettivo negativo, la stessa deve risultare coerente con la strategia distributiva ed il mercato di riferimento individuati dalla Compagnia e ne deve dare riscontro alla Compagnia prima della commercializzazione dello stesso.

Rilevazione Demands & Needs del Cliente

Il Distributore opera con la finalità di offrire ai Clienti prodotti coerenti o appropriati o adeguati con le richieste ed esigenze assicurative e previdenziali del cliente, comprese le sue eventuali preferenze di sostenibilità e evitando o mitigando il rischio di potenziali pregiudizi e danni; a tal fine si avvale del relativo questionario predisposto. Infatti, prima della conclusione di ogni contratto assicurativo, il distributore procede, nell'ambito del processo di vendita, alla verifica con il cliente dei relativi *Demands & Needs* e quindi alla identificazione del prodotto che meglio risponde alle esigenze dello stesso. Per i prodotti Danni e Vita non ibips, la verifica dei *Demands & Needs*, oltre a essere effettuata con riferimento al prodotto, comprende, ove applicabile, anche un passaggio a livello di garanzie, utile a confermare l'appartenenza del cliente al gruppo di assicurati per il quale le garanzie scelte sono adatte.

Dell'attività svolta i Distributori conservano traccia documentale.

La documentazione con la quale il Distributore identifica le richieste e necessità del cliente sono trasmessi alla Compagnia (su richiesta e su base campionaria in caso di intermediario iscritto alla Sezione D del RUI), per le necessarie verifiche di corretto collocamento del prodotto.

Con riferimento all'attività di consulenza (obbligatoria nel caso di vendita in target market grigio o di prodotti definiti "Complessi" dalla Compagnia assicurativa in ottemperanza alla normativa di riferimento), si precisa che è onere del Distributore adempiere agli obblighi normativi richiesti sia nel caso in cui lo stesso offra consulenza e sia nel caso in cui l'attività di consulenza venga

richiesta direttamente dal Cliente.

Flussi informativi tra Distributore e Produttore

Il Distributore, definisce con la Compagnia un documento scritto, sottoscritto dalle parti nel quale vengono puntualmente definiti i flussi informativi scambiati.

Il Distributore è tenuto a verificare che il prodotto risponda, nel tempo, alle caratteristiche e agli obiettivi di protezione ed eventualmente di sostenibilità stabiliti in fase di vendita.

Nell'eventualità in cui si verificano rischi di pregiudizio o danno verso i Clienti identificati nel target market ovvero qualora il prodotto non risponda più agli interessi, alle caratteristiche e agli obiettivi del mercato di riferimento, compresi gli eventuali obiettivi legati alla sostenibilità, il Distributore provvede ad informare senza indugio la Compagnia utilizzando lo strumento di comunicazione messo a disposizione e reso noto dalla Compagnia nell'ambito delle indicazioni fornite ai Distributori in materia IDD.

I Distributori documentano i presidi adottati in materia di governo e controllo del prodotto finalizzati a realizzare lo scambio informativo con i produttori. Tale documentazione deve essere conservata con le modalità previste dalle norme sulla conservazione della documentazione assicurativa fintanto che restino in vigore nel portafoglio del Distributore contratti afferenti ai prodotti oggetto dei presidi in materia di governo e controllo dei prodotti. Le azioni pertinenti adottate sono conservate a fini di audit e rese disponibili alle Autorità competenti su richiesta.

Gestione conflitti di interesse

Il Distributore opera con equità, onestà e professionalità, correttezza e trasparenza nel migliore interesse dei Clienti e mantiene e applica presidi organizzativi e amministrativi efficaci al fine di adottare tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse, anche in tema di sostenibilità in relazione ai prodotti IBIPS, incidano negativamente sugli interessi dei propri Clienti. Tali disposizioni sono proporzionate alle attività svolte, ai prodotti assicurativi venduti e al tipo di Distributore.

I Distributori adottano misure idonee ad identificare i conflitti di interesse che potrebbero insorgere tra loro, inclusi i dirigenti e i dipendenti, o qualsiasi persona direttamente o indirettamente controllata, e i loro Clienti o tra due Clienti al momento della prestazione di qualsiasi attività di distribuzione.

Qualora le disposizioni organizzative o amministrative adottate per gestire i conflitti di interesse non siano sufficienti per assicurare, con ragionevole certezza, che sia evitato il rischio di nuocere agli interessi del Cliente, il Distributore informa chiaramente il Cliente, in tempo utile prima della conclusione di un contratto di assicurazione, della natura generale o delle fonti di tali conflitti di interesse.

Fatti salvi gli obblighi di trasparenza, il Distributore si adopera affinché non vengano ricevuti compensi o offerti ai propri dipendenti compensi e non ne vengano valutate le prestazioni in modo contrario al dovere di agire nel miglior interesse dei Clienti.

L'informativa sui conflitti di interesse viene fornita nei tempi e con i modi previsti dall'art. 120-ter del d. lgs. 209/05 (CAP), così come modificato, da ultimo, dal d.lgs. 68/2018, e dai relativi regolamenti

IVASS.

Presidi supplementari per i Prodotti di investimento assicurativi

In relazione agli IBIPs il Distributore dispone ulteriori presidi nell'ambito della valutazione dell'appropriatezza (nel caso collochi prodotti di investimento assicurativi non complessi) o dell'adeguatezza (nel caso collochi prodotti di investimento assicurativi complessi oppure li collochi in grey market) e comunicazione ai clienti:

□ Rendiconto periodico

Il Distributore consegna al Cliente un rendiconto periodico (i.e. Documento Unico di Rendicontazione – DUR) sui servizi forniti e le transazioni effettuate per conto del Cliente in linea con la normativa di riferimento e con gli eventuali costi sostenuti e il valore delle attività di investimento sottostanti, qualora presenti. Tale dichiarazione deve essere fornita almeno annualmente.

□ Valutazione dell'appropriatezza e conservazione delle registrazioni

Quando il Distributore effettua una vendita senza consulenza, il Distributore chiede al Cliente informazioni in merito alle proprie conoscenze ed esperienze in materia di investimenti riguardo al tipo specifico di prodotto o servizio proposto, al fine di determinare se il servizio o il prodotto assicurativo in questione risulta adatto/appropriato in linea con la relativa normativa di riferimento.

Se il Distributore ritiene, in base alle informazioni ottenute, che il prodotto non sia appropriato al Cliente, lo avverte di tale situazione. Diversamente, qualora il Cliente non fornisca le informazioni richieste o le informazioni siano insufficienti per determinare conoscenze ed esperienze, il Distributore informa il Cliente che non è in grado di

determinare se il prodotto è adatto/appropriato. Il Distributore, anche ai fini della prevenzione di fenomeni di greenwashing, conserva in maniera ordinata e trasparente tutta la documentazione utilizzata a evidenza della verifica effettuata, includendo tra l'altro le risultanze dell'analisi, l'eventuale avvertenza laddove il prodotto risulti non appropriato (incluso l'eventuale richiesta del Cliente di procedere malgrado l'avvertenza e, se del caso, l'accettazione a concludere il contratto da parte del Distributore), l'eventuale avvertenza laddove il Cliente non abbia fornito informazioni sufficienti (incluso l'eventuale richiesta del Cliente di procedere malgrado l'avvertenza e, se del caso, l'accettazione a concludere il contratto da parte del Distributore).

□ Valutazione dell'adeguatezza e conservazione delle registrazioni

Qualora il Distributore effettui una consulenza su un prodotto di investimento assicurativo "complesso" oppure su un prodotto venduto in grey market e prima della stipula del contratto, acquisisce dal Cliente ogni informazione utile a valutare le sue conoscenze ed esperienze, la sua situazione finanziaria, tra cui la sua capacità di sostenere perdite, e i suoi obiettivi di investimento, compresi gli eventuali obiettivi legati alla sostenibilità, inclusa la sua tolleranza al rischio e le sue eventuali preferenze di sostenibilità, al fine di raccomandare al Cliente o potenziale Cliente i prodotti di investimento assicurativi che siano adatti ed adeguati alla sua tolleranza al rischio e alla sua capacità di sostenere perdite. Il Distributore, inoltre, valutata l'adeguatezza del prodotto, fornisce al Cliente, con le modalità previste dalla normativa di riferimento, prima della conclusione del contratto, una dichiarazione di idoneità (raccomandazione personalizzata) che include, tra l'altro:

- a) uno schema della consulenza fornita;
- b) le informazioni sul perché dell'idoneità della raccomandazione fornita al cliente, in particolare il modo in cui soddisfa:
 - i) gli obiettivi di investimento del cliente, inclusa la sua tolleranza al rischio, e se gli obiettivi di investimento del cliente sono conseguiti tenuto conto delle sue preferenze di sostenibilità;
 - ii) la situazione finanziaria del cliente, tra cui la sua capacità di sostenere perdite;
 - iii) le conoscenze e l'esperienza del cliente.

Nel caso in cui non siano ottenibili tutte le informazioni necessarie alla raccomandazione, verrà inibita la vendita.

I prodotti IBIPS che non sono ammissibili in caso di preferenze di sostenibilità individuali possono comunque essere raccomandati, ma non come rispondenti a tali preferenze; il distributore non raccomanda prodotti IBIPS come rispondenti alle preferenze di sostenibilità di un cliente o potenziale cliente se detti prodotti non soddisfano tali preferenze. Il distributore spiega ai suoi clienti o potenziali clienti le ragioni per cui non lo fa e conserva la relativa documentazione.

Se nessun prodotto di investimento assicurativo soddisfa le preferenze di sostenibilità del cliente o potenziale cliente, e se il cliente decide di adattare le proprie preferenze di sostenibilità così come consentito dalla normativa di riferimento, il distributore può presentare ulteriori raccomandazioni, conservando traccia della decisione del cliente, compresi i relativi motivi.

Qualora il Distributore verifichi l' idoneità del prodotto periodicamente, ne dà informativa al Cliente su base annuale indicando la frequenza e l'ambito della valutazione, quali informazioni saranno soggette a riutilizzo nonché le modalità di comunicazione della raccomandazione.

Il Distributore, anche ai fini della prevenzione di fenomeni di greenwashing, conserva in maniera ordinata e trasparente tutta la documentazione utilizzata per la formulazione del giudizio di adeguatezza del Cliente, includendo le risultanze della verifica stessa, la raccomandazione fatta al Cliente, le eventuali modifiche apportate dal Distributore rispetto alla valutazione di adeguatezza, in particolare eventuali modifiche della tolleranza al rischio del Cliente, eventuali modifiche delle attività di investimento sottostanti.

Approvazione e riesame presidi

I predetti presidi elaborati dal distributore sono formalizzati in un documento scritto approvato dall'organo amministrativo del distributore o dalla struttura equivalente e resi disponibili a tutto il personale interno ed esterno.

La struttura che approva è responsabile della loro elaborazione, attuazione, successiva revisione e continua osservanza avuto riguardo, sulla base del principio di proporzionalità, della complessità della struttura organizzativa del distributore stesso.

Il distributore riesamina i predetti presidi e, laddove opportuno li revisiona, secondo una frequenza minima annuale al fine di garantirne, nel tempo, la validità e l'aggiornamento, tenendo conto della tipologia e complessità dei prodotti assicurativi venduti.